



Agencija za kvalitetu i
akreditaciju u zdravstvu
i socijalnoj skrbi

Izvješće

O RADU POVJERENSTVA ZA KVALITETU ZDRAVSTVENE USTANOVE

za 2013.

Jasna Mesarić, Carmen Hadžić Kostrenčić, Marina Mandelsamen Perica
Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, Služba za kvalitetu i edukaciju u
zdravstvu i socijalnoj skrbi

Zagreb, kolovoz 2014.

Planinska 13, 10000 Zagreb, Croatia
T. +385 1 640 7777; F. +385 1 640 7778; E. aaz@aaz.hr

Pri korištenju podataka obavezno navesti izvor: Mesarić J., Mandelsamen Perica M., Hadžić Kostrenčić C. Izvješće o uspostavljanju obaveznih standarda kvalitete – snimka stanja. Zagreb, 2014; Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi (<http://www.aaz.hr>)

Uvod

Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene („Narodne novine“ 79/11) utvrđuje ukupno 9 skupina standarda (1) Neprekidno poboljšanje kvalitete kliničkih i ne-kliničkih postupaka; (2) Sigurnost pacijenta i osoblja; (3) Medicinska dokumentacija; (4) Prava i iskustva pacijenta; (5) Kontrola infekcija; (6) Smrtni slučajevi i obdukcija; (7) Praćenje nuspojava i štetnih događaja vezanih uz medicinske proizvode; (8) Unutarnja ocjena; (9) Nadzor sustava i unapređenja kvalitete zdravstvene zaštite.

Temeljem Zakona o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi („Narodne novine“ 124/11) sve zdravstvene ustanove s više od 40 zaposlenih radnika obvezne su osnovati Povjerenstvo za kvalitetu zdravstvene ustanove. Nadležnost Povjerenstva i obavljanje poslova utvrđeno je navedenim Zakonom. Povjerenstvo za kvalitetu zdravstvene zaštite obvezno je Agenciji polugodišnje podnositi izvješće o svom radu i provođenju aktivnosti.

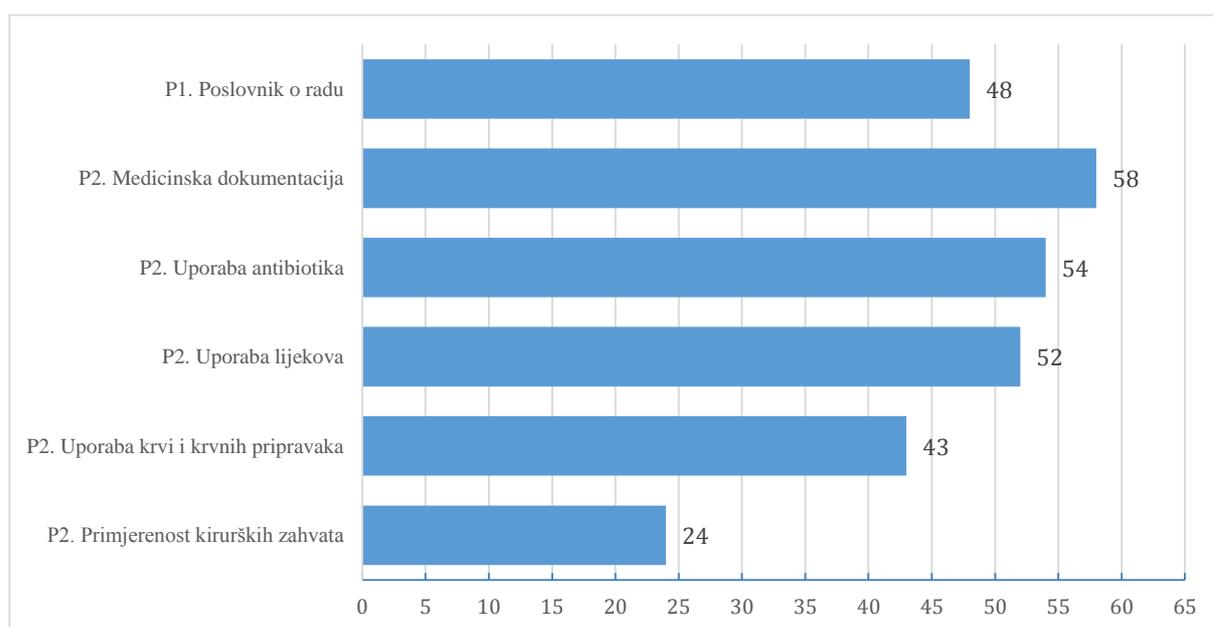
Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi je putem Službe za kvalitetu i edukaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi provela **preliminarno istraživanje o radu Povjerenstva za kvalitetu zdravstvene ustanove** za razdoblje od 1. srpnja do 31. prosinca 2013. godine, putem on-line ankete, s posebnim osvrtom na **primjenu obaveznih standarda kvalitete**.

U istraživanje je bilo uključeno 68 zdravstvenih ustanova od kojih je njih 65 dostavilo podatke (95,5%): 5 kliničkih bolničkih centara; 3 kliničke bolnice; 4 klinike; 21 opća bolnica i 29 specijalnih bolnica i 3 lječilišta.

Rezultati

Rezultati prikazuju što su bolničke zdravstvene ustanove izjavile na postavljena pitanja.

