



Дом здравља Костајница

Iskustva iz procesa sertifikacije i akreditacije

JZU “Dom zdravlja Kostajnica”,
Borojević Jasna . Dipl.med



Dom zdravlja Kostajnica nastao je 1995. godine statusnom promjenom iz Zdravstvene stanice Kostajnica.
Pokriva teritoriju od 134 km², a udaljenost od regionalne bolnice je 60 km.
U ustanovi je zaposleno 33 radnika.

Značaj sertifikacije i akreditacije

- sigurnost pacijenata i osoblja,
- smanjenje rizika,
- dokumentovanje radnih procesa,
- timski rad i dobra komunikacija,
- stalna edukacija, etički kodeks i unapređenje rada,
- praćenje zdravstvenog stanja pacijenata,
- zaštita životne sredine,

Primjeri iz prakse

- postupanje u vanrednim okolnostima,
- neželjeni događaji,
- inspekcijske kontrole.

Vanredne okolnosti - poplave

- zahvaljujući definisanim procedurama i planovima olakšano je organizovanje i funkcionisanje ustanove u ovoj situaciji,
- aktivnosti i postupci definisani u postupku sertifikacije bile su od koristi i za druge ustanove i institucije (članovima Štaba civilne zaštite),
- jasno su definisane aktivnosti nakon poplave, odnosno postupci vezani za dezinfekciju objekata i svođenje opasnosti od zaraznih bolesti na najmanju moguću mjeru,
- nakon provedene analize utvrdili smo da je osoblje Doma zdravlja obavilo sve potrebno kako za vrijeme tako i nakon poplava (angažovanje na terenu i redovni obilasci terena, higijensko epidemiološko ispitivanje, dezinfekcija).

Neželjeni događaj – nekorektan odnos pacijenata prema osoblju

- Prijava neželjenog događaja – definisanje “problematičnih” pacijenata
- Registar neželjenih događaja – evidencija o spornim situacijama
- Analiza neželjenog događaja i utvrđivanje potrebnih mjera
- Preventivne mjere: Poslovni kodeks i Pravila ponašanja (edukacija osoblja)
- Korektivne mjere: razgovor sa pacijentima i prijave Ministarstvu unutrašnjih poslova
- Rezultat: Korektniji pristup pacijenata, smanjen broj neželjenih događaja

Inspekcijske kontrole

- Inspekcija rada, inspekcija zaštite od požara, zdravstvena inspekcija i državna regulatorna agencija za radijacionu i nuklearnu bezbjednost
- Kroz sistem kvaliteta smo ova pitanja detaljno definisali i zahvaljujući tome nismo imali nepravilnosti
- I u prethodnim periodima, naravno, postojali su zakonski i podzakonski akti koji su definisali ove oblasti, ali je zahvaljujući sertifikaciji i sistemu kvaliteta izvršena konkretizacija njihove primjene, posvećena je veća pažnja detaljima i omogućeno lakše organizovanje i funkcionisanje po navedenim pitanjima.

Dobri primjeri iz akreditacije

- godišnjim planovima kvaliteta rada smanjivaće se broj pacijenata sa faktorima rizika,
- pozivanje pacijenata i razgovor sa njima doprinosi zadovoljstvu pacijenata koji se i sami sada osjećaju sigurnijim,
- timskim radom došlo je do poboljšanja komunikacije unutar tima, kao i sa korisnicima naših usluga

Izrada i puštanje Sestrinskih operativnih procedura

- U organizaciji IZJZ RS i ASKVE pod pokroviteljstvom Fami fondacije održane su desetodneve radionice dvanaest glavnih i nadzornih sestara koje su imale zadatak da izaberu procedure koje bi bile potrebne za pojedine ustanove i da iste izrade. Nakon usvajanja u svojim ustanovama i probnog roka od tri mjeseca biće ponuđene svim zdravstvenim ustanovama na korištenje, a segmenti iz tih procedura biće uvršteni i u standarde Agencije za sertifikaciju i akreditaciju.

- Na primarnom nivou tj. u domovima zdravlja nije bilo baš puno opisanih postupaka rada sestara kao ni standardizovanja rada. Ove procedure bi pomogle u radu i odredile neke nedefinisane kompetencije sestara

Zaključak

- Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske je kroz projekat sertifikacije i akreditacije učinilo zdravstveni sistem Republike Srpske boljim, a zdravstveno zaštitu podiglo na veći nivo
- Sertifikacija i akreditacija doprinose:
 - zaštititi i pacijenata i osoblja,
 - mnoge aktivnosti su definisane, dokumentovane i evidentirane i time unaprijed izbjegnute eventualne nepravilnosti i
 - olakšano je funkcionisanje ustanove u cijelini.
- Dom zdravlja Kostajnica planira da ide i korak dalje, odnosno ispunjavanje standarda ISO 9001