



SPECIJALNA BOLNICA ZA PLUĆNE BOLESTI «DR VASA SAVIĆ»  
23000 Zrenjanin, Petefijeva 4  
Tel: (023) 534-368, Tel/Fax: (023) 561-115  
PIB: 101161066 Matični broj: 08671923 RegistarSKI broj: 8215085468  
Žiro račun: 840-471661-84 E-mail: [office@plucna.co.rs](mailto:office@plucna.co.rs) [www.plucna.co.rs](http://www.plucna.co.rs)



## **ZAVRŠNI IZVEŠTAJ O PROCESU AKREDITACIJE SPECIJALNE BOLNICE ZA PLUĆNE BOLESTI „DR VASA SAVIĆ“ ZRENJANIN**

Pokrajinski sekretarijat za zdravstvo, socijalnu politiku i demografiju finansijski je podržao sprovođenje procesa ocenjivanja kvaliteta rada , tj. proces akreditacije naše Bolnice.

Akreditacija zdravstvenih ustanova je najstariji i najčešći oblik spoljašnje provere kvaliteta rada jedne zdravstvene ustanove u svetu, što uvodi više standarde i u oblast zdravstvene zaštite i kod nas. Na ovaj način, dobićemo mnogo profesionalniji odnos prema radu, bolju, kvalitetniju i bezbedniju zdravstvenu zšštitu za naše korisnike usluga.

Ugovor o akreditaciji naše Bolnice, broj A-134-02, potpisan je dana 21.10.2013. godine. Potreban materijal i usmene instrukcije za proces samoocenjivanja isporučene su zdravstvenoj ustanovi 23.01.2014. godine, što znači da je u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti „Dr Vasa Savić“ Zrenjanin u periodu od 23.01.2014. do 02.10.2014. urađen proces samoocenjivanja. U procesu samoocenjivanja učestvovalo je devet timova koji su brojali od 3 do 11 članova. U timovima su bili zastupljeni zaposleni svih nivoa obrazovanja i svih nivoa odgovornosti u datoj službi. Svaki tim je imao vođu tima za samoocenjivanje koji su bili odgovorni za rad timova i komunikaciju sa koordinatorom za akreditaciju. Najviši interes u postupku akreditacije je pacijent, koji će na ovaj našin biti kvalitetno zbrinut, što će biti moguće uz planove i strategiju, procedure i protokole koje će Bolnica sada posedovati, a što će ujedno doprineti da ova zdravstvena ustanova bude prepoznata i konkurentna.

## **Podaci o zdravstvenoj ustanovi**

Osnivanje Specijalne bolnice za plućne bolesti u Zrenjaninu vezano je za početak organizovane borbe protiv tuberkuloze pluća, tada dominantne bolesti u respiratornoj patologiji. Tako je 1920 godine, među prvima u Jugoslaviji, osnovan antituberkulozni dispanzer u tada Velikom Bečkereku, danas Zrenjaninu. U svojoj osnovnoj orijentaciji imao je kliničko-epidemiološki metod rada, a predstavljao je preteču danas moderne visoko specijalizovane ustanove. Zbog realnih potreba za hospitalnim lečenjem velikog broja obolelih od tuberkuloze, osnovan je 1946 godine i stacionar. Integrisanjem ove dve delatnosti 1958. godine nastala je Specijalna bolnica za tuberkulozu pluća sa dispanzerom, koja sa nešto izmenjenim nazivom postoji i danas. Deset godina kasnije (1968 god.) u sastav ove ustanove ulazi i Bolnica u Jaša Tomiću. Zbog regresivnog epidemiološkog toka tuberkuloze pluća i želje da pratimo savremeni trend potreba zdravstvene zaštite iz pneumoftizilogije razvio se današnji profil ustanove. Danas je u našoj ustanovi objedinjena primarna i sekundarna prevencija, hospitalno lečenje i rehabilitacija respiratorne patologije našeg regiona. Raspoložemo sa hospitalnim kapacitetom od 160 postelja na ukupnoj površini 4451 m<sup>2</sup> na dve lokacije (Zrenjanin i Jaša Tomić). Ustanova je regionalnog karaktera, zbrinjava respiratornu patologiju sa teritorije pet opština Srednjobanatskog regiona (230.000 stanovnika). Od 1994. godine ustanova je u sastavu nastavne baze Medicinskog fakulteta u Novon Sadu. Putem mentorstva vršimo edukaciju lekara na specijalizaciji iz pulmologije, gde obavljaju deo svog obaveznog staža. Prikaz naše organizovanosti, tehničke opremljenosti, delokruga rada kao i ukupan stručni nivo ustanove, najbolje ilustruje opis rada organizacionih jedinica. Zdravstvena ustanova pruža usluge sekundarne zdravstvene zaštite.

