

Praćenje kvaliteta zdravstvene zaštite u Republici Srbiji

Nada Kosić Bibić¹, Snežana Pinter¹

¹Zavod za javno zdravlje Subotica

Sažetak:

Opređenjenje za organizovani, sistemski pristup stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite u Republici Srbiji je prisutno od 2004. godine. U sprovođenje sveobuhvatnog i veoma zahtevnog koncepta kvaliteta zdravstvene zaštite su uključeni brojni učesnici: sve zdravstvene ustanove primarnog, sekundarnog i tercijarnog nivoa, Ministarstvo zdravlja, Republički fond za zdravstveno osiguranje, kao i Institut za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović-Batut“ i instituti i zavodi za javno zdravlje u Republici Srbiji koji imaju posebnu ulogu u praćenju svih pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite, njihovom objedinjavanju i izveštavanju.

Ključne reči: stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, pokazatelji kvaliteta zdravstvene zaštite

Na inicijativu i uz napore stručnjaka iz oblasti javnog zdravlja Ministarstvo zdravlja Republike Srbije je prepoznalo značaj i koristi koncepta kvaliteta zdravstvene zaštite i njegovog stalnog unapređenja, te je od 01. jula 2004. godine ovaj koncept postao praksa u zdravstvenom sistemu Republike Srbije. Prvi dokument u oblasti unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite, koji je 2004. godine Ministarstvo zdravlja objavilo poznat je pod imenom “Objašnjenje za praćenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama” (1).

Veliki izazov je predstavljalo definisanje obeležja i kriterijuma koji određuju šta čini dobru zdravstvenu zaštitu, kao i šta se pod kvalitetom podrazumeva. Ipak najveći izazov za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite je bio organizovan, sistemski pristup njegovom merenju. Ovaj složen proces je započeo konsenzusom stručnjaka o tome šta će se meriti, izborom odgovarajućih pokazatelja kojima će se meriti, identifikovanjem izvora podataka za njihovo dobijanje, a nastavljao se analizom, sintezom i tumačenjem dobijenih rezultata, te njihovom diseminacijom.

Na osnovu prvog dokumenta u oblasti unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite Institut za zaštitu zdravlja Srbije “Dr Milan Jovanović-Batut” je izradio metodološko uputstvo za postupak

izveštavanja zdravstvenih ustanova o pokazateljima kvaliteta rada koji su obuhvatali: pokazatelje kvaliteta rada, liste čekanja, pokazatelje o obuci zaposlenih i zadovoljstvu pacijenata (2).

Od 2005. godine stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite ima svoje mesto u Zakonu o zdravstvenoj zaštiti čime su stvoreni preduslovi za formiranje komisija za stalno unapređenje kvaliteta u zdravstvenim ustanovama (3). Ovim je svaka zdravstvena ustanova (državna i privatna) imala obavezu da se opredeli za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i formira komisiju za stalno unapređenje kvaliteta rada.

U Ministarstvu zdravlja je 2007. godine formirana posebna radna grupa za unapređenje kvaliteta čiji je cilj bio priprema Pravilnika o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite. Radna grupa, na osnovu praćenja i analize aktuelne situacije na polju stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite i kvaliteta rada zdravstvenih ustanova na svim nivoima zdravstvene zaštite, donosi predlog pravilnika koji Vlada Republike Srbije usvaja juna 2007. godine (4).

Pravilnik o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite definiše pokazatelje kvaliteta kao kvantitativne pokazatelje koji se koriste za praćenje i evaluaciju kvaliteta nege i lečenja pacijenata, i kao podrška aktivnostima zdravstvene zaštite. Posebna pažnja u okviru obaveznih pokazatelja je usmerena na bezbednost pacijenata, liste čekanja, zadovoljstvo korisnika i zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama, sticanje i obnovu znanja i veština zaposlenih i rad komisija za unapređenje kvaliteta. Pravilnikom su određeni i preporučeni pokazatelji kvaliteta. Sve zdravstvene ustanove su pratile obavezne pokazatelje, a praćenje preporučenih pokazatelja je posebno vrednovano u procesu evaluacije rada zdravstvene ustanove na stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite. Pokazatelji kvaliteta su utvrđeni po vrstama zdravstvenih ustanova i medicinskim granama, kao i nivoima zdravstvene delatnosti:

