

# Nalaz spoljašnjih ocenjivača

## 1. Opis nađenog stanja

Opšta bolnica Kikinda pruža sekundarnu zdravstvenu zaštitu za Severno-banatski okrug u kome živi 64.000 stanovnika. Bolnica ima 295 postelja, hospitalizuje se oko 7000 lica, ambulantno pregleda oko 120.000 pacijenata, obavi se oko 1700 operacija i preko 400 porođaja. Usluge koje Opšta bolnica pruža organizaciono su podeljene u sektore i službe u kojima rade medicinsko osoblje odgovarajućih kvalifikacija. Bolnica pruža usluge iz oblasti internističkih i hirurških grana medicine, ginekološko-akušerske usluge, pedijatrijske i neuropsihijatrijske usluge, ima mogućnost palijativnog zbrinjavanja, mogućnost dijalize i zbrinjavanja onkoloških bolesnika. Diverzitet usluga je takav da obezbeđuje adekvatne uslove za obavljanje zdravstvene delatnosti opšte bolnice.

Spoljašnji ocenjivači su prilikom akreditacijske posete ostvarili izuzetno dobru saradnju sa rukovodstvom i zaposlenima. Pažljivo pripremljena dokumentacija ukazuje na značajan trud i ozbiljnost u pripremi za spoljašnje ocenjivanje. tokom pripreme za proces akreditacije. Urađen je veliki broj procedura u skladu sa zahtevima pojedinih standarda. Procedure su koncizne, jasne i lako primenljive. Time je ostvarena mogućnost da se pojedine faze rada i dotadašnje dobre kliničke prakse formalizuju, uredi i učine dostupne svim zaposlenim u svakoj fazi rada.

Rukovodstvo Opšte bolnice Kikinda je uložilo veliki napor da sprovođenjem procesa akreditacije obezbedi jedinstveno razumevanje i saglasnost zaposlenih na unapređenju kvaliteta i bezbednosti zdravstvene zaštite.

Formirani timovi za samoocenjivanje su bili brojni i stalno aktivno angažovani tokom akreditacijske posete. Timovi su veoma realno sagledali prednosti i potencijale ustanove, kao i oblasti u kojima je potrebno unaprediti postojeći način rada, što upućuje na zaključak da je akreditacijski proces shvaćen kao koristan i neophodan u procesu zadovoljenja definisanih standarda, što zaslužuje svaku pohvalu.

## 2. Glavna dostignuća i potencijali ustanove

Ustanova je donela sve neophodne akte i predvidela unapređenje u mnogim oblastima zdravstvene zaštite koju pruža stanovništvu na teritoriji Severno Banatskog okruga. Rukovodstvo je definisalo strateške ciljeve i preciziralo aktivnosti uz pojedinačne odgovornosti članova tima. Strateško planiranje u ustanovi predstavlja primer dobre prakse. Svi zaposleni su upoznati sa Strateškim planom, Misijom i vizijom, i nastoje da ostvare zadate ciljeve.

Uveden je informacioni sistem, elektronska evidencija i medicinska dokumentacija koja je sertifikovana. Podaci koji se prikupljaju omogućavaju neophodne informacije za funkcionisanje bolnice. Bolnica objavljuje informacije od značaja za ustanovu i javnog značaja putem internih prezentacija ustanove, pisanih i elektronskih medija, kao i oglasnih tabli unutar ustanove. Svi zaposleni su prihvatili prednosti uvođenja informacionog sistema.

Briga o zdravstvenim radnicima ali i o zaposlenima u pratećim službama, uz insistiranje na stručnosti i utvrđivanju profesionalne osposobljenosti, ima za cilj organizaciju koja ulaže stalne napore u unapređenje kvaliteta, stvarajući bezbednu sredinu kako za korisnike usluga, tako i za zaposlene. Ciljevi rada su jasno utvrđeni i sadržani u ugovoru o radu svakog zaposlenog i predstavljaju primer najbolje prakse. Posebno pohvaljujemo uredno vođenje personalnog dosijea zaposlenih. Sva stručna lica poseduju važeće licene. Usvojen je Plan specijalizacija i stručnog usavršavanja i organizuju se interne edukacije. Primer dobre prakse je jasno definisan postupak za davanje saglasnosti za stručno usavršavanje uz izdavanje odgovarajućeg rešenja.

Kadar je visokokvalifikovan i ponaša se u skladu sa etičkim načelima. Lečenje pacijenata je u skladu sa nacionalnim vodičima, timsko i multidisciplinarno.

Postoji kontinuitet u praćenju i analizi parametara kvaliteta i bezbednosti na nivou ustanove, i vidljivi su naponi koji se ulažu na donošenje mera za stalno unapređenje kvaliteta i bezbednosti. Neželjeni događaji se redovno evidentiraju, o njima se razgovara, radi se analiza i donose predlozi mera za sprečavanje neželjenih događaja uključujući i bolničke infekcije.

Značajan pomak učinjen je i na opremanju bolnice savremenim dijagnostičkim tehnologijama i edukacijom zdravstvenih radnika na ovladavanju novim tehnologijama.

Služba za laboratoriju, služba za radilogiju i apoteka uspešno upravljaju rizikom u oblasti zaštite pacijenata, zaposlenih i životne sredine.

Služba za pravne i ekonomsko finansijske poslove i služba za tehničke i pomoćne poslove, su takođe veoma aktivni učesnici u procesu unapređenja kvaliteta i bezbednosti, što je evidentno na svakom koraku i zaslužuje pohvalu. Pohvaljuje se jasno definisanje uloge rukovodstva u strateškom planiranju, detaljna analiza okruženja koja za rezultat ima jasno definisane ciljeve i osobe odgovorne za njihovu realizaciju. Rukovodstvo Opšte bolnice Kikinda nastoji da u svim oblastima delovanja stvori partnerski odnos, između zdravstvenih radnika i saradnika i korisnika zdravstvene zaštite i Doma zdravlja i lokalne samouprave. Istovremeno i Upravni odbor ispunjava sve zakonske obaveze usvajanjem godišnjeg plana rada, finansijskog plana i izveštaja o radu i poslovanju bolnice, učestvuje u strateškom planiranju, prati probleme ustanove i donosi odluke na osnovu dobijenih informacija.