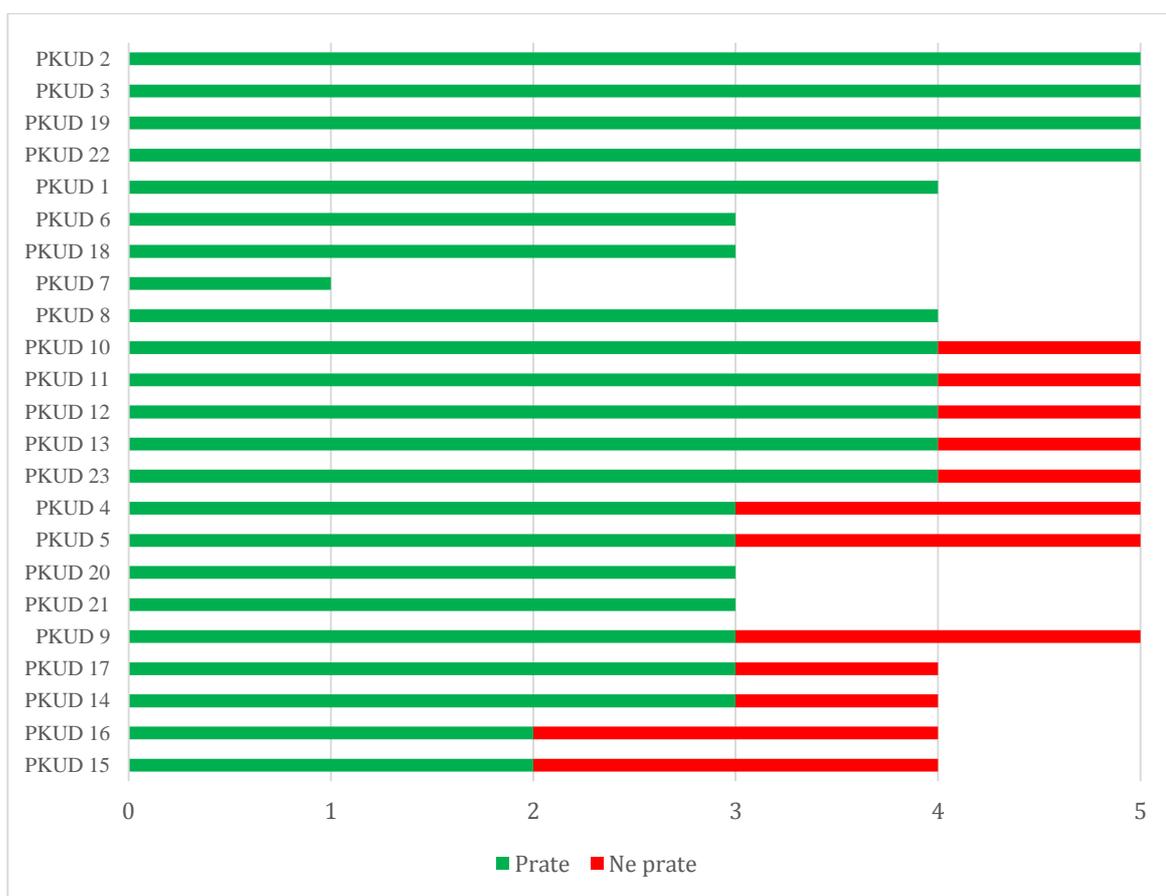
U svim 65 zdravstvenim ustanovama koje su dostavile podatke postoji Povjerenstvo za kvalitetu; 48 (73,8%) ustanova donijele su Poslovnik o radu.



Slika 1. Prikaz mjera poboljšanja kvalitete

Legenda: P1. Je li Povjerenstvo donijelo Poslovnik o radu?; P2. Provodi li se u Vašoj ustanovi neprekidno poboljšanje kvalitete ne-kliničkih i kliničkih postupaka putem sustavnog pregleda: a) uporabe antibiotika, b) uporabe krvi i krvnih pripravaka, c) medicinske dokumentacije, d) uporabe lijekova, e) primjerenosti kirurških zahvata uključujući korelaciju predkirurške i poslijekirurške dijagnoze s nalazima patologa

Slika 1 prikazuje provođenje poboljšanja kvalitete ne-kliničkih i kliničkih postupaka putem sustavnog pregleda; Od 65 ustanova njih 58 (89%) provodi kontrolu kvalitete medicinske dokumentacije; 54 (83%) provodi sustavni pregled uporabe antibiotika; 52 (80%) provodi sustavni pregled uporabe lijekova; 43 (66%) sustavni pregled uporabe krvnih pripravaka i 24 ustanove provode primjerenost kirurških zahvata (povezanost predkirurške i poslijekirurške dijagnoze s nalazima patologa).

