



Дом здравља "Темерин" ТЕМЕРИН

Народног фронта 82, 21235 ТЕМЕРИН

Тел : 021/210-22-25, 021/210-22-26 Факс : 021/842-661

е-пошта : office@dztemerin.rs

Интернет сајт : www.dztemerin.rs

АКРЕДИТАЦИЈА ДОМА ЗДРАВЉА „ТЕМЕРИН“

Дом здравља "Темерин" је успешно прошао процес акредитације и према оценама спољних оцењивача добио лиценцу као акредитована здравствена установа на максималних 7 година, што је само још један показатељ да је рад запослених као и стање у установи на највишем могућем нивоу. Дом здравља "Темерин" се сврстао у једну од ретких здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите, које су по први пут у процесу акредитације, а да је након завршетка процеса установа добила сертификат на максималних 7 година.

Акредитација је поступак оцењивања квалитета рада здравствене установе, на основу примене оптималног нивоа утврђених стандарда рада здравствене установе у одређеној области здравствене заштите, односно грани медицине. (Закон о здравственој заштити, 2005, члан 213.)

Постоји све већи захтев за спољашњом, независном проценом успешности пружања здравствених услуга насупрот формално утврђеном скупу националних стандарда.

Акредитација је најстарији и најпознатији облик спољашње процене здравствених услуга широм света. Акредитациони процес примењује стандарде изврности, самопроцене и вештине здравствених професионалаца обучених и ангажованих у оквиру тимова за проверу.

Акредитација обухвата самопроцену од стране здравствене установе ради евалуације нивоа њихове ефикасности у односу на постављене стандарде. Спољашњи тим за проверу, састављен од стручњака, врши процену рада здравствене установе. Процес акредитације је конципиран тако да обезбеди оквир који ће омогућити здравственим установама да дефинишу и имплементирају потребне промене и направе приоритете за континуирано унапређење сопствених услуга.

Дом здравља „Темерин“ основан је 1957. године. Покрива територију општине укупне површине 170 км² са 7 локација. Пружа примарну здравствену заштиту становништву на територији Општине Темерин. На овој територији по попису из 2002. године живи 28.275 становника.

Здравствена установа пружа услуге примарне здравствене заштите.

Медицинске службе су:

- Служба за здравствену заштиту одраслих са кућним лечењем;
- Служба за здравствену заштиту деце и жена са поливалентном патронажом;
- Служба за хитну медицинску помоћ и санитетски превоз;

- Служба за стоматолошку здравствену заштиту;
- Служба за специјалистичко-консултативну делатност у областима: -интерна медицина, физикална медицина и рехабилитација, офталмологија, пнеумофтизиологија;

Службе медицинске подршке :

- Служба за радиолошку, лабораторијску и другу дијагностику;
- Служба за фармацеутску делатност - Апотека.

Немедицинске службе у оквиру здравствене установе су :

- Служба за правне, економско-финансијске, техничке и друге сличне послове.

У Дому здравља „Темерин“ је у периоду од 09.05.2014. до 10.01.2015. урађен процес самооцењивања. У процесу самооцењивања учествовало је 13 тимова који су бројали од 3-6 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.

<p>Координатор за акредитацију: др Горица Бањац</p> <p>Вође тимова за самооцењивање:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бањац др Горица, доктор медицине, Здравствена заштита одраслог становништва 2. Вукелић др Јелка, спец.гинекологије и акушерства, Здравствена заштита жена 3. Стратијев др Савка, спец.педијатар, Здравствена заштита деце и омладине 4. Рацков др Адријана, спец.интерниста, Специјалистичко-консултативна делатност 5. Хорак Ибоја, главна сестра, Поливалентна патронажа 6. Врховац М. Елизабета, спец.радиолог, Радиолошка дијагностика 7. Крчмар др Перо, спец.клиничке биохемије, Лабораторијска дијагностика 8. Карановић Јелена, дипл.фармацеут, Фармацеутска здравствена делатност – Апотека 9. Видовић др Мирко, спец.ургентне медицине, Животна средина 10. Видовић Снежана, дипл.правник, Људски ресурси 11. Видовић Снежана, дипл.правник, Управљање информацијама 12. Видовић Снежана, дипл.правник, Стандарди руковођења 13. Видовић Снежана, дипл.правник, Стандарди управљања



Дом здравља "Темерин" ТЕМЕРИН

Народног фронта 82, 21235 ТЕМЕРИН

Тел : 021/210-22-25, 021/210-22-26 Факс : 021/842-661

е-пошта : office@dztemerin.rs

Интернет сајт : www.dztemerin.rs

Извештај о самоцењивању је достављен Агенцији дана 15.01.2015. године под бројем А-161-03/2015.

