

**ИНТЕГРИСАНИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ КОМИСИЈЕ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА РАДА
ЗА 2012 .ГОДИНУ**

Назив здравствене установе

Апотека Суботица

Назив здравствене установе у саставу _____

Табела 1. Остварени резултати - показатељи квалитета здравствене заштите и квалитета рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Процент расхода лекова и медицинских средстава услед истеклог рока употребе у односу на укупну набавну вредност лекова и медицинских средстава	Одржање ниског процента расхода лекова	Одржан низак проценат расхода лекова (0,0140%) али је евидентно повећање вредности расхода у односу на претходну годину		На вредност расхода у многоме је утицала велика количина лека Тамифлу коме је истекао рок трајања
2	Оспорени рецепти услед грешке апотеке	Одржање малог броја оспорених рецепата	Током 2012 год. трајно је оспорен само један рецепт(12 оспорених рецепата у 2011.години)		
3	Број рецепата приватне праксе и рецепата за лекове који нису на листи по фармацеуту	Повећање броја рецепата приватне праксе и рецепата за лекове који нису на листи по фармацеуту	Током 2012.године евидентирано је 78500 рецепата приватне праксе и рецепата за лекове који нису на листи по фармацеуту (56896 у 2011 години) што је резултат повећаног промета,али и ажуријег документовања података		

4	Број израђених галенских лекова у галенској лабораторији	Повећање броја израђених препарата и континуирано снабдевање корисника	Током 2012 год у Апотеци Суботица галенски лек се није производио	Током 2012 год у Апотеци Суботица галенски лек се није производио	Због додатних захтева везаних за регистрацију Лабораторије није било могуће остварити очекивани резултат
5	Пријављивање нежељених реакција на лек	Повећање броја пријављених нежељених реакција на лек	Захваљујући одржаним едукацијама из наведене области повећан је број пријављених нежељених реакција на лек. У 2011 години пријављено је 9 док је у 2012 евидентирано 36 нрл.		
6	Број погрешно издатих лекова на рецепт	Одржање малог броја погрешно издатих лекова на рецепт	Смањен број погрешно издатих лекова на рецепт. У другој половини 2011 погрешно је издато 11 лекова на рецепт док је у целој 2012 погрешно издато 5 лекова на рецепт		

Табела 2. Остварени резултати - задовољство корисника

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Комуникација са корисником	Повећање задовољства корисника	Упоредном анализом резултата анкете задовољства корисника услугом пруженом у апотеци за период 2010-2012 евидентно је повећање задовољства корисника по три посматрана параметра: љубазост у комуникацији, пажња и време посвећено кориснику ,а што је резултат две одржане едукације на тему комуникације током 2012.		
2	Доступност фармацеутске здравствене заштите	Боља доступност фармацеутске здравствене заштите	Отварањем новог огранка у МЗ Келебија постигнута је боља доступност фармацеутске здравствене заштите		
3	Безбедност корисника (фармаковигиланца)	Унапређење безбедности и задовољства корисника	Одржана акредитована предавања на теме: „Нрл – значај и начин пријављивања“и „Вигиланса м.с. и безбедност пацијента“ повећањем безбедности корисника захваљујући већем броју пријављених нрл на лекове и м.с.		
4	Безбедност корисника (нежељена дејства лекова)	Унапређење безбедности и задовољства корисника	Учешће на јесењем симпозијуму УФВ на тему индикације, контраиндикације и нежељена дејства најчешће употребљаваних лекова у кардиологији		
5	Прикупљање лекова са протеклим роком од грађана	Унапређење безбедности корисника	Апотека Суботица је током 2012 год. од грађана преузела 423.5 кг неупотребљивих лекова и 0.1 кг биолошки контаминираних м.с. Преузимање је осим у огранцима апотеке вршено и на базарима здравља којих одржано 12 током 2012 год. Анкетиран је 71 испитаник у циљу прикупљања информација о начину чувања и уклањања лекова са истеклим роком трајања.		Финансирање уништавања прикупљеног расхода
6	Техничко- безбедносни услови за особе са инвалидитетом	Побољшање техничко- безбедносних услова за особе са инвалидитетом и	Постављањем рампе за инвалиде у огранцима 2 и 17 и инсталирањем звона на одговарајућој висини у огранцима где постоји организовано ноћно дежурство побољшани су техничко- безбедносни		

