



Univerzitetni klinički centar Tuzla



Naš put

- Od osnivanja Sektora za poslove organizacije i poboljšanja kvaliteta do akreditacije-

Sarajevo, decembar 2018.



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Sektor za poslove organizacije i poboljšanja kvaliteta

- Osnivanje: avgust 2003. godine, vrijeme kada je Agencija još nije dobila zakonsko utemeljenje
- Početak rada: 1 dipl.pravnik, 1 dipl.eknomista i 1 tehnički sekretar
- Pridružila su se 4 penzionisana profesora, ljekara



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Sektor za poslove organizacije i poboljšanja kvaliteta

Sadašnje stanje:

- 2 dipl.pravnika, jedan na čelu Sektora i koordinator Komisije
- 1 dipl.ekonomista
- 3 dipl. med.sestre-tehničara
- 1 tehnički sekretar

Klinike i poliklinike:

- 18 dipl.medicinskih sestara-tehničara



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Izbor radnika:

- **Stručno znanje**
- **Komunikacijske vještine**
- **Autoritet**
- **Edukacija iz oblasti upravljanja kvalitetom**
- **Znanje engleskog jezika**





Univerziteti klinički centar Tuzla



Počeci:

- Timski rad na čitanju standarda i razjašnjavanju šta svaki kriterij zahtijeva
- Učenje pisanja procedura
- Prevođenje dokumenata
- Pisanje.....



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Nastavak:

- Uvođenje sistema prijave nepovoljnih događaja (incidentnih situacija)
- Uspostava sistema prigovora, pohvala i sugestija
- Uvođenje indikatora kvaliteta i praćenje
- Uvođenje kontrole medicinske dokumentacije
- Uvođenje kliničkih revizija
- Početak edukacija u Ustanovi i izvan.....



Univerziteti klinički centar Tuzla



Edukacija radnika Sektora za poslove organizacije i poboljšanja kvaliteta:

- Sve edukacije koje je organizovao HQS i AKAZ
- Cincinnati Children's Hospital
- Buffalo General Hospital
- Les Hopitaux Universitaires Strasbourg
- St. Mary's Hospital, Karume, Japan
- Kongresi koje je organizovao BMJ London





Univerzitetski klinički centar Tuzla



Rezultati:

- 14 strateških dokumenata
- 2048 politika i procedura
- 54 klinička puta
- Uvođenje 289 kliničkih vodiča
- Izrada 498 informativnih materijala
- Osnovano i radi 16 stalnih komisija
- Prate se svi indikatori kvaliteta koje je uspostavio AKAZ (42 obavezna i 11 elektivnih)
- uspostavljen sistem prijave i analize nepovoljnih događaja
- Uspostavljen sistem pohvala, prigovora i sugestija
- Redovna kontrola medicinske dokumentacije
- Provođenje 40 različitih edukacija koje predviđaju standardi
- Redovno provođenje kliničkih revizija (25x2 na godišnjem nivou)
- Izrada godišnjih planova i izvještaja za ustanovu i sve organizacione jedinice (40).....



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Godišnji izvještaji:

- Prvi izvještaji 2003. i 2004. godine na 2 stranice
- Izvještaja Ustanove za 2017. godinu na 65 strana i izvještaj svake organizacione jedinice na 15-20 strana za klinike (25 klinika i poliklinika)
- 2004. godine uveden sistem prijave nepovoljnih događaja, za 6 mjeseci prijavljeno 6, u 2017. godini prijavljen 351 nepovoljni događaj



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Ciljane akreditacije:

- Bolnica prijatelj beba – akreditacija 2014. godine, reakreditacija 2017. godine
- Povjerljivo savjetovanje (DPST centar), akreditacija 2016. godine