Акредитацијска посета спољашњих оцењивача је почела 11.10.2015. године и трајала је два дана. У процес спољашњег оцењивања је било укључено четири спољашња оцењивача.

Налаз спољашњих оцењивача

Дом здравља Темерин је добро организована установа која на адекватан и законом регулисан начин обавља пружање здравствених услуга. Има добре предуслове и стручне потенцијале да прерасте у водећу здравствену установу која корисницима пружа квалитетну и континуирану здравствену заштиту у складу са њиховим потребама, општеприхваћеним стручним стандардима, етичким начелима и уз поштовање њихових личних ставова.

Распоређивањем ресурса заснованим на утврђеним приоритетима, менаџмент је на прво место ставио људске ресурсе, с акцентом на унапређење сарадње са запосленима у циљу активирања њихових потенцијала, и потребе корисника услуга како би олакшали и омогућили брже спровођење реформи у примарној здравственој заштити.

Људски потенцијал представља покретачку снагу за побољшање квалитета и конкурентности. Велики труд улажен је на унапређењу и развијању партнерског односа између корисника као примаоца здравствених услуга и здравствених радника и сарадника као даваоца услуга, на свим нивоима здравствене заштите, као и на поштовању права и дужности партнера у том односу.

У Дому здравља Темерин видљив је уложен напор руководства и запослених на унапређењу квалитета рада и безбедности корисника, као и напор менаџмента у промовисању тимског рада, професионалних вештина и етичких вредности код запослених.

Правовремено урађен план набавке, занављање медицинске опреме, реорганизација простора у појединим службама, анализа учинка рада, задовољство корисника и запослених, представљају полазну основу сталног унапређења квалитета рада, засновану на реалним оквирима, како би њихова реализација била остварена са високим процентом.

За похвалу је труд уложен на организацији и спровођењу процеса акредитације који су показали организујући и охрабрујући запослене на овом послу, као и активним учешћем у овом процесу.

Менаџмент дома здравља Темерин је израдом Стратешког плана за период од 2014-2019.год. препознао значај акредитације као један од важних стратешких циљева. После добре припреме са поштовањем и уважавањем је дочекао спољашње оцењиваче и за све време својим ставом показало јасну опредељеност поступку акредитације.

Чланови тимова за самоцењивање су кроз припремљену обимну документацију и разговор са спољашњим оцењивачима показали да им је потпуно јасан значај и циљ поступка акредитације

и сталног унапређења квалитета рада. Запослени су препознали значај безбедности корисника, а да при том нису занемарили своје здравље и безбедност.

Хигијена у Дому здравља је на завидном нивоу опет захваљујући људским ресурсима (хигијеничарима) на овом задатку, као и запосленима који раде у вешерају и одговорни су за свој део посла.

Разговор са фокус групама је пружио могућност спољашњим оцењивачима да из угла корисника, запослених и локалне заједнице сагледају начин рада дома здравља Темерин. Све групе доживљавају Дом здравља као свој породични дом, а запослене као чланове породице и изјављују да су изузетно задовољни радом установе која о свима води рачуна и која велику пажњу поклања на квалитет, безбедност и задовољство корисника, запослених и партнера.

Главна достигнућа и потенцијали установе

- Кадровски потенцијал и добра опремљеност представља покретачку снагу за побољшање квалитета и конкурентности установе.
- Урађене процедуре које регулишу све фазе у превентиви и лечењу корисника, од пријема и тријаже, преко спровођења до завршетка превентивне или куративне посете.
- Просторно и организационо је унапређен тимски рад у свим службама, а посебно у служби ХМП.
- Унапређен је информациони систем умрежавањем служби.
- Простор којим располаже установа је на адекватан начин искоришћен са могућношћу проширења.
- Предузете мере и активности у циљу превенције интрахоспиталних инфекција уз добро и јасно дефинисану изолацију, опрему, протоколе и процедуре.
- Коришћење савремених технологија у лабораторијској дијагностици.
- Предузимање мера у набавци нове опреме, улагања у санацију и адаптацију објеката.
- Предузете мере у едукацији кадрова у установи и ван установе.
- Евидентна је промоција вредности Дома здравља, професионалне етике и професионалних вештина запослених.
- Веома је добра сарадња са партнерима из локалне заједнице..
- Информације од јавног значаја и од значаја за рад установе доступне најширој јавности захваљујући доброј сарадњи са локалним медијима.
- Уочена је решеност менаџмента и запослених да истрају у одржавању и унапређењу достигнутог нивоа функционисања установе у току акредитацијског процеса што се одражава на висок ниво квалитета рада.

