

## **Izvještaj Komisije za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite za 2010.godinu u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane**

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane je stručno tijelo čiji je zadatak da unaprijedi kvalitet zdravstvene zaštite koja se sprovodi u zdravstvenoj ustanovi.

JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane je ustanova primarne zdravstvene zaštite koja pruža sve usluge normirane na primarnom nivou za građane opština Berana. Posvećeni smo unapređenju zdravlja svih naših sugrađana, gdje je korisnik zdravstvenih usluga u centru pažnje zdravstvenih radnika.

Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvene zaštite u JZU Dom zdravlja „Dr N.Labović“ Berane:

### **1.Razmatrana su prijave na:**

- vrijeme čekanja na uslugu, po prijavi osiguranika P. J. na rad ID za odrasle
- zagubljeni nalaz UZ, po prijavi osiguranika P.J. na rad Centra za dijagnostiku RTG i UZ
- nemogućnost izrade nalaze za hormone štitne žlijezde, jer nije bilo rastvora, po prijavi osiguranika H.K., na rad Biohemijske laboratorije.

--postupak zdravstvenih radnika i ostalo, po prijavi osiguranika Đ.B. na rad ID za odrasle i anonimna prijava („neljubaznost, namrgođenost, arogantnost i povišeni ton kojim se obraća pacijentima“)., na rad sestre u MIP-u za odrasle

**Zaključak:** Komisija je uradila dvije (2) pismene opomene u mjesecu martu za službu RTG i UZ i za ID za odrasle, na postupak medicinske sestre te da će u slučaju druge prijave biti preduzete druge disciplinske mjere. U četiri (4) slučaja obavljen je razgovor sa radnicima na koje data prijava i usmeno im je skrenuta pažnja.

### **2. Razmatran je prigovor od 06.10.2010.godine, koji se odnosi na**

-organizacija zdravstvene službe.

Predmet prigovora je: „Pacijenti zakazani 6.10.2010. čekaju specijalistički pregled ULTRAZVUK od 10h do 12h i niko ih ne obaveštava koliko će doktor da kasni.

Među pacijentima ima teško bolesnih ljudi. Molim vas da ovaj prigovor razmotrite jer ima indicija da se to dešava svakodnevno.“ U potpisu „Nezadovoljni pacijenti“.

**Zaključak:** Komisija je konstatovala: Dešava se da pacijenti sa punim bešikama čekaju u hodniku ispred UZ, a da nema niko da ih obavijesti do kada da čekaju. Kada je u pitanju UZ bešike, oni pacijenti koji „ne izdrže“, do dolaska doktora nijesu „spremni“ za UZ pregled.

### **Predlog mjera direktorki DZ:**

1. Da na vratima UZ bude vidno istaknuto: dani i radno vrijeme UZ
2. Da sestra/tehničar u zakazanom vremenu bude na radnom mjestu, kako bi davala informacije pacijentima.
3. Da se zakazivanje pacijenata u jednom danu vrši vremenski određeno (na pola sata/sat) kako pacijenti ne bi čekali svi odjednom.
4. Da se period zakazivanja pregleda svih pacijenata svede na 5 – 7 dana čekanja ( a ne kako je dosada bilo 20 i više dana do mjeseci) angažovanjem još jednog doktora specijaliste uz ugovor o djelu do postizanja optimalnog vremena zakazivanja od 5 – 7 dana.

### 3. GODIŠNJI IZVJEŠTAJ za 2010.g. O RADU KOMISIJE ZA KONTROLU KVALITETA RADA DZ

#### BERANE

Na zasjedanju Komisije za kontrolu kvaliteta rada u zdravstvu za **godišnji izvještaj za 2010.god.** urađen je tabelarni prikaz prijava za godinu koje su upućene Komisiji za kontrolu kvaliteta rada u DZ Berane.

| Žalba na:                       | I kvartal                                              | II kvartal                                                   | III kvartal | IV kvartal                                     | UKUP      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|-----------|
| Kvalitet usluge                 | (1)RTG i UZ                                            | (2)RTG i UZ; (1)ID odr;<br>(1)Bihe m lab                     | (2)ID odr   |                                                | 7         |
| Postupak zdravstvenih radnika   | (2)RTG i UZ; (2)ID odr;<br>(1)CHP                      |                                                              |             | (1)ID odr                                      | 6         |
| Način naplaćivanja usluge       |                                                        |                                                              |             |                                                |           |
| Organizaciju zdravstvene službe |                                                        |                                                              |             | (1)RTG i UZ                                    | 1         |
| Vrijeme čekanja na uslugu       | (2)RTG i UZ; (1)ID odr;<br>(1)Bihe m lab               | (1)ID odr;<br>(1)Oftamolog                                   |             |                                                | 6         |
| Nedostatak ljekova              |                                                        |                                                              |             |                                                |           |
| Ostalo                          |                                                        | <b>Pohv.Fizkalne</b>                                         |             | (1)Predlog mjera                               | 1         |
| <b>SLUŽBA</b>                   | (5)RTG i UZ;<br>(3)ID odr;<br>(1)Bihe m lab;<br>(1)CHP | (2)RTG i UZ;<br>(2)ID odr;<br>(1)Bihe m lab;<br>(1)Oftamolog | (2)ID odr   | (1)RTG i UZ;<br>(1)ID odr;<br>(1)Predlog mjera | <b>21</b> |

Analizom, najveći broj pritužbi odnosi se na:

1. „ Kvalitet usluge“ 7 prijava
2. „ Vrijeme čekanja na uslugu“ 6 prijava
3. „ Postupak zdravstvenih radnika“ 6 prijava

Po službama najviše prijava odnosi se na službu:

1. RTG i UZ 8 prijava
2. ID za odrasle 8 prijava

**U Bearanama**  
**25.03.2011.god**

Komisija:  
Dr Spasenija Đukić, član  
Anđić Radmila, član  
Rafet Šabotić, predsjednik komisije, s.r.