- ustanove primarne zdravstvene zaštite (*dom zdravlja, zavod za zdravstvenu zaštitu radnika, zavod za zdravstvenu zaštitu studenata, zavod za zdravstvenu zaštitu starih lica, zavod za zaštitu obolelih od TBC i drugih plućnih bolesti, zavod za zaštitu obolelih od polno prenosivih infekcija i infekcija kože, zavod za stomatologiju, zavod za hitnu medicinsku pomoć, apoteka*)
- ustanove sekundarne i tercijarne zdravstvene zaštite (*bolnica, specijalna bolnica, kliničko-bolnički centar, institut, klinika i klinički centar*)

- ustanove u kojima se zdravstvena delatnost obavlja na više nivoa (*instituti i zavodi za javno zdravlje, Institut za virusologiju, vakcine i serume, Zavod za antirabičnu zaštitu, Institut za medicinu rada, Zavod za sudsku medicinu, Institut za transfuziju krvi, zavodi i službe transfuzije krvi, Zavod za psihofizičke poremećaje i govornu patologiju*)

Metodološko uputstvo za postupak izveštavanja zdravstvenih ustanova o stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite, koje definiše postupak prikupljanja podataka neophodnih za praćenje pokazatelja, sastavio je Institut za javno zdravlje Srbije “Dr Milan Jovanović-Batut”. Instituti i zavodi za javno zdravlje su imali posebnu ulogu u praćenju svih pokazatelja kvaliteta zdravstvene zaštite na okružom nivou, njihovom objedinjavanju i izveštavanju (5).

Republička stručna komisija za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata je formirana 2009. godine. Iste godine je na predlog Ministarstva zdravlja Vlada Republike Srbije donela Strategiju za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata (6). Jula 2010. godine Vlada je donela novi Pravilnik o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite, čija primena je počela januara 2011. godine i koji je i sada na snazi (7).

Ovaj Pravilnik ukida termin obaveznih i preporučenih pokazatelja. Donosi izmene pojedinih pokazatelja kvaliteta koji značajno bolje oslikavaju kvalitet pojave koja se meri. Najznačajnija izmena i korak u kvalitetu više je svakako uvođenje Integrisanog plana stalnog unapređenja kvaliteta rada zdravstvene ustanove i Integrisanog izveštaja o radu komisije za unapređenje kvaliteta rada. Komisija za unapređenje kvaliteta rada se brine o stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite u zdravstvenim ustanovama i u obavezi je da pripremi Integrisani plan koji sadrži:

- planirane aktivnosti radi poboljšanja rezultata pokazatelja kvaliteta koje zdravstvena ustanova prikuplja i prati
- planirane aktivnosti radi unapređenja zadovoljstva korisnika (koje su proistekle iz analize ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom)

- planirane aktivnosti radi unapređenja zadovoljstva zaposlenih (koje su proistekle iz analize ispitivanja zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama)
- preporuke i predloge mera spoljnje provere kvaliteta stručnog rada koju sprovodi Ministarstvo zdravlja
- preporuke Agencije za akreditaciju zdravstvenih ustanova Srbije (ukoliko je zdravstvena ustanova akreditovana od strane navedene Agencije)

Po završenom izveštajnom periodu od jedne godine Komisija za unapređenje kvaliteta rada sačinjava integrisani izveštaj o radu prema definisanom sadržaju iz integrisanog plana.

Sve zdravstvene ustanove su od 2004. godine, kada su definisani prvi pokazatelji kvaliteta, imale obavezu da prikupljene i obrađene podatke sa izračunatim pokazateljima kvaliteta dostavljaju u okružne institute i zavode za javno zdravlje. Instituti i zavodi su kontrolisali i objedinjavali podatke o pokazateljima kvaliteta iz svih zdravstvenih ustanova na nivou okruga, unosili ih u jedinstvenu bazu (poseban informatički paket) i dostavljali u Institut za javno zdravlje Srbije “Dr Milan Jovanović-Batut”. Poseban deo izazova su predstavljale prepreke zbog različitog stepena razvoja informacionog sistema zdravstvenih ustanova što je uticalo na nemogućnost jednoobraznog načina prikupljanja podataka, a sigurno je imalo i uticaja na kvalitet prikupljenih podataka. Nakon kontrole i izveštavanja, sve do 2009. godine, instituti i zavodi su imali obavezu da za sve zdravstvene ustanove na nivou okruga urade analizu i tumačenje dobijenih rezultata, te obezbede dostupnost istih javnosti, a zdravstvenim ustanovama pruže podršku i predlože mogućnosti za dalje unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite, kao i kvaliteta rada zdravstvene ustanove. Razlog ovome je bila činjenica da su instituti i zavodi za javno zdravlje bili najbolje informatički opremljeni i osposobljeni da preuzmu ulogu i zadatak osnaživanja drugih zdravstvenih ustanova, na prvom mestu primarne zdravstvene zaštite. Nakon ovog perioda to je postala obaveza svake zdravstvene ustanove.