Univerzitetski klinički centar Tuzla

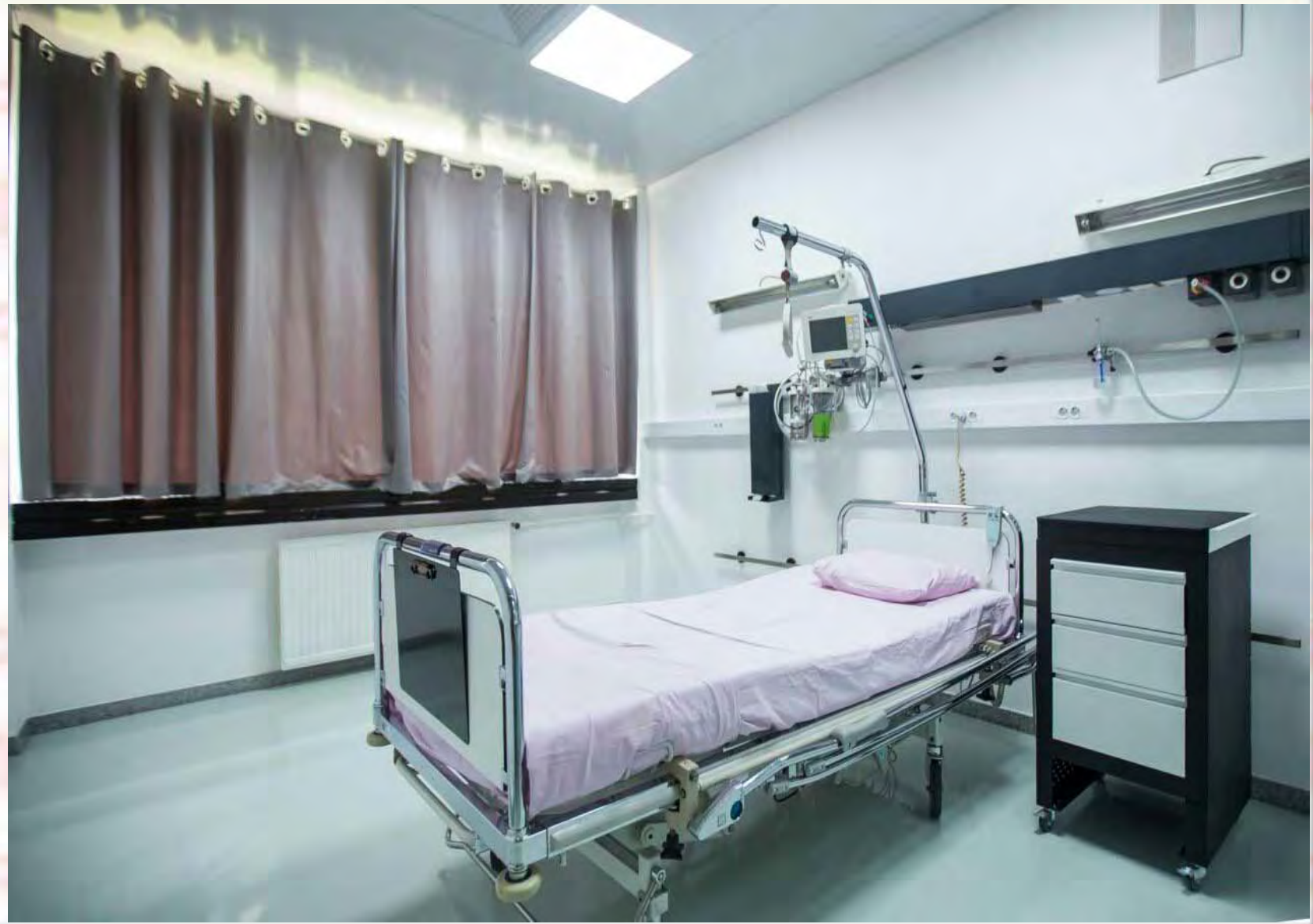


Pokretanje postupka akreditacije Ustanove:

- **Odluka Upravnog odbora u septembru 2017. godine**
- **Prijava AKAZ-u u martu 2018. godine**
- **Intenzivan rad sa organizacionim jedinicama**

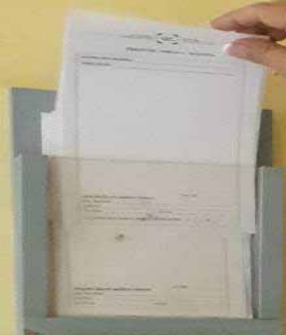






















Univerzitetski klinički centar Tuzla



Vanjska ocjena:

- 4 posjete vanjskih ocjenjivača
- **Bezuslovna akreditacija: Akreditacijski standardi za bolnice i Certifikacijski standardi za transplantacijsku medicinu**













Univerzitetski klinički centar Tuzla



Učešće u projektima:

- Učešće i izradi Akreditacijskih standarda za bolnice i u reviziji istih
- Učešće u projektu izrade kliničkih puteva
- Učešće u izradi Certifikacijskih standarda za transplantacijsku medicinu
- Pilotiranje Akreditacijskih standarda za bolnice (vanjska ocjena) - Bolnice Brčko i Nova Bila
- Facilitacija: Bolnica Brčko, Kantonalna bolnica Zenica, KCU Sarajevo, Opšta bolnica "Prim.dr Abdulah Nakaš" Sarajevo
- Facilitacija i vanjska ocjena u projektu Bolnica prijatelj beba u Federaciji i RS
- Vanjska ocjena : Psihijatrijska bolnica kantona Sarajevo, Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo, Zavod za bolesti ovisnosti ZE-DO kantona
- Predavači u edukaciji koju provodi AKAZ
- Predavači u okviru edukacije iz zdravstvenog menadžmenta
- Saradnja sa MyRight....





Univerzitetski klinički centar Tuzla



Bili su nam u posjeti predstavnici:

- KCU Sarajevo**
- Opšte bolnice "Prim.dr Abdulah Nakaš" Sarajevo**
- Banje "Ilidža" Gradačac**
- Doma zdravlja Sarajevo**





Univerzitetni klinički centar Tuzla



Početak saradnje:

-KBC Zagreb

-Klinički centar Podgorica







Univerzitetski klