



# PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA MEDICINSKO- BIOHEMIJSKIH LABORATORIJA KAO DEO JEDINSTVENOG PROCESA STALNOG UNAPREĐENJA KVALITETA

*Mr sc. med. Vesna Horozović  
Nataša Jačović Knežević, dipl.farm spec  
Institut za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut*

# DEFINICIJA KVALITETA

Obezbeđenje kvaliteta je onaj set aktivnosti koji se sprovodi u cilju praćenja i unapređenja rada, tako da je pružena zdravstvena zaštita i delotvorna i bezbedna u meri u kojoj je to najviše moguće

*Izvor: (Quality Assurance Project, 1993).*

# KVALITET IZ RAZLIČITIH PERSPEKTIVA



Pacijentima je značajan i kvalitet usluge i klinički kvalitet, ali mogu lakše da procenjuju kvalitet usluge nego klinički kvalitet. Najčešće procenjuju kvalitet kvantitetom

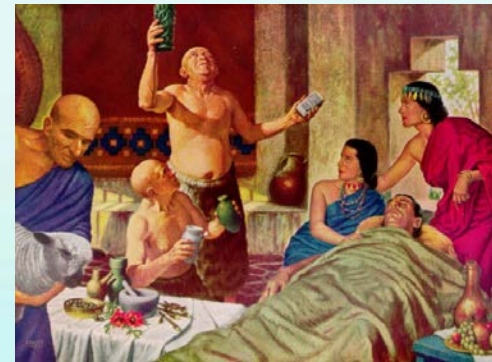
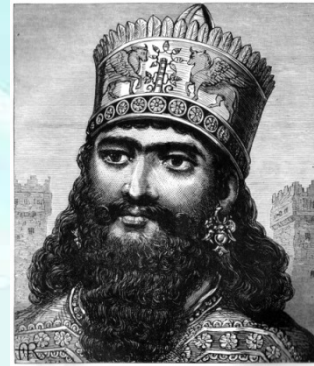


Zdravstveni radnici pod kvalitetom podrazumevaju posedovanje znanja i veština, kao i drugih uslova neophodnih za unapređenje zdravlja pacijenata, u okviru postojećih resursa. Fokusirani su na postojanje resursa kao što su lekovi, oprema..



# ISTORIJA PROVERE KVALITETA

- 2000 god p.n.e.)U Mesopotamiji zakon odgovornosti za stručni rad (Codex Hamurabii)
- 360-377 god p.n.e. Hipokratova zakletva, načelo „primum non nocere”
- 1495. prva rasprava o lekarskoj deontologiji (italijanski lekar Daniele Zorbi)
- 1851. u Srbiji „Glavni sanitetski savet”  
Mere nadzora po principima „zdravstvene policije”



# CIKLUS PROVERE KVALITETA



# FAZE PROVERE KVALITETA

## Planiranje provere

- Uključiti rukovodstvo
- Utvrditi ciljeve provere
- Operativni plan nadzornika na terenu

## Izbor standarda/kriterijuma

- Identifikacija standarda (zasnovanih na dokazima)
- Identifikacija kriterijuma provere
- Postaviti očekivani nivo performansi
- Ulsaglasiti prihvatljiva odstupanja

## Merenje performanse (učinka)

- Prikupiti podatke
- Analizirati rezultate
- Sastaviti zaključke
- Presentovati rezultate

## Plan unapređenja kvaliteta

- Dogovoriti prioritete delovanja
- Identifikovati odgovarajuće intervencije
- Izraditi plan unapređenja kvaliteta
- Obezbediti podršku rukovodstva

## Stalno unapređenje kvaliteta

- Pratiti implementaciju predloženih mera
- Izveštavati o implementiranim promenama ako se to zahteva
- Planirati buduće provere kako bi se utvrdila primena predloženih mera u praksi

# Zakon o zdravstvenoj zaštiti (čl. 204 – 212)

Pod proverom kvaliteta stručnog rada podrazumeva se postupak provere kvaliteta stručnog rada zdravstvenih ustanova, privatne prakse, zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika

U postupku provere se utvrđuje da li su primenjene mere i postupci u skladu sa:

- savremenim naučnim dostignućima i važećim stručno medicinskim doktrinama i uputstvima;
- propisanom zdravstvenom zaštitom;
- težinom, složenošću, početkom i trajanjem bolesti, odnosno povrede;
- propisanim uslovima i standardima za obavljanje zdravstvene delatnosti i za pružanje zdravstvenih usluga.

# PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA

```
graph TD; A[PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA] --> B[UNUTRAŠNJA]; A --> C[SPOLJNA]; B --> D[REDOVNA]; B --> E[VANREDNA]; C --> F[REDOVNA]; C --> G[VANREDNA];
```

The diagram is a hierarchical flowchart. At the top is a blue rounded rectangle containing the text 'PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA'. Two arrows point downwards from this box to two separate rounded rectangles: a pink one on the left labeled 'UNUTRAŠNJA' and a yellow one on the right labeled 'SPOLJNA'. From the pink box, two arrows point to two smaller pink rounded rectangles labeled 'REDOVNA' and 'VANREDNA'. Similarly, from the yellow box, two arrows point to two smaller yellow rounded rectangles labeled 'REDOVNA' and 'VANREDNA'. The text 'REDOVNA' is in blue, while 'VANREDNA' is in red in all instances.

**UNUTRAŠNJA**

**SPOLJNA**

**REDOVNA**

**VANREDNA**

**REDOVNA**

**VANREDNA**



# UNUTRAŠNJA PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA

## KOMISIJA ZA UNAPREĐENJE KVALITETA

*Program provere kvaliteta  
stručnog rada*

Organizuju i sprovode **stručni rukovodioci** organizacionih jedinica, **stručni savet** i **direktor** zdravstvene ustanove. O izvršenoj proverbi vodi se evidencija



# SPOLJNA PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA

## REDOVNA SPOLJNA PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA

Ministar zdravlja jednom godišnje donosi  
**PLAN PROVERE KVALITETA STRUČNOG RADA**

- *Koji sprovode referentne zdravstvene ustanove*
- *Koji sprovode zavodi za javno zdravlje*



# LISTE STRUČNIH NADZORNIKA

- Liste stručnih nadzornika za spoljnu proveru kvaliteta stručnog rada koju sprovode **referentne zdravstvene ustanove i Institut za javno zdravlje Srbije.**
- Liste stručnih nadzornika za spoljnu proveru kvaliteta stručnog rada koju sprovode **instituti i zavodi za javno zdravlje u svojim okruzima.**

LISTE STRUČNIH NADZORNIKA ZA SPOLJNU  
PROVERU KVALITETA STRUČNOG RADA KOJU  
SPROVODE **REFERENTNE ZDRAVSTVENE  
USTANOVE I INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE  
SRBIJE.**

Lista treba da sadrži dovoljan broj istaknutih stručnjaka, profesora i nastavnika fakulteta, (zaposlenih u kliničkim i kliničko-bolničkim centrima i drugim referentnim zdravstvenim ustanovama) drugih stručnjaka i kompetentnih eksperata iz svih referentnih grana (oblasti) medicine. Stručni nadzornici treba da budu najistaknutiji predstavnici svoje oblasti, priznati i dokazani stručnjaci, nastavni i naučni radnici, sa najmanje 10 godina rada specijalističkog staža.

# LISTE STRUČNIH NADZORNIKA ZA SPOLJNU PROVERU KVALITETA STRUČNOG RADA KOJU SPROVODE **INSTITUTI I ZAVODI ZA JAVNO ZDRAVLJE U SVOJIM OKRUZIMA.**

Ova Lista takođe treba da sadrži dovoljan broj istaknutih stručnjaka i kompetentnih eksperata iz svih grana (oblasti) medicine, a **koji rade u zdravstvenim ustanovama u okruzima (domovima zdravlja, opštim i specijalnim bolnicama i drugim zdravstvenim ustanovama)**. Stručni nadzornici treba da budu najistaknutiji predstavnici svoje oblasti, priznati i dokazani stručnjaci, nastavni i naučni radnici, sa najmanje 10 godina rada specijalističkog staža. Na ovoj listi bude zastupljen dovoljan broj stručnjaka ravnomerno iz svih okruga Republike Srbije, jer u protivnom, otežano je sprovođenje nadzora od strane instituta i zavoda za javno zdravlje. Angažovanje nadzornika iz drugih okruga znatno uvećava troškove sprovođenja nadzora

## PRAVILNIK

O PROVERI KVALITETA STRUČNOG RADA ZDRAVSTVENIH USTANOVA,  
PRIVATNE PRAKSE, ZDRAVSTVENIH RADNIKA I ZDRAVSTVENIH SARADNIKA

### Obrazac 2

# IZVEŠTAJ O REDOVNOJ SPOLJNOJ PROVERI KVALITETA STRUČNOG RADA ZA KLINIČKO BIOHEMIJSKU I DRUGU LABORATORIJSKU DIJAGNOSTIKU

1. Naziv zdravstvene ustanove, odnosno privatne prakse
2. Datum vršenja provere kvaliteta stručnog rada
3. Rukovodilac ustanove - osnivač privatne prakse
4. Oblast zdravstvene zaštite - specijalnost/subspecijalnost
5. Rukovodilac organizacione jedinice - službe/odeljenja ili osnivač privatne prakse

# 6. OBIM I ORGANIZACIJA RADA

- Godišnji broj bolesnika po zdravstvenom radniku i zdravstvenom saradniku
- Prosečna opterećenost zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika brojem usluga na dan
- Organizacija i prostorni uslovi, ocena funkcionalnosti i iskorišćenosti prostornih kapaciteta
- Početak i završetak radnog vremena
- Organizacija rada, raspored rada (smenski rad, dežurstvo, pripravnost i rad po pozivu)
- Organizacija prijema uzoraka, posebno hitnih
- Organizacija snabdevanja laboratorijskim potrošnim materijalima

## **7. OCENA DIJAGNOSTIČKIH LABORATORIJSKIH POSTUPAKA I AKTIVNOSTI U ODNOSU NA UTVRĐEN OBIM LABORATORIJSKE DIJAGNOSTIKE**

- Sadržaj i obim laboratorijske dijagnostike shodno nivou zdravstvene zaštite
- Da li se istog dana po prijemu bolesnika obavljaju laboratorijski pregledi
- Potrebno vreme za sprovođenje laboratorijskog dijagnostičkog postupka i ocena kvaliteta dijagnostike
- Da li se druge medicinske službe obaveštavaju o alarmantnim vrednostima laboratorijskih nalaza



# 8. PRIMENA SAVREMENE MEDICINSKE DOKTRINE I DOSTIGNUĆA MEDICINSKE I DRUGIH NAUKA

- Da li se u laboratorijskoj dijagnostici bolesnika koriste savremene procedure, postoje li za to uslovi, odgovarajući stručnjaci i potrebna oprema
- Da li laboratorija ima opisana uputstva za sprovođenje procedura i upotrebu aparata i da li se ista nalaze na radnom mestu dostupna svima zaposlenim
- Da li se laboratorijska dijagnostika obavlja pojedinačno ili timski
- Koliko i kako se koristi mogućnost konsultacija sa drugim medicinskim službama
- Koliko se koriste stručna i naučna dostignuća u praksi
- Ocena o primeni jedinstvenih medicinskih doktrinarnih stavova
- Da li se u laboratoriji koriste odgovarajuća pomoćna medicinska sredstva (npr. vakum epruvete za uzorkovanje, lancete za jednokratnu upotrebu i sl.)
- Da li se u laboratoriji sprovode mere zaštite (rukavice za jednokratnu upotrebu i sl.)
- Ocena obima i kvaliteta stručnog rada

# 9. VOĐENJE PROPISANE MEDICINSKE DOKUMENTACIJE I EVIDENCIJE

- Način vođenja, sadržaj i kvalitet medicinske dokumentacije: (uputi, izveštaji, laboratorijski protokoli, radne liste, uputstva za pripremu pacijenata i sl.)
- Način vođenja evidencije laboratorijskih rezultata (radne liste, kartoni, protokoli, elektronsko vođenje, i sl.)
- Da li su formirane liste za izveštavanje ispravne po sadržaju (oznaka sistema u kome se vrši određivanje, parametar, dobijena vrednost, referentne vrednosti, izražavanje u SI jedinicama); da li su svi laboratorijski rezultati evidentirani u protokolu
- Da li se prilikom prijema biološkog materijala kontroliše ispravnost istog; da li se na radnim kartonima označava hemoliza, lipemija i sl.
- Da li se traži ponovno vađenje ako je uzorak neispravan

# 10. STRUČNO USAVRŠAVANJE

- Da li postoji plan stručnog usavršavanja zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika
- Procenat zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika koji su učestvovali na stručnim skupovima, stručnim savetovanjima, seminarima, simpozijumima, kongresima i dr.
- Stručna i društvena priznanja zdravstvenoj ustanovi, privatnoj praksi, zdravstvenim radnicima i zdravstvenim saradnicima

# 11. UNUTRAŠNJA PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA

- Da li postoji godišnji program unutrašnje provere kvaliteta stručnog rada
- Da li Stručni savet prati i organizuje sprovođenje programa unutrašnje provere kvaliteta stručnog rada i
- Da li postoji izveštaj o sprovođenju unutrašnje provere kvaliteta stručnog rada
- Da li laboratorija učestvuje u Nacionalnom programu spoljašnje provere kvaliteta stručnog rada ili nekoj drugoj komercijalnoj kontroli, kakvi su rezultati ovih kontrola

## **12. KADROVSKA OBEZBEĐENOST**

Ocena broja i strukture zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika prema Pravilniku o bližim uslovima za obavljanje zdravstvene delatnosti u zdravstvenim ustanovama i drugim oblicima zdravstvene službe

## **13. OBEZBEĐENOST GRAĐEVINSKO-TEHNIČKIH USLOVA I OPREME**

- Ocena građevinsko tehničkih i higijensko-sanitarnih uslova
- Stanje postojeće medicinske opreme i ocena obezbeđenosti potrebnom opremom prema Pravilniku o bližim uslovima za obavljanje zdravstvene delatnosti u zdravstvenim ustanovama i drugim oblicima oblicima zdravstvene službe
- Ocena iskorišćenosti opreme visoke tehnološke vrednosti

## **14. OCENE I POSEBNA ZAPAŽANJA**

## **15. PREDLOG MERA**

# **SPOLJNA VANREDNA PROVERA KVALITETA STRUČNOG RADA**

- upoznavanje sa procesom pružanja zdravstvene zaštite konkretnim pacijentima
- identifikaciju i obrazloženje propusta, lekarskih grešaka i drugih faktora koji su svojim negativnim efektima imali negativan uticaj na zdravlje pacijenta
- davanje predloga mera ministarstvu zdravlja i samoj zdravstvenoj ustanovi, odnosno zaposlenima, koje su usmerene na podizanje kvaliteta pruženih usluga i sprečavanje neželjenih događaja.

# ZAKLJUČAK

Iako je provera kvaliteta bitan sastavni deo uspešnog upravljanja ona se još uvek bori da postigne svoju pravu poziciju u kliničkom upravljanju. Ovo je delimično zbog nedostatka smernica o tome šta je to „dobar klinički nadzor”, a ujedno često i neuspeh da se odrede prioriteti, a u mnogim ustanovama i slabo definisane odgovornosti za obavljanje nadzornih aktivnosti



# HVALA NA PAŽNJI

[www.batut.org.rs](http://www.batut.org.rs)

[vesna\\_horozovic@batut.org.rs](mailto:vesna_horozovic@batut.org.rs)  
[natasa\\_jknezevic@batut.org.rs](mailto:natasa_jknezevic@batut.org.rs)