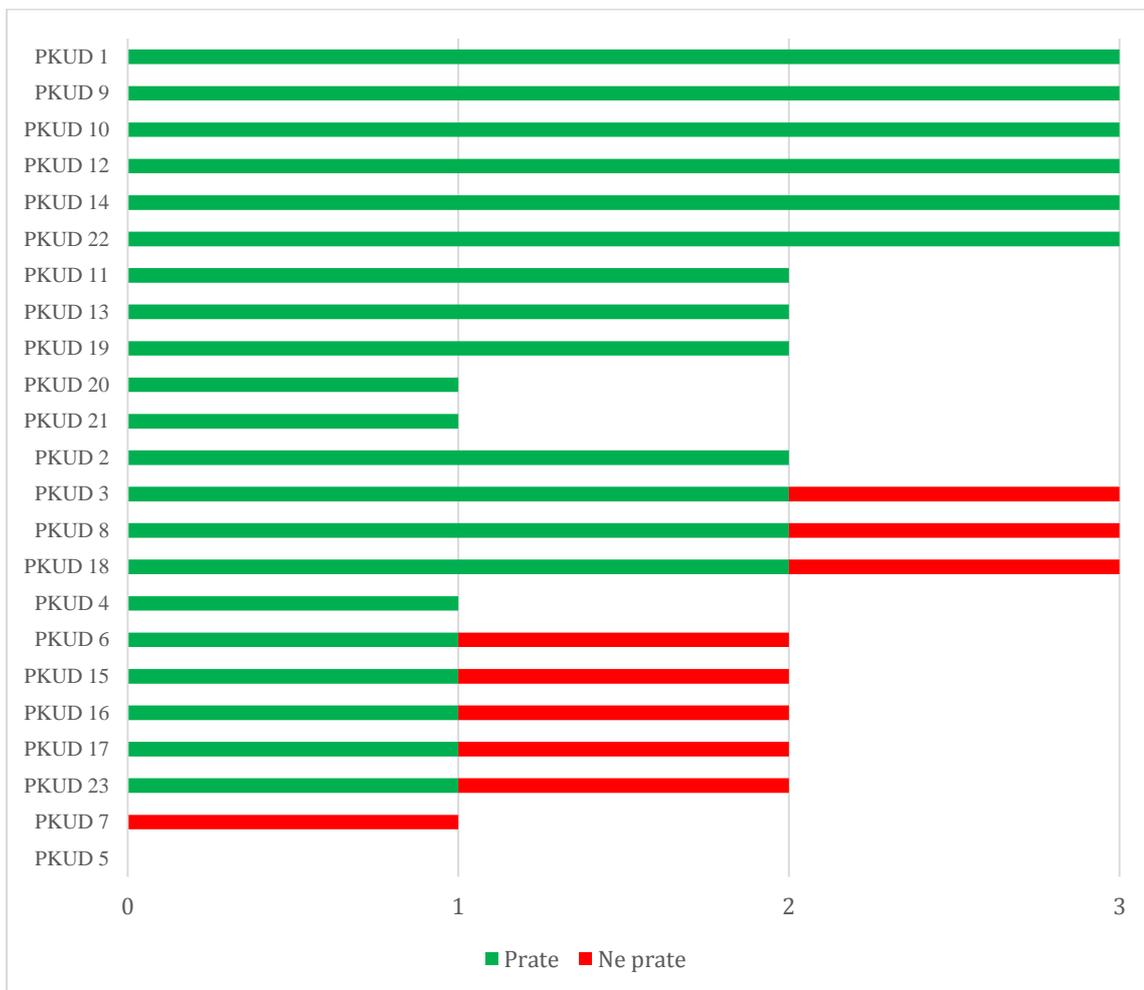


Slika 2. Praćenje pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti (PKUD) u Kliničkim bolničkim centrima

Legenda: PKUD 1. vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka; PKUD 2. vrijeme čekanja na ekstrakapsularnu ekstrakciju leće; PKUD 3. vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonancije; PKUD 4. vrijeme čekanja na kemoterapiju; PKUD 5. vrijeme čekanja na radioterapiju; PKUD 6. udio dolazaka u bolničku zdravstvenu ustanovu vozilom hitne medicinske pomoći unutar 12 sati od dojava simptoma; PKUD 7. udio preživjelih pacijenata do prijema u bolničku zdravstvenu ustanovu kod politrauma i zastoja srca; PKUD 8. vrijeme provedeno u hitnom bolničkom prijemu; PKUD 9. trajanje hospitalizacije za akutni pankreatitis; PKUD 10. trajanje hospitalizacije za laparoskopsku kolecistektomiju; PKUD 11. trajanje hospitalizacije za carski rez; PKUD 12. trajanje hospitalizacije za akutni infarkt miokarda; PKUD 13. trajanje hospitalizacije za moždani udar; PKUD 14. trajanje hospitalizacije za ugradnju endoproteze kuka; PKUD 15. neplanirani ponovni prijem u bolničku zdravstvenu ustanovu unutar 30 dana; PKUD

16. neplanirana reoperacija ili neplanirani povratak u operacijsku dvoranu; PKUD 17. iskorištenost operacijskih sala; PKUD 18. postotak operativnih zahvata izvedenih uz primjenu sigurnosne liste provjere; PKUD 19. učestalost carskog reza; PKUD 20. preživljenje presatka kod transplantacije bubrega; PKUD 21. preživljenje pacijenta nakon transplantacije bubrega; PKUD 22. ubodni incidenti; PKUD 23. postotak otpuštenih pacijenata uz otpusno pismo

Na Slici 2 ukupna duljina horizontalnog stupca pokazuje koliko je kliničkih bolničkih centara izjavilo da je pokazatelj za njih primjenjiv. Zeleni dio stupca označava udio KBC-a koji su izjavili da prate, a crveni dio označava udio da ne prate iako je pokazatelj za njih primjenjiv.

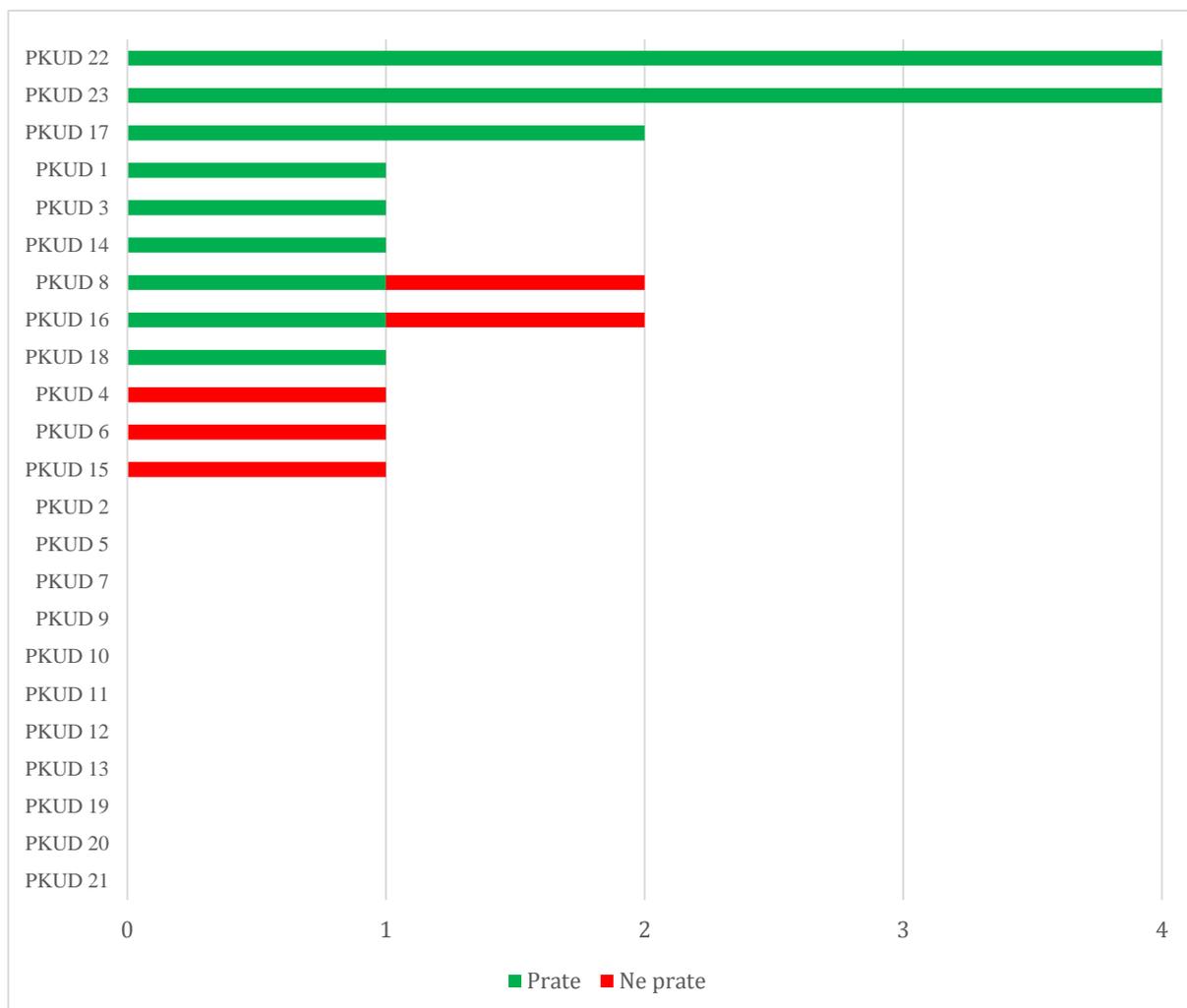


Slika 3. Primjenjivost i praćenje pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti (PKUD) u Kliničkim bolnicama

Legenda: PKUD 1. vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka; PKUD 2. vrijeme čekanja na ekstrakapsularnu ekstrakciju leće; PKUD 3. vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonancije; PKUD 4. vrijeme čekanja na kemoterapiju; PKUD 5. vrijeme čekanja na radioterapiju; PKUD 6. udio dolazaka u bolničku zdravstvenu ustanovu vozilom hitne medicinske pomoći unutar 12 sati od dojave simptoma; PKUD 7. udio preživjelih pacijenata do prijema u bolničku zdravstvenu ustanovu kod politrauma i zastoja srca; PKUD 8. vrijeme provedeno u hitnom bolničkom prijemu; PKUD 9. trajanje hospitalizacije za akutni pankreatitis; PKUD 10. trajanje hospitalizacije za laparoskopsku kolecistektomiju; PKUD 11. trajanje hospitalizacije za carski rez; PKUD 12. trajanje hospitalizacije za akutni infarkt miokarda; PKUD 13. trajanje hospitalizacije za moždani udar; PKUD 14. trajanje hospitalizacije za ugradnju endoproteze kuka; PKUD 15. neplanirani ponovni prijem u bolničku zdravstvenu ustanovu unutar 30 dana; PKUD 16. neplanirana reoperacija ili neplanirani povratak u operacijsku dvoranu; PKUD 17. iskorištenost operacijskih sala; PKUD 18. postotak operativnih zahvata izvedenih uz primjenu sigurnosne liste provjere; PKUD 19. učestalost

carskog reza; PKUD 20. preživljenje presatka kod transplantacije bubrega; PKUD 21. preživljenje pacijenta nakon transplantacije bubrega; PKUD 22. ubodni incidenti; PKUD 23. postotak otpuštenih pacijenata uz otpusno pismo

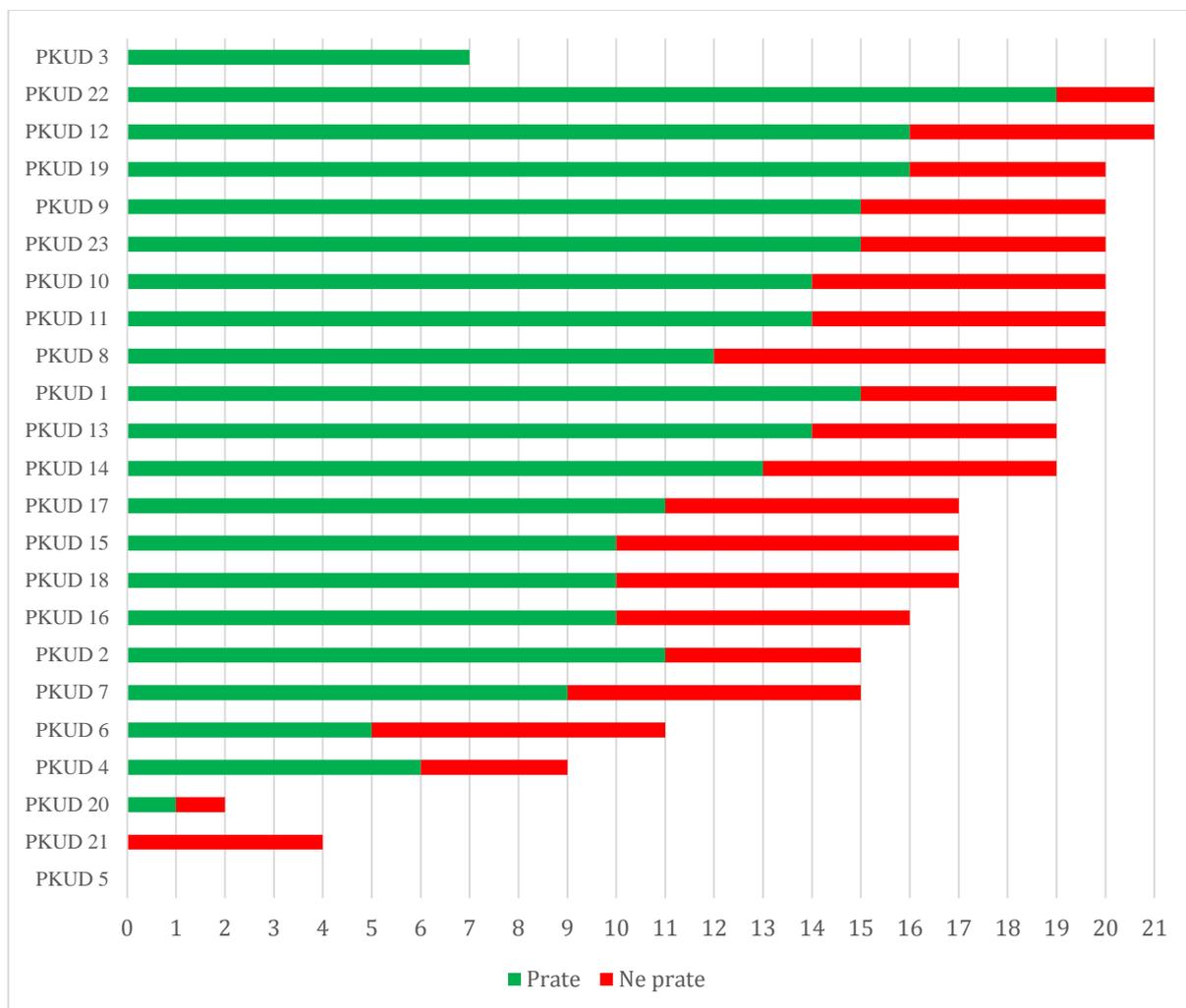
Na Slici 3 ukupna duljina horizontalnog stupca pokazuje koliko je kliničkih bolnica izjavilo da je pokazatelj za njih primjenjiv. Zeleni dio stupca označava udio kliničkih bolnica koji su izjavili da prate, a crveni dio označava udio da ne prate iako je pokazatelj za njih primjenjiv.