### **Medicinske službe su:**

- Bolničko odeljenje opšte pulmologije
- Odeljenje Jaša Tomić
- Odeljenje za specijalističko-konsultativne preglede
- Odeljenje plućne onkologije sa dnevnom bolnicom i bronhološka dijagnostika

### **Službe medicinske podrške:**

- Odeljenje za laboratorijsku i drugu dijagnostiku sa bolničkom apotekom.

### **Nemedicinske službe u okviru zdravstvene ustanove su:**

- Odeljenje za pravne, opšte, tehničke i druge poslove
- Odeljenje za ekonomsko-finansijske poslove

Ukupan broj zaposlenih u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti „Dr Vasa Savić“ Zrenjanin je 116, od čega 72 zaposlenih pripada medicinskom, a 44 nemedicinskom kadru.

## **Ciljevi zdravstvene ustanove u vezi sa akreditacionim procesom**

Pružanje zdravstvene zaštite od strane naše ustanove počiva na sledećim principima i vrednostima:

- **INTERES PACIJENTA NA PRVOM MESTU**, kroz pružanje adekvatnih usluga na najbolji način za korisnika uz poštovanje osnovnih ljudskih prava i prava pacijenata zagwarantovanih zakonom i procedurama
- **PRAVIČNOST**, ostvaruje se primenom osnovnih postulata rodne, nacionalne i verske ravnopravnosti, zabranom diskriminacije prilikom pružanja zdravstvene zaštite po osnovu rase, pola, starosti, nacionalne pripadnosti, socijalnog porekla, veroispovesti, političkog ili drugog ubeđenja, imovnog stanja, kulture, jezika, vrste bolesti, psihičkog ili telesnog invaliditeta
- **KONTINUIRANO UNAPREĐENJE KVALITETA**, ostvaruje se merama i aktivnostima kojima se u skladu sa savremenim dostignućima medicinske nauke i prakse povećavaju mogućnosti povoljnog ishoda i smanjivanja rizika i drugih neželjenih posledica po zdravlje i zdravstveno stanje pojedinca i zajednice u celini
- **EFIKASNOST ZDRAVSTVENE ZAŠTITE**, ostvaruje se postizanjem najboljih mogućih rezultata u odnosu na raspoloživa finansijska sredstva, odnosno postizanjem najvišeg nivoa zdravstvene zaštite uz najniži utrošak sredstava
- **TIMSKI RAD**, dobija svoj puni smisao tek sa negovanjem međuljudskih odnosa, koji su u našoj ustanovi na zavidnom nivou, što se odražava na funkcionisanju naše ustanove kao celine u kojoj se svaki zaposleni vrednuje kao nezaobilazna karika u ispunjavanju zajedničkog cilja - kvalitetnije pružanje zdravstvene zaštite našim korisnicima.

### **Misija**

SPECIJALNA BOLNICA ZA PLUĆNE BOLESTI “Dr Vasa Savić“ Zrenjanin je ustanova sekundarnog tipa zdravstvene zaštite koja obezbeđuje visoko kvalitetne metode, kroz primenu savremenih dijagnostičko - terapijskih procedura i metoda lečenja u pružanju kontinuirane i bezbedne zdravstvene zaštite stanovništva na teritoriji Srednjobanatskog okruga.