		задовољства корисника	услови за особе са инвалидитетом		
7	Здравствено-едукативна делатност усмерена ка корисницима (Организовање предавања у Геронтолошком центру и Дому пензионера)	Унапређење здравља и задовољства корисника	Одржана су два предавања у геронтолошком центру на тему: аналгетици и пробиотици		
8	Здравствено-едукативна делатност усмерена ка корисницима (Израда флајера: кардиоваскуларне болести, остеопороза)	Унапређење здравља и задовољства корисника	Израђен је едукативни материјал за КВ болести и остеопорозу са циљем ране детекције, превенције и лечења наведених оболења		Ограничена средства за израду штампаног едукативног материјала
9	Здравствено-едукативна делатност усмерена ка корисницима (Објављивање текстова у новинама и на сајту Апотеке, учешће у здравственим кампањама)	Унапређење здравља и задовољства корисника	Део сајта везан за младе ажуриран са 7 текстова, део намењен праћењу важних датума из календара здравља допуњен са 4 текста. Објављено је 10 чланака у часопису 5+, апотека је учествовала у здравствено едукативним емисијама на локалним тв станицама		
10	Увођење нове услуге-Web shopping	Боља доступност услуга	У току 2012. године дефинисано је 26 препарата које производи Лабораторија Апотеке Суботица који би се online наручивали преко сајта Апотеке Суботица За сваки препарат написан је опис који садржи састав, употребу и деловање препарата За сваки препарат израђене су по три професионалне фотографије Припремљен је текст за услове коришћења online сервиса за наручивање робе.	Није започео пробни рад услуге	Механизам наплате још није издефинисан

11	Информисање корисника	Боља информисаност корисника	Основана је Служба за информисање и развој захваљујући којој је Обављено 144 консултације у Кутку за пацијенте Одговорено на 281 питање путем сервиса „Питајте нашег фармацеута“ доступног преко сајта. www.apotekasubotica.rs Пружено је 330 савета путем телефона за информисање		
----	-----------------------	------------------------------	--	--	--

Табела 3. Остварени резултати - задовољство запослених

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Набавка опреме у складу са планом	Боља ефикасност рада и повећање степена задовољства запослених	Набављена опрема у складу са планом набавке утицала је на пораст задовољства запослених адекватнушћу опреме за рад у служби са 4.30 у 2011.години на 4.54 у 2012.години		
2	Унапређење услова рада у неколико организационих јединица	Боља ефикасност рада и ажурности као и повећање степена задовољства запослених	Опремањем центра за информисање и развој и архиве апотеке постигнута је боља ефикасност рада		Финансијска ограничња
3	Едукација у складу са планом и правилником о лиценцирању дипл.фармацеута и фарм. техничара	Стицање нових знања и повећање степена задовољства запослених	Повећањем броја интерних едукација порастао је степен задовољства запослених могућностима за континуирану едукацију (са 4.43 у 2011г на 4.48 у 2012г)	Није повећан број екстерних едукација	Финансијска ограничња
4	Едукација нездравственог кадра	Стицање нових знања и повећање степена задовољства запослених	Сви запослени прошли су кроз неки од видова едукације (курс прве помоћи, курс ППЗ, електронско управљање документацијом, одржавање хигијене, едукације из области рачуноводства и законодавства) што је условило пораст задовољства запослених могућностима за едукацију (са 4.43 у 2011г на 4.48 у 2012г)		

5	Међуљудски односи и сарадња са колегама	Повећање задовољства запослених	Обзиром на резултате анализе оптерећености запослених извршена је прерасподела кадра. Омасовљени су постојећи тимови и основан Тим за истраживање и развој фармацеутске праксе. Организована је колективна рекреација. Представници Апотеке Суботица успешно су учествовали су на спортским играма што је утицало на пораст укупног задовољства послом (са 4.36 у 2011г на 4.39 у 2012г)		
6	Могућност професионалног развоја	Повећање задовољства запослених	Учешће фарм.техничара на међународним сајму фармације у Минхену, што је је утицало на пораст задовољства могућностима за континуирану едукацију као и укупног задовољства		
7	Организовање међународног стручног скупа о компетенцијама	Стицање нових знања и повећање задовољства запослених	Марта 2012 у организацији Апотеке Суботица одржан је међународни стручни скуп под називом „Развој компетенција фармацеута“		

Табела 4а. Поступање на основу препорука и предлога мера редовне спољне провере квалитета стручног рада

Датум редовне провере: _____

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5

Табела 4б. Поступање на основу препорука и предлога мера унутрашње провере квалитета стручног рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Оптерећеност фармацеута	Уједначена оптерећеност по запосленом	Прерасподелом кадра достигнута је уједначена оптерећеност по запосленом		
2	Уређеност, функционалност и искоришћеност просторних капацитета	Побољшање услова рада и пораст задовољства запослених и корисника	Један огранак пресељен је у нови простор, у три огранка извршена је реконструкција водоводних и електричних инсталација чиме су побољшани услови рада		
3	Примена савремене стручне литературе	Унапређење знања и вештина запослених	За све огранке Апотеке Суботица набављен је Фармакотерапијски водич. Извршена је интеграција базе података Lexicomp у апликацију за унос и издавање рецепата, што је омогућило претрагу монографија регистрованих лекова и увид у интеракције		
4	Кадровска обезбеђеност	Кадровско ојачање	У радни однос примљен је један дипломирани фармацеут са претходним радним искуством		

Табела 5. Поступање на основу препорука Агенције за акредитацију здравствених установа Србије

Датум последње акредитацијске посете: 28.11.2010.-30.11.2010.

Р.бр.	Предмет унапређења	Очекиван резултат	Достигнут резултат	Мере и активности које нису предузете	Утврђене тешкоће/препреке
0	1	2	3	4	5
1	Процењивање рада запослених	Боља транспарентност рада и покретање мера у складу са резултатима	Израђена су два анкетна упитника за оцењивању и самооцењивању и извршена је измена у радном уговорима о оцењивању рада запослених		Проблем у одређивању критеријума за оцењивање обзиром на широк дијапазон активности запослених
2	Спровођење едукативних програма у вези са правима пацијената	Стицање нових знања	Априла 2012 одржано је интерно акредитовано предавање „Етика у фармацеутској пракси“		
3	Преиспитивање мисије, визије и стратешког плана од стране управног одбора Апотеке Суботица	Унапређење рада и пословања	Преиспитана је мисија и визија Апотеке Суботица која чини саставни део стратешког плана .		
4	Рад Управног одбора	Унапређење рада и пословања	Поднет је извештај о раду Управног одбора који садржи предлог мера за унапређење рада УО		

Извештај урадили:

Александра Шукљевић
Наташа Закић
Ангела Бажо
Александар Малагурски

Датум

30.01.2013

Директор

mr.sci.spec.Светлана Стојков

СУМАРНИ ИЗВЕШТАЈ КОМИСИЈЕ ЗА 2012. ГОДИНУ

Назив здравствене установе

Апотека Суботица

Назив здравствене установе у саставу

Табела 6а. Сумарни извештај о активностима Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе

Р.бр.	Домени квалитета рада	Резултат
0	1	2
1	Да ли је Комисија донела годишњи програм провере квалитета стручног рада у здравственој установи?	1
2	Да ли је Комисија донела интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе?	1
3	Да ли постоје извештаји (записници) о раду Комисије?	1
4	Да ли су извештаји (записници) о раду Комисије доступни осталим запосленима?	1
5	Да ли Комисија годишње подноси извештај о остваривању плана унапређења квалитета рада директору и управном одбору здравствене установе?	1
6	Број одржаних састанака Комисије	15
7	Број спроведених ванредних провера квалитета стручног рада	0
8	Број поднетих приговора пацијената	0
9	Број мандатних казни наплаћених због непоштовања Закона о изложености становништва дуванском диму	0
10	Да ли постоји ажурирана интернет презентација здравствене установе?	1
Здравствена установа је на видна места у свим радним објектима истакла:		
11	Обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које су делатност здравствене установе	1
12	Обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања	1
13	Обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа	1
14	Ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава	1
15	Кутију/књигу за примедбе и жалбе пацијената	1
16	Име и презиме, односно број канцеларије и радно време, особе задужене за вођење поступка притужби и жалби пацијената (заштитника пацијентових права)	1
Истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе:		
17	Обављено истраживање задовољства корисника услугама здравствене службе	1
18	Урађена анализа резултата истраживања о задовољству корисника услугама здравствене службе	1
Истраживање задовољства запослених у здравственој установи:		
19	Обављено истраживање задовољства запослених у здравственој установи	1
20	Урађена анализа резултата истраживања о задовољству запослених у здравственој установи	1