Slika 4. Primjenjivost i praćenje pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti (PKUD) u klinikama

Legenda: PKUD 1. vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka; PKUD 2. vrijeme čekanja na ekstrakapsularnu ekstrakciju leće; PKUD 3. vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonancije; PKUD 4. vrijeme čekanja na kemoterapiju; PKUD 5. vrijeme čekanja na radioterapiju; PKUD 6. udio dolazaka u bolničku zdravstvenu ustanovu vozilom hitne medicinske pomoći unutar 12 sati od dojava simptoma; PKUD 7. udio preživjelih pacijenata do prijema u bolničku zdravstvenu ustanovu kod politrauma i zastoja srca; PKUD 8. vrijeme provedeno u hitnom bolničkom prijemu; PKUD 9. trajanje hospitalizacije za akutni pankreatitis; PKUD 10. trajanje hospitalizacije za laparoskopsku kolecistektomiju; PKUD 11. trajanje hospitalizacije za carski rez; PKUD 12. trajanje hospitalizacije za akutni infarkt miokarda; PKUD 13. trajanje hospitalizacije za moždani udar; PKUD 14. trajanje hospitalizacije za ugradnju endoproteze kuka; PKUD 15. neplanirani ponovni prijem u bolničku zdravstvenu ustanovu unutar 30 dana; PKUD 16. neplanirana reoperacija ili neplanirani povratak u operacijsku dvoranu; PKUD 17. iskorištenost operacijskih sala; PKUD 18. postotak operativnih zahvata izvedenih uz primjenu sigurnosne liste provjere; PKUD 19. učestalost carskog reza; PKUD 20. preživljenje presatka kod transplantacije bubrega; PKUD 21. preživljenje pacijenta nakon transplantacije bubrega; PKUD 22. ubodni incidenti; PKUD 23. postotak otpuštenih pacijenata uz otpusno pismo

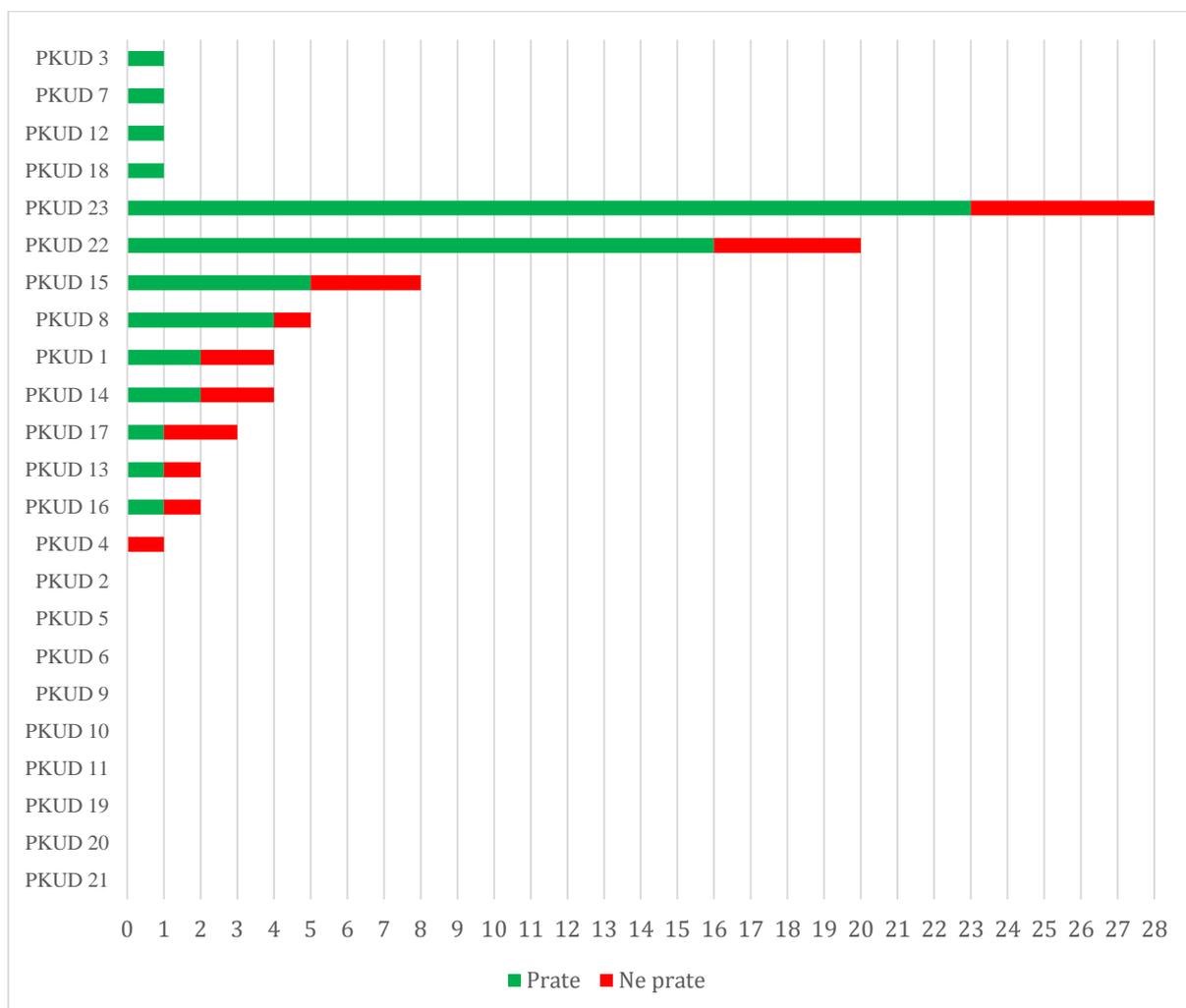
Na Slici 4 ukupna duljina horizontalnog stupca pokazuje koliko je klinika izjavilo da je pokazatelj za njih primjenjiv. Zeleni dio stupca označava udio klinika koje su izjavili da prate, a crveni dio označava udio da ne prate iako je pokazatelj za njih primjenjiv.