### **Vizija**

SPECIJALNA BOLNICA ZA PLUĆNE BOLESTI “Dr Vasa Savić“ Zrenjanin će zadržati i unaprediti lidersku poziciju među zdravstvenim ustanovama sekundarne zdravstvene zaštite, u oblasti prevencije, lečenja, i rehabilitacije obolelih od plućnih bolesti na području Republike Srbije, a poštujući stručnost, efikasnost, stalni prosperitet i kolegijalnost.

### **Vrednosti**

- Razvoj i unapređenje kvaliteta i bezbednosti pacijenata
- Korišćenje ljudskih i materijalnih resursa na najbolji način
- Poštovanje svih etičkih i moralnih normi u pružanju zdravstvene usluge

## Spoljašnje ocenjivanje

Akreditacijska poseta spoljašnjih ocenjivača počela je 14.12.2014. godine i trajala je 2 dana. U proces spoljašnjeg ocenjivanja bilo je uključeno 3 spoljašnja ocenjivača. Spoljašnji ocenjivači su podatke samoocenjivanja dobili od Agencije za akreditaciju 21 dan pre akreditacijske posete. Nakon završetka akreditacijske posete Spoljašnji ocenjivači su dostavili izveštaj o spoljašnjem ocenjivanju dana 31.12.2014. pod brojem A-134-06.

Spoljašnje ocenjivanje je sprovedeno u zdravstvenoj ustanovi i realizovano:

- pregledom pripremljene dokumentacije i zdravstvene dokumentacije;
- razgovorom sa organima upravljanja zdravstvene ustanove;
- razgovorom sa zaposlenima koji su učestvovali u postupku samoocenjivanja (timovi za samoocenjivanje kvaliteta rada zdravstvene ustanove);
- obilaskom zdravstvene ustanove i pregledom prostornih kapaciteta;
- pregledom opremljenosti zdravstvene ustanove medicinskom opremom;
- razgovorom sa pacijentima i zaposlenima;
- završnim sastankom na kome se organi upravljanja i zaposleni informišu o obavljenoj akreditacijskoj poseti.



## Nalaz spoljašnjih ocenjivača

### 1. Opis nadenog stanja

Ustanova je locirana u samom centru grada, što nosi određenu prednost, ali i manu. Građevinski je renovirana pre više godina, ali je kvalitetno održavana, pa se stiče utisak novog objekta. Kapacitet je veći nego što to specifična patologija zahteva, što pruža mogućnost komotnijeg odnosa prema dužini hospitalizacije, a i širini patologije koja se hospitalno ovde leči.

Zaposleni su motivisani, upoznati sa prednostima akreditacije, predvođeni direktorkom, njenom energijom, idu sigurnim koracima ka daljem prosperitetu ustanove.

### 2. Glavna dostignuća i potencijali ustanove

Osnovni potencijal ustanove su zaposleni, njihov motiv da podignu nivo zdravstvene zaštite i kvalitet lečenja bolesnika, njihova želja za edukacijom i novim dostignućima. Motivisanost direktorke, njena energija, sposobnost su potencijal koji treba iskoristiti u narednom periodu. Tesna povezanost sa Institutom za plućne bolesti u Sremskoj Kamenici čine ih značajnim faktorom u procesu dijagnostike i lečenja plućnih bolesti Vojvodine. Duh akreditacije se naselio i postoji među zaposlenima, što treba unaprediti i nastaviti u započetom ritmu, jer jedino tako sve ovo ima smisla i daje dobar rezultat. Jedan od ozbiljnih kvaliteta je činjenica da se radi o maloj ustanovi, sa specifičnom patologijom, koja ima nedostatak kadra, pogotovo u nemedicinskom delu i srednjemedicinskom, a to vrlo uspešno nadoknađuje svestranošću zaposlenih, multifunkcionalnim kadrom i stalnom spremnošću da se zaposleni angažuju tamo gde u tom momentu ima više obaveza.