Које сте остале активности предузели на сталном унапређењу квалитета здравствене заштите? (молимо опишите):

Ради боље доступности фармацеутске здравствене заштите отворен је нови огранак у МЗ Келебија

Извршено је пресељење једног огранка на нову локацију

Поправљени су услови рада у два огранка

Основана је Служба за информисање и развој захваљујући којој је

- Обављено 144 консултације у Кутку за пацијенте

- Одговорено на 281 питање путем сервиса „Питајте нашег фармацеута“ доступног преко сајта. www.apotekasubotica.rs
- Дато 330 савета путем телефона за информисање

Објављено је 10 текстова у часопису за средње школе „5 плус“ и www.petplus.rs порталу за младе и један текст у локалним новинама “Суботичке новине“

Текстови у стручним часописима

- Апотекарска пракса март 2012. – Стручни скуп у Суботици: Развој компетенција фармацеута, Јелена Блажин
- Апотекарска пракса септембар 2012. – Пројекат Осма звезда фармацеута Србије – учешће АС(Апотека Суботица) у Истраживању прописивања потенцијално неодговарајућих лекова у старијој популацији према ВЕЕР-овим критеријумима
- Апотекарска пракса септембар 2012. – Текст о учешћу АС на II научном симпозијуму Фармацеутског факултета „Здравствени исходи и Социјална фармација“, Јелена Блажин
- Апотекарска пракса децембар 2012. – Текст о учешћу АС на FIP 2012 са постером „Евалуација компетенција фармацеута у Србији“, Светлана Стојков
- Апотекарска пракса децембар 2012. – Текст о учешћу АС на ESPACOMP 2012 са постером „Утицај етичких проблема на адхеренцу пацијената приликом пружања фармацеутске здравствене заштите“, Татјана Црњански
- Информатор фебруар 2012. – Стручни скуп о компетенцијама у АС, Јелена Блажин
- Информатор април 2012. – Стручни скуп у Суботици „Развој компетенција фармацеута“, Јелена Блажин
- Pharmanetwork бр. 1/2012 – Планови за 2012. – изјава Светлана Стојков
- Доживети 100 март 2012. – Шта су компетенције фармацеута и како се могу мерити и развијати, из АС аутор Светлана Стојков
- Доживети 100 март 2012. – Развој компетенција у АС – имплементација GLF програма за Србију, Јелена Блажин
- Доживети 100 децембар 2012. – Текст Представљамо здравствену установу – ЗУА Суботица – Континуирани развој компетенција води ка успеху, Светлана Стојков
- Доживети 100 децембар 2012. – Извештај са 72. Светског конгреса FIP у Амстердаму – Обавеза сталног унапређења фармацеутске делатности, Александра Шукљевић, Светлана Стојков

Постер презентације на стручним скуповима у земљи и иностранству

- II научни симпозијум Фармацеутског факултета „Здравствени исходи и Социјална фармација“ 14.09. 2012. Фармацеутски факултет у Београду. Постери под називом „Преузимање фармацеутског отпада – искуство Апотеке Суботица“, „Анализа употребе антибиотика у терапији тонзилофарингитиса за дечију популацију у суботичком округу“, „Да ли имамо различит „осећај“ за етичке проблеме у пракси? – искуства фармацеута из Апотеке Суботица“, „Искуства у употреби GS1 Data Matrix баркода у прописивању и издавању лекова на рецепт у Суботици“ и „Примена GLF документа за процену и самопроцену компетенција фармацеута у Апотеци Суботица“. Аутори из Апотеке Суботица – Светлана Стојков Рудински, Мика Симишић, Јасмина Вукша, Сандра Чупић, Александар Малагурски, Татјана Црњански и Јелена Блажин.
 - FIP Centennial Congress 2012 3-8 October, Amsterdam, The Netherlands. Poster „Evaluation of pharmacists competence in Serbia. Аутори из Апотеке Суботица Светлана Стојков и Татјана Црњански.
 - ESPACOMP 15th Annual Meeting Ghent, Belgium 25-27 October 2012. Poster „Influence of the ethical issues on patients adherence during the provision of pharmaceutical care“. Аутори из Апотеке Суботица Татјана Црњански и Светлана Стојков.
-