Slika 5. Primjenjivost i praćenje pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti (PKUD) u općim bolnicama

Legenda: PKUD 1. vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka; PKUD 2. vrijeme čekanja na ekstrakapsularnu ekstrakciju leće; PKUD 3. vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonancije; PKUD 4. vrijeme čekanja na kemoterapiju; PKUD 5. vrijeme čekanja na radioterapiju; PKUD 6. udio dolazaka u bolničku zdravstvenu ustanovu vozilom hitne medicinske pomoći unutar 12 sati od dojava simptoma; PKUD 7. udio preživjelih pacijenata do prijema u bolničku zdravstvenu ustanovu kod politrauma i zastoja srca; PKUD 8. vrijeme provedeno u hitnom bolničkom prijemu; PKUD 9. trajanje hospitalizacije za akutni pankreatitis; PKUD 10. trajanje hospitalizacije za laparoskopsku kolecistektomiju; PKUD 11. trajanje hospitalizacije za carski rez; PKUD 12. trajanje hospitalizacije za akutni infarkt miokarda; PKUD 13. trajanje hospitalizacije za moždani udar; PKUD 14. trajanje hospitalizacije za ugradnju endoproteze kuka; PKUD 15. neplanirani ponovni prijem u bolničku zdravstvenu ustanovu unutar 30 dana; PKUD 16. neplanirana reoperacija ili neplanirani povratak u operacijsku dvoranu; PKUD 17. iskorištenost operacijskih sala; PKUD 18. postotak operativnih zahvata izvedenih uz primjenu sigurnosne liste provjere; PKUD 19. učestalost carskog reza; PKUD 20. preživljenje presatka kod transplantacije bubrega; PKUD 21. preživljenje pacijenta nakon transplantacije bubrega; PKUD 22. ubodni incidenti; PKUD 23. postotak otpuštenih pacijenata uz otpusno pismo

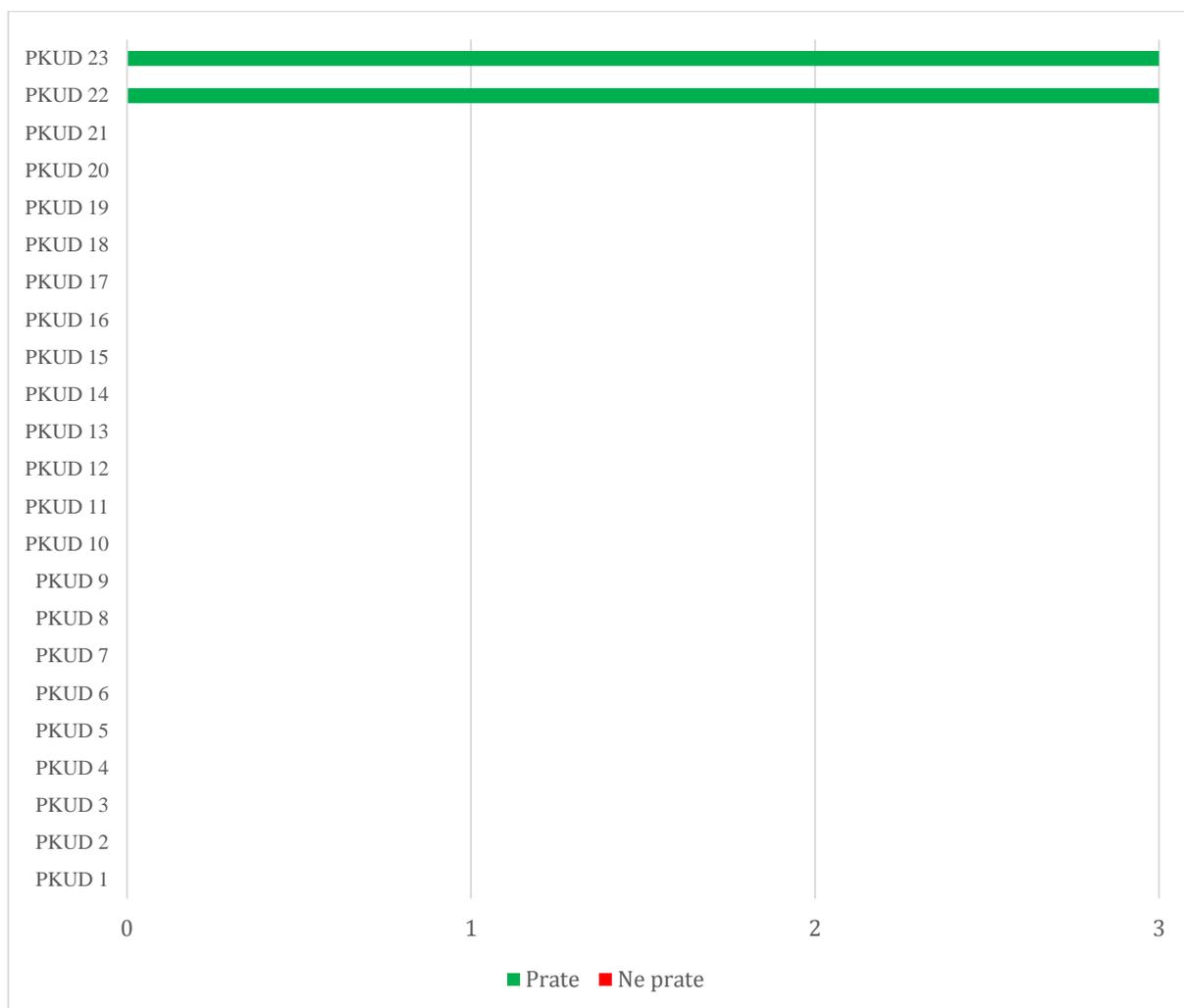
Na Slici 5 ukupna duljina horizontalnog stupca pokazuje koliko je općih bolnica izjavilo da je pokazatelj za njih primjenjiv. Zeleni dio stupca označava udio općih bolnica koje su izjavili da prate, a crveni dio označava udio da ne prate iako je pokazatelj za njih primjenjiv.