#### Fokus grupa lokalna zajednica

Na fokus grupi lokalna zajednica prisutni su predstavnici lokalne samouprave, humanitarnih organizacija, nevladinih organizacija. Postoji obostrana spremnost za saradnju, koja se realizuje kroz projekte, i lokalne akcije. Svojom aktivnošću nalaze zavidno mesto u lokalnoj zajednici i samim tim stvaraju prostor za daljim usponom i napredovanjem.

#### Fokus grupa zaposlenih

Zaposleni su iskazali afirmativni odnos prema procesu akreditacije i prepoznali da se kroz primenu procesa, izradu procedura i njihovu primenu u značajnoj meri unapređuje proces rada. U fokus grupi zaposlenih prisutno veoma pozitivno raspoloženje povodom procesa akreditacije koji se trenutno sprovodi u ustanovi. Zaposleni iz različitih struktura su dobro obavesteni ali nisu svi lično učestvovali u procesu akreditacije. Rukovodstvo pruža podršku zaposlenima u oblasti stručnog usavršavanja i edukacije. Suočeni su sa nedovoljnim brojem kadra u službama ali i upoznati su sa ograničenim mogućnostima u rešavanjima tih problema koji su zajednički za sve ustanove.

#### Fokus grupa pacijenti

Fokus grupu pacijenata je činilo šest pacijenata sa različitih odeljenja Bolnice, sa raznovrsnom patologijom. Svi su se pozitivno izjasnili o radu u Bolnici. Naročito su istakli dobru organizaciju rada i izvanredan odnos osoblja prema pacijentima. Dobroj organizaciji rada Bolnice najviše je doprinela direktorka ustanove, koja je svojim stručnim radom i pozitivnim idejama dovela ustanovu do savršenstva. Pacijentima je vratila veru i poverenje u zdravstvo i nije ni malo čudno što u njoj vide

osobu koja je sprema pomoći u svako doba i u svakom trenutku, bez obzira da li se radilo o pružanju zdravstvene usluge u ovoj Bolnici ili u nekoj drugoj zdravstvenoj ustanovi.

Pored navedenog, pacijenti su zadovoljni sa pravovremenim i sadržajnim informacijama od strane zdravstvenih radnika, što je razlog više da se osećaju veoma sigurno, jer se svim intervencijama i terapijama pristupa bez sumnje u opravdanost istih, svesni o potrebi sprovođenja, koristima i mogućim komplikacijama.

Pacijenti su više no zadovoljni nivoom higijene, kvalitetom ishrane i opštim ambijentom, svesni da je u datim okolnostima učinjen maksimum, iako svi znaju da je generalno situacija u zdravstvenom sistemu loša. Na kraju ističu da su im sve elementarne potrebe zadovoljene, da je prioritet ustanove i zaposlenih opšte poznat, a to je vrhunsko lečenje i nega.



### 3. Nalazi po službama

#### INTERNISTIČKE GRANE

Ambulantni prostor adekvatno koncipiran, čist, lepo opremljen, sa dobro opremljenom jedinicom za dijagnostiku i tretman najtežih bolesnika. Oprema je u dobrom stanju, redovno servisirana. Pristup ambulantnih bolesnika je korektan, jednostavan. Hospitalni deo smešten u ranije adaptiranom prostoru, sa puno svetla i vazduha. Mana prostora je što dežurno osoblje nema stalni uvid nad svim sobama, ali se vodi računa o smeštaju i rasporedu po sobama lakših i težih bolesnika. Izolacija je moguća i fleksibilna, tako da je od potrebe moguće izolovati jednog, ali i više bolesnika potpuno bezbedno. Higijena je na zavidnom nivou. Pleni činjenica da sa jedne strane imaju nedostatak kadra, pre svega sestara, ali da se dopunjuju, ispomažu i time nadoknađuju taj manjak, a da to ne ugrožava svakodnevni rad.