Учешће у пројектима Фармацеутског факултета Универзитета у Београду

- Пројекат Осма звезда фармације Србије – учешће АС у Истраживању прописивања потенцијално неодговарајућих лекова у старијој популацији према ВЕЕР-овим критеријумима.

Сарадња са Фармацеутским факултетом учешћем у пројекту развоја Центра за развој фармацијске праксе

Иницирање и организација панела експерата за адаптацију и валидацију докумената GLF и GbCF

Учешће у TEMPUS пројекту

Сарадња са Фармацеутском комором учешћем у радној групи за развој компетенција

Извршена је интеграција базе Lexicomp у матични софтвер у циљу лакше идентификације интеракција и повећања безбедности пацијената. Пројекат имплементације је започео упаривањем регистрованих лекова у Србији са Lexicomp базом лекова, а затим је извршена имплементација у апликацију за унос рецепата помоћу које је могуће претраживати монографије регистрованих лекова и интеракције прописане терапије

Међународна конференција Е-трговина 26.-29.04.2012. Усмена презентација рада „Искуства у примени GS1 Data Matrix баркода у прописивању и издавању лекова на рецепт“, аутори: Јелена Блажин, Александар Малагурски, Светлана Стојков

Одјан је стручни скуп са међународним учешћем на тему „Развој компетенција фармације“

Завршен је први круг оцењивања запослених према новоусвојеном документу GbCF који садржи 101 специфични показатељ професионалних компетенција фармације

Извршена је едукација заинтересованих колега из других Апотекарских установа о садржају GbCF документа и начину оцењивања запослених

Основан је Тим за истраживање и развој фармацијске праксе који је спровео истраживања о начину употребе инхалаторних препарата који се користе у терапији бронхијалне астме и НОВР уз коришћење АСТ теста, истраживање о начину примене инсулина уз едукацију пацијената, као и истраживање прописивања неодговарајућих лекова старијој популацији пацијената према Веер-овим, STOPP и START критеријумима

Обележени су важнији датуми из календара здравља: Национални дан борбе против пушења, Светски дан борбе против рака, Светски дан здравља, Европска недеља имунизације, Међународни дан физичке активности, Светски дан без дуванског дима, Национална недеља здравља уста и зуба, Међународни дан против злоупотребе и кријумчарења дроге, Светски дан срца, Национална недеља промоције дојења, Међународни дан старих, Светски дан борбе против шећерне болести, Међународни дан борбе против опструктивних болести плућа, Светски дан борбе против HIV-а. Активности које су спроведене односиле су се на едукацију пацијената (организовање предавања, објављивање текстова на сајту апотеке и у средствима информисања, дистрибуцију флајера), анкетање корисника везано за познавање основне болести, учешће на конференцијама за штампу, мерење здравствених параметара и сл.

Организована су предавања у Геронтолошком центру намењена старијој популацији

Унапређен је website www.apotekasubotica.rs

- Одељак Саветовалиште допуњен је Кутком за дијабетичаре
- Одељак Саветовалиште/Кутак за младе допуњен је са 10 нових текстова
- Одељак Наши производи допуњен је новим сликама производа лабораторије, а постојећи текстови о производима су допуњени и освежени
- Одељак Актуелна анкета допуњен је новом анкетом – “Од кога најчешће тражите информације о лековима ?”
- Почело се са презентацијама актуелног производа Лабораторије на насловној страни сајта
- Одељак Топ догађаји допуњен је догађајем “Стручни скуп Развој компетенција фармације”

- Сајт на енглеском допуњен је текстовима о стручном скупу “Развој компетенција фармацеута”

Апотека је узела активно учешће на 12 базара здравља

Након учешћа у пилот пројекту Акредитације апотека, Апотека Суботица поднела је захтев Агенцији за акредитацију здравствених установа за спровођење поступка акредитације. Екстерни надзор подразумевао је проверу усклађености документације и процеса рада са постављеним стандардима и критеријумима из области апотекарске делатности, људских ресурса, животне средине, управљања информацијама, руковођења и управљања. Резултат провере је добијање акредитационог статуса на период од максималних седам година

Обављена је ревизија петнаест процедура која се односе на акредитациону документацију

Документација система менаџмента квалитетом проширена је са три нове процедуре

Извршена је ревизија пословника

Организована је једна интерна провера система менаџмента квалитетом

Покренуте су три корективне и једна превентивна мера

Настављен је рад на пројекту Web-куповине

У току 2012. године дефинисано је 26 препарата које производи Лабораторија Апотеке Суботица који би се online наручивали преко сајта Апотеке Суботица

За сваки препарат написан је опис који садржи састав, употребу и деловање препарата

За сваки препарат израђене су по три професионалне фотографије

Припремљен је текст за услове коришћења online сервиса за наручивање робе.

Одржано је 101 промоција и анкетирано 133 корисника путем анкетног упитника који се односи на задовољство организованом акцијом „али и целокупном услугом у апотеци

Од грађана је преузето 423,5 кг неупотребљивих лекова

Анкетирано је 380 корисника лабораторијских производа Апотеке Суботица

Обрађена је 71 анкета везана за поступање са лековима са протеклим роком трајања

Настављена је пракса обучавања здравственог кадра средње и високе стручне спреме

Активно се учествовало у раду струковних удружења (Фармацеутска комора, Комора фармацеутских техничара, Фармацеутско друштво)

Уписане су две академске специјализације

Обављен је унутрашњи стручни надзор и предложене мере за унапређење процеса рада

Примедбе и предлози за стално унапређење квалитета рада:

1. Наставак пројекта развоја компетенција
2. Континуирана едукација запослених свих профила
3. Одржавање предавања о нежељеном дејству лекова
4. Расписивање конкурса за академске специјализације
5. Расписивање конкурса за едукацију из области људских ресурса
6. Покретање превентивних и корективних мера на основу резултата анкета задовољства корисника и запослених
7. Наставак сарадње са центрима за социјални рад „Домовима за смештај особа са посебним потребама, деце и старих лица

8. Процена потреба за отварањем нових огранака у складу са планом мреже здравствених установа и захтевима корисника
 9. Израда нових и ревизија постојећих процедура система менаџмента квалитетом и акредитационе документације
 10. Здравствено-едукативна делатност усмерена ка пацијентима(предавања,израда флајера,објављивање текстова у новинама и на сајту Апотеке,учешће у здравственим кампањама)
 11. Праћење и унапређивање система менаџмента квалитетом ISO 9001:2008
 12. Реализација препорука Агенције за акредитацију за унапређење система рада
 13. Израда интегрисаног плана унапређења квалитета
-

Табела 6б. Остварени резултати у односу на Интегрисани план сталног унапређења квалитета рада здравствене установе

Р.бр.	Домен унапређења	Планирано	Остварено
0	1	2	3
1	Број унапређених показатеља квалитета здравствене заштите (без показатеља безбедности пацијената) у односу на План, за период извештавања	4	3
2	Број унапређених показатеља безбедности пацијената у односу на План, за период извештавања	2	2
3	Број унапређених аспеката задовољства корисника у односу на План, за период извештавања	12	12
4	Број унапређених аспеката задовољства запослених у односу на План, за период извештавања	7	7
5	Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о редовној спољној провери квалитета стручног рада		
6	Број спроведених препорука и мера из последњег Извештаја о унутрашњој провери квалитета стручног рада	4	4
7	Број спроведених препорука из Завршног извештаја Агенције за акредитацију здравствених установа Србије	4	4

Комисија за унапређење квалитета:

Александра Шукљевић
 Наташа Закић
 Ангела Бажо
 Александар Малагурски

Председник/ца

Наташа Закић

Директор

mg.sci.spes.Светлана Стојков

Датум

30.01.2013