Slika 6. Primjenjivost i praćenje pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti (PKUD) u specijalnim bolnicama

Legenda: PKUD 1. vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka; PKUD 2. vrijeme čekanja na ekstrakapsularnu ekstrakciju leće; PKUD 3. vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonancije; PKUD 4. vrijeme čekanja na kemoterapiju; PKUD 5. vrijeme čekanja na radioterapiju; PKUD 6. udio dolazaka u bolničku zdravstvenu ustanovu vozilom hitne medicinske pomoći unutar 12 sati od dojava simptoma; PKUD 7. udio preživjelih pacijenata do prijema u bolničku zdravstvenu ustanovu kod politrauma i zastoja srca; PKUD 8. vrijeme provedeno u hitnom bolničkom prijemu; PKUD 9. trajanje hospitalizacije za akutni pankreatitis; PKUD 10. trajanje hospitalizacije za laparoskopsku kolecistektomiju; PKUD 11. trajanje hospitalizacije za carski rez; PKUD 12. trajanje hospitalizacije za akutni infarkt miokarda; PKUD 13. trajanje hospitalizacije za moždani udar; PKUD 14. trajanje hospitalizacije za ugradnju endoproteze kuka; PKUD 15. neplanirani ponovni prijem u bolničku zdravstvenu ustanovu unutar 30 dana; PKUD 16. neplanirana reoperacija ili neplanirani povratak u operacijsku dvoranu; PKUD 17. iskorištenost operacijskih sala; PKUD 18. postotak operativnih zahvata izvedenih uz primjenu sigurnosne liste provjere; PKUD 19. učestalost carskog reza; PKUD 20. preživljenje presatka kod transplantacije bubrega; PKUD 21. preživljenje pacijenta nakon transplantacije bubrega; PKUD 22. ubodni incidenti; PKUD 23. postotak otpuštenih pacijenata uz otpusno pismo

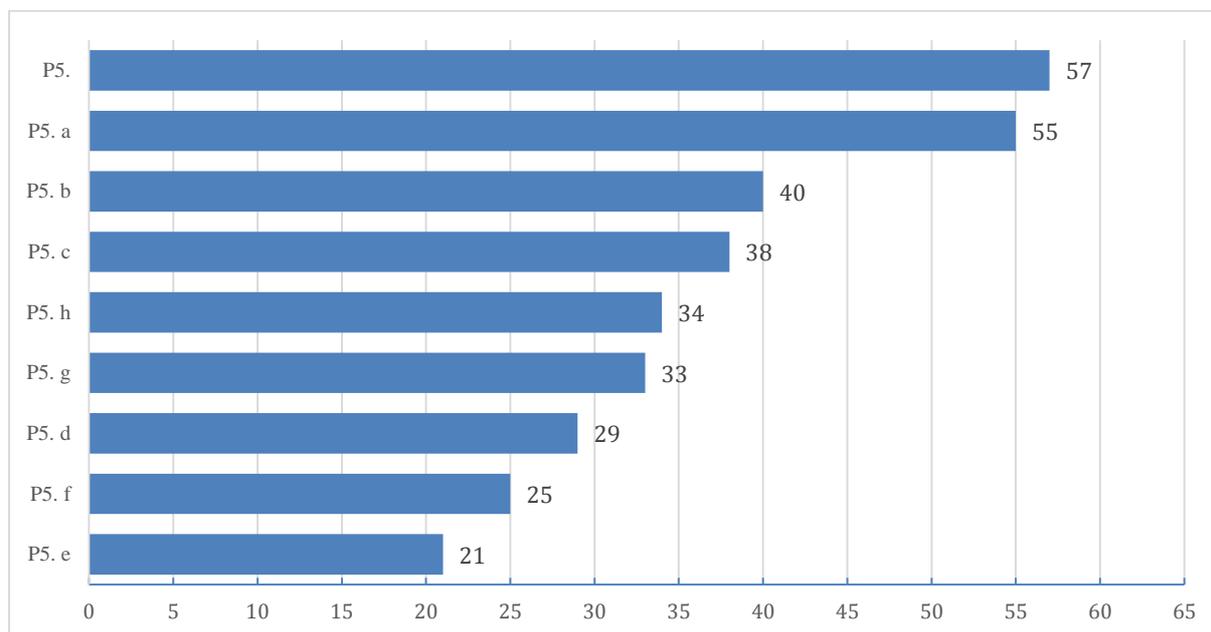
Na Slici 6 ukupna duljina horizontalnog stupca pokazuje koliko je specijalnih bolnica izjavilo da je pokazatelj za njih primjenjiv. Zeleni dio stupca označava udio specijalnih bolnica koje su izjavili da prate, a crveni dio označava udio da ne prate iako je pokazatelj za njih primjenjiv.



Slika 7. Primjenjivost i praćenje pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti (PKUD) u lječilištima

Legenda: PKUD 1. vrijeme čekanja na totalnu endoprotezu kuka; PKUD 2. vrijeme čekanja na ekstrakapsularnu ekstrakciju leće; PKUD 3. vrijeme čekanja na postupak magnetske rezonancije; PKUD 4. vrijeme čekanja na kemoterapiju; PKUD 5. vrijeme čekanja na radioterapiju; PKUD 6. udio dolazaka u bolničku zdravstvenu ustanovu vozilom hitne medicinske pomoći unutar 12 sati od dojava simptoma; PKUD 7. udio preživjelih pacijenata do prijema u bolničku zdravstvenu ustanovu kod politrauma i zastoja srca; PKUD 8. vrijeme provedeno u hitnom bolničkom prijemu; PKUD 9. trajanje hospitalizacije za akutni pankreatitis; PKUD 10. trajanje hospitalizacije za laparoskopsku kolecistektomiju; PKUD 11. trajanje hospitalizacije za carski rez; PKUD 12. trajanje hospitalizacije za akutni infarkt miokarda; PKUD 13. trajanje hospitalizacije za moždani udar; PKUD 14. trajanje hospitalizacije za ugradnju endoproteze kuka; PKUD 15. neplanirani ponovni prijem u bolničku zdravstvenu ustanovu unutar 30 dana; PKUD 16. neplanirana reoperacija ili neplanirani povratak u operacijsku dvoranu; PKUD 17. iskorištenost operacijskih sala; PKUD 18. postotak operativnih zahvata izvedenih uz primjenu sigurnosne liste provjere; PKUD 19. učestalost carskog reza; PKUD 20. preživljenje presatka kod transplantacije bubrega; PKUD 21. preživljenje pacijenta nakon transplantacije bubrega; PKUD 22. ubodni incidenti; PKUD 23. postotak otpuštenih pacijenata uz otpusno pismo

Na Slici 7 ukupna duljina horizontalnog stupca pokazuje koliko je lječilišta izjavilo da je pokazatelj za njih primjenjiv. Zeleni dio stupca označava udio lječilišta koje su izjavili da prate, a crveni dio označava udio da ne prate iako je pokazatelj za njih primjenjiv.