Препоруке за унапређење

- Наставити са унапређивањем и уједначавањем вођења електронског здравственог картона на Законом прописани начин.
- Наставити са континуираним радом на унапређењу превентивних активности, позивању корисника, анализом одазива и предузимањем мера за унапређење.
- У складу са просторним и финансијским могућностима јасно дефинисати и реорганизовати простор за интервенције у служби гинекологије, служби педијатрије у превентивном раду са предшколском/школском децом и прилаз за особе са инвалидитетом у служби лабораторијске дијагностике.
- Намеће се и потреба за допуном појединих служби кадровима из одређених области попут сталног гинеколога, СЗЗО и других према кадровском плану.



Дом здравља "Темерин" ТЕМЕРИН

Народног фронта 82, 21235 ТЕМЕРИН

Тел : 021/210-22-25, 021/210-22-26 Факс : 021/842-661

е-пошта : office@dztemerin.rs

Интернет сајт : www.dztemerin.rs

- Успоставити документовану сарадњу са установама секундарног / терцијарног нивоа потписивањем протокола о сарадњи у одређеним областима рада, а поготову када се ради о пријему и отпусту пацијента.
- охрабрити запослене да бележе, пријављују и анализирају нежељене догађаје уз доношење предлога мера за унапређење.
- Охрабрити запослене да у писаној форми дају предлоге и сугестије за унапређење квалитета рада установе.

Акредитацијски статус

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 процентуалне заступљености добијених оцена (Анекс 1), директор Агенције, ће на основу члана 18. Правилника о акредитацији здравствених установа донети решење о издавању сертификата о акредитацији Дому здравља Темерин на период од 7 година.

		Број критеријума	Безбедност	1	2	3	4	5	БО
	Укупно:	556	30	0	0	0	16	14	
33 одраслог становништва	ЗЗО	54	4	0	0	8	22	24	0
33 жена	ЗЗЖ	55	4	1	1	11	21	21	0
33 деце и школске деце	ЗЗД	54	4	0	0	4	16	34	0
Спец. консулт. делатност	СК	51	4	0	0	1	16	34	0
Поливалент. патронажа	ПП	49	3	0	1	16	16	16	0
Физикална медицина и рехабилитација	ФМР	0	0	0	0	0	0	0	0
Радиолошка дијагностика	РД	38	2	0	1	0	13	24	0
Лабораторијска дијагностика	ЛАБ	39	2	0	1	1	11	26	0
Фармацеутска здр. делатност	АПТ	33	2	0	1	1	7	24	6
Животна средина	ЖС	77	3	0	0	0	28	49	29
Људски ресурси	ЉР	27		0	0	2	15	10	0
Управљање информацијама	УИ	13		0	0	1	4	8	0
Руковођење	РУ	46	2	0	0	4	27	15	5
Управљање	СУ	20		0	0	3	8	9	2
			Збир-->	1	5	52	204	294	42
			Кориговани проценат-->	0,18%	0,90%	9,35%	36,69%	52,88%	
					1,08%	9,35%		89,57%	
					1 & 2	3		4 & 5	
33 одраслог становништва	ЗЗО			0,00%		14,81%		85,19%	
33 жена	ЗЗЖ			3,64%		20,00%		76,36%	
33 деце и школске деце	ЗЗД			0,00%		7,41%		92,59%	
Спец. консулт. делатност	СК			0,00%		1,96%		98,04%	
Поливалент. патронажа	ПП			2,04%		32,65%		65,31%	
Физикална медицина и рехабилитација	ФМР			нема оцена		нема оцена		нема оцена	
Радиолошка дијагностика	РД			2,63%		0,00%		97,37%	
Лабораторијска дијагностика	ЛАБ			2,56%		2,56%		94,87%	
Фармацеутска здр. делатност	АПТ			3,03%		3,03%		93,94%	
Животна средина	ЖС			0,00%		0,00%		100,00%	
Људски ресурси	ЉР			0,00%		7,41%		92,59%	
Управљање информацијама	УИ			0,00%		7,69%		92,31%	
Руковођење	РУ			0,00%		8,70%		91,30%	
Управљање	СУ			0,00%		15,00%		85,00%	

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.