Formirana je i centralna baza podataka o pokazateljima kvaliteta na osnovu koje je Institut za javno zdravlje Srbije “Dr Milan Jovanović-Batut“ radio analizu i pripremao godišnji izveštaj o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite u Srbiji. Do sada je održano sedam konferencija o stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata u organizaciji Ministarstva zdravlja i Instituta za javno zdravlje Srbije “Dr Milan Jovanović-Batut” gde su prezentovani uspesi i izazovi u stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite, predstavljene

rang liste zdravstvenih ustanova u Srbiji (po nivoima zdravstvene zaštite i veličini ustanova), a najuspešnijima su u početku obezbeđene i nagrade (neophodna informatička oprema ili druga oprema, sredstva za renoviranje i sl.), a poslednjih godina se dodeljuju povelje, diplome i zahvalnice.

Usled neprekidne težnje ka unapređenju kako kvaliteta zdravstvene zaštite tako i adekvatnih pokazatelja kvaliteta, tokom proteklih godina učinjeni su napori ka formulisanju boljih pokazatelja kvaliteta rada, pre svega ishodnih a ne samo procesnih pokazatelja rada u sistemu zdravstvene zaštite. Značajan deo aktivnosti u procesu praćenja kvaliteta zdravstvene zaštite je bio i stalno preispitivanje karakteristika samih pokazatelja kvaliteta:

- *validnosti* - da li stvarno prikazuju ono što mere
- *objektivnosti* - da li su u stanju da obezbede isti rezultat u sličnim ili istim okolnostima
- *osetljivosti* - da li oslikavaju promene situacije u posmatranoj oblasti
- *fleksibilnosti* - da li se i koliko mogu prilagoditi/promeniti u situaciji promene prioriteta u zdravstvenoj zaštiti

Umesto zaključka

Tokom celog perioda od uvođenja praćenja kvaliteta zdravstvene zaštite sve zdravstvene ustanove, sa institutima i zavodima za javno zdravlje, ulažu velike napore u evidentiranje, kontrolu podataka i izveštavanje, kao i u stalno unapređenje samih pokazatelja kvaliteta i iznad svega stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i kvaliteta rada zdravstvenih ustanova.

Ciljevi stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata su:

- stvaranje preduslova da korisnici/pacijenti budu u središtu sistema zdravstvene zaštite
- unapređenje stručnog znanja zdravstvenih radnika i podizanje svesti o značaju stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite
- stvaranje uslova koji promovišu kulturu stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata u zdravstvenim ustanovama
- obezbeđenje sigurnosti, bezbednosti i isplativosti zdravstvenih tehnologija

- obezbeđenje finansijskih podsticaja za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata

Literatura:

1. Ministarstvo zdravlja Republike Srbije. Objašnjenje za praćenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama, Beograd, april 2004.
2. Institut za zaštitu zdravlja Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“. Metodološko uputstvo za postupak izveštavanja zdravstvenih ustanova o pokazateljima rada, listama čekanja, obuci zaposlenih i zadovoljstvu pacijenata, Beograd, jun 2004.
3. Ministarstvo zdravlja Republike Srbije. Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Sl. Glasnik RS 107/2005.
4. Ministarstvo zdravlja Republike Srbije. Pravilnik o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite, Sl. Glasnik RS 57/2007.
5. Institut za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“. Metodološko uputstvo za postupak izveštavanja zdravstvenih ustanova o stalnom unapređenju kvaliteta zdravstvene zaštite, Beograd, 2004.
6. Ministarstvo zdravlja Republike Srbije. Strategiju za stalno unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite i bezbednosti pacijenata, Sl. Glasnik RS 15/2009
7. Ministarstvo zdravlja Republike Srbije. Pravilnik o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite, Sl. Glasnik RS 49/2010.