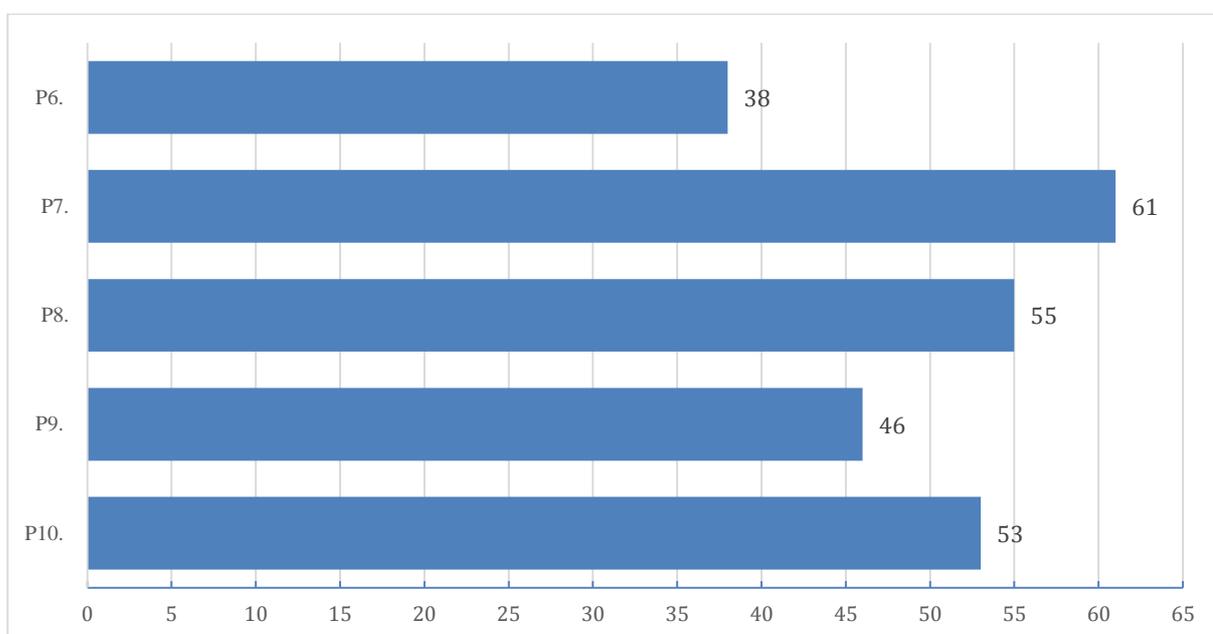
Slika 8. Dokumentirani sustava sigurnosti pacijenata i osoblja

Legenda: P5. Ima li Vaša ustanova dokumentirani sustav sigurnosti pacijenata i osoblja?; P5a. Koje od sljedećih procesa uključuje sustav sigurnosti pacijenata i osoblja? a) otkrivanje i prijavljivanje neželjenih događaja, b) otkrivanje i prijavljivanje medicinskih pogrešaka, c) preventivne i popravne radnje, d) definirani postupak za smanjenje rizika, e) primjena akcijskih planova, f) neprekidno mjerenje kako bi se osigurala učinkovitost radnji, g) procjena sigurnosti pacijenata i osoblja koju provodi ravnatelj, odnosno odgovorna osoba. h) politika i praksa obavješćivanja pacijenata i/ili njihovih obitelji o neočekivanim neželjenim događajima

Od ukupno 65 zdravstvenih ustanova 57 (87%) ustanova je izjavilo kako ima **dokumentirani sustav sigurnosti pacijenata i osoblja**.

Zdravstvene ustanove koje imaju dokumentiran sustav sigurnosti pacijenata i osoblja prate/imaju uspostavljene sljedeće elemente sadržaja dokumentiranog sustava (broj u zagradi označava broj ustanova):

- Otkrivanje i prijavljivanje neželjenih događaja (55)
- Otkrivanje i prijavljivanje medicinskih pogrešaka (40)
- Preventivne i popravne radnje (38)
- Postoji Politika i praksa obavješćivanja pacijenata i/ili njihovih obitelji o neočekivanim neželjenim događajima (34)
- Provodi se procjena sigurnosti pacijenata i osoblja (33)
- Postoji definirani postupak za smanjenje rizik (29)
- Provodi se neprekidno mjerenje kako bi se osigurala učinkovitost radnji (25)
- Primjenjuju se akcijski planove (21)



Slika 9. Pregled aktivnosti koje provode/planiraju Povjerenstva za kvalitetu

Legenda: P6. Provodi li Povjerenstvo aktivnosti vezano za pripreme za akreditacijski postupak?; P7. Planira li i/ili provodi Povjerenstvo edukaciju iz područja kvalitete zdravstvene zaštite?; P8. Vodi li Povjerenstvo registar bolničke zdravstvene ustanove o umrlim pacijentima?; P9. Vodi li Povjerenstvo registar bolničke zdravstvene ustanove o neželjenim ishodima liječenja?; P10. Provodi li Povjerenstvo kontrolu kvalitete medicinske dokumentacije bolničke zdravstvene ustanove?

Povjerenstva za kvalitetu provode/planiraju slijedeće aktivnosti (broj u zagradi označava broj ustanova):

- P6. Priprema za akreditacijski postupak: 38 (58%)
- P7. Edukacija iz područja kvalitete zdravstvene zaštite: 61 (94%)
- P8. Registar umrlih: 55 (85%)
- P9. Registar o neželjenim ishodima liječenja: 46 (71%)
- P10. Kontrolu kvalitete medicinske dokumentacije: 53 (82%)

Upitnik je sadržavao i dodatna pitanja u svrhu dobivanja informacije o poimanju uloge Povjerenstva i zakonskog okvira koji regulira uspostavljanje obaveznih standarda kvalitete. Analiza slobodnog teksta ukazala je na potrebu edukacije u raznim modalitetima u području uspostavljanja standarda kvalitete i sigurnosti u bolničkim zdravstvenim ustanovama.