## LABORATORIJA

Motivisano i stručno osoblje je doprinelo da postojeći ograničeni prostorni kapaciteti budu maksimalno iskorišćeni i u funkciji pružanja dobre laboratorijske dijagnostike. Laboratorija je opremljena sa novim aparatima, a osoblje je orjentisano prema inovativnim rešenjima u oblasti laboratorijske dijagnostik, prati ih redovno i uključuje u proces rada. Prepoznat je značaj akreditacijskog procesa. Služba raspolaže sa jasno definisanim procedurama koje se primenjuju u svakodnevnom radu u skladu sa akreditacijskim standardima i zahtevima dobre laboratorijske prakse. Uputstva za rad dostupna svim zaposlenima i istaknuta na vidnom mestu. Kontinuirana edukacija zaposlenih na zadovoljavajućem nivou.

## APOTEKA

U prostoru kojim raspolaže je omogućeno bezbedno i adekvatno obavljanje delatnosti. Osoblje obavlja rad u apoteci u skladu sa zahtevima dobre apotekarske prakse. Osoblje prepoznaje svoju ulogu u multidisciplinarnom pristupu planu lečenja i praćenja potreba pacijenta. Zaposleni prepoznaju i podržavaju proces akreditacije.

## RADIOLOŠKA SLUŽBA

Locirana u prizemlju, dostupna ambulantnim bolesnicima, a i hospitalnim, opremljena digitalnom grafijom, i paks sistemom, koji omogućava lako dostupnim sve snimke na monitorima lekara, čine ovu službu modernom, koja svojim kapacitetom zadovoljava potrebe ustanove.

## ŽIVOTNA SREDINA

Postoje procedure i politika za sprečavanje bolničkih infekcija koja se primenjuje. Važno je da se u ustanovi prijavljuju bolničke infekcije i da postoje mere borbe protiv istih. Poštuju se procedure i smernice oko razdvajanja medicinskog otpada. Zaposleni su upućeni u način odvajanja infektivnog otpada i oštih predmeta. Mesto za centralno skladištenje infektivnog otpada sa žutim kontejnerima je izdvojeno u krugu ustanove. Postoji lice koje je zaduženo za medicinski otpad. U oblasti protivpožarne zaštite sprovedena je obuka zaposlenih uključujući i praktičnu vežbu. Postoji

lice zaduženo za protivpožarne sisteme i bezbednost. Putevi evakuacije jasno obeleženi, hidranti adekvatno obezbeđeni, PP aparati se redovno atestiraju nalaze se na bezbednim mestima učvršćeni su i iznad su postavljena jasna uputstva za rukovanje. Ustanova poseduje dva autoklava gde se vrši sterilizacija biološkog materijala i laboratorijskog posuđa.



## LJUDSKI RESURSI

Ljudski resursi su najvažniji potencijal ustanove i osnovni preduslov za realizaciju strateških ciljeva i njima se u Bolnici posvećuje velika pažnja. U ovoj oblasti se poštuju zakonska i podzakonska regulativa i unutrašnja akta ustanove. Raspored ljudskih resursa, kao i njihovo stručno usavršavanje se usklađuju sa pozitivnim propisima, potrebama i prioritetima ustanove. Oblast bezbednosti i zdravlja na radu dokumentovana je na zakonom propisan način. U ustanovi je određeno je lice odgovorno za zaštitu zdravlja i zaštitu na radu zaposlenih u skladu sa pozitivnim propisima. Ustanovljene su brojne procedure koje su jasne, konkretne i sadrže sve potrebne elemente. U ustanovi postoji definisan proces ponovnog razmatranja važenja licenci u smislu redovnog i periodičnog praćenja usavršavanja zaposlenih u cilju održavanja licenci. Procedurom je definisan i postupak u slučaju gubitka licence nekog stručnog lica. Zaposleni su u potpunosti upoznati sa zadacima i ciljevima rada. Edukacija zaposlenih se planira i definiše kako na nivou službe, tako i na nivou ustanove, čime se omogućava kontinuitet u pružanju zdravstvenih usluga. Obavlja se godišnje istraživanje zadovoljstva zaposlenih i korisnika i vrši se obrada dobijenih rezultata.

## STANDARDI RUKOVOĐENJA

Bolnica ima Strateški plan kojim su definisani opšti i specifični strateški programi. U saradnji sa Upravnim odborom definisana je Misija i Vizija ustanove, a kroz operativno planiranje su određeni ciljevi na godišnjem nivou, koji se ogledaju kroz plan aktivnosti i dnevnu primenu strateških odluka. U ustanovi postoji Integrisani plan za unapređenje kvaliteta rada, plan kadrova, finansijski plan, plana



nabavki. Postoje izveštaji komisije za unutrašnji stručni nadzor, komisije za unapređenje kvaliteta, izveštaji o praćenju pokazatelja kvaliteta, radi se anketa o zadovoljstvu korisnika usluga. Zaposleni su upoznati sa definicijom neželjenih događaja, uvedena je i procedura za prijavljivanje neželjenih događaja, svaka služba ima knjigu neželjenih događaja. Ustanova raspolaže sa adekvatnom opremom, koju redovno održava i servisira. Na nivou Bolnice je donet Akt o proceni rizika kojim su definisani rizici u svim oblastima rada. U ustanovi je formirana Komisija za razmatranje i usvajanje procedura, urađena je lista procedura i shodno potrebama vrši se revizija istih. Usvojen je Etički kodeks ponašanja i pružanja zdravstvenih usluga, sa kojim su upoznati svi zaposleni. Pacijenti su upoznati sa pravima i obavezama u skladu sa članom 11. Zakona o zaštiti prava pacijenata. Rukovodstvo obavlja sve zadatke iz svoje nadležnosti na zakonom propisan način vodeći računa o zaposlenima i korisnicima usluga.



## STANDARDI UPRAVLJANJA

Standardi upravljanja su najvećim delom uslovljeni pozitivnom zakonskom regulativom koja je u Bolnici ispoštovana. Opšti utisak je da je Upravni odbor ne samo podržao, već i aktivno učestvovao u aktivnostima koje je ustanova preduzela u cilju sticanja statusa akreditovane ustanove. Podržao je i aktivnosti koje imaju za cilj unapređenje kvaliteta rada i bezbednost kako pacijenata tako i zaposlenih. Usvojeni Strateški plan i Izjava o misiji i viziji, u čijem donošenju je Upravni odbor aktivno učestvovao, sadrže potrebne elemente. Etički kodeks ponašanja i pružanja zdravstvenih usluga je usvojen od strane Upravnog odbora i dostupan je svim zaposlenim. Izveštaji o unutrašnjoj proveri kvaliteta rada i bezbednosti pacijenata redovno se podnose Upravnom odboru na razmatranje i usvajanje. Godišnji plan rada i finansijski plan ustanove su takođe razmatrani i usvojeni od strane Upravnog odbora. Postoji saradnja Upravnog odbora i rukovodstva u rešavanju svih pitanja od značaja za rad ustanove. Primetna je otvorenost Upravnog odbora za saradnju sa raznim strukturama, a sve u cilju efikasnijeg i kvalitetnijeg funkcionisanja Bolnice, kao ustanove koja je po svojoj delatnosti specifična na teritoriji države.

#### 4.Zaključak

Prema članu 18, Pravilnika o akreditaciji ("Sl.glasnik RS", br. 112/2009) prvi potreban uslov za dobijanje sertifikata o akreditaciji je da nijedan kriterijum koji se odnosi na bezbednost pacijenta nije ocenjen ocenom manjom od 4. Na osnovu procentualne zastupljenosti dobijenih ocena, direktor Agencije, je na osnovu člana 18. Pravilnika o akreditaciji zdravstvenih ustanova doneo rešenje o izdavanju sertifikata o akreditaciji Specijalnoj bolnici za plućne bolesti "dr Vasa Savić", Zrenjanin na period od 3 godine.



Koordinator za akreditaciju,  
Snežana Jerinić  
Dipl.org.zdr.nege

U Zrenjaninu, 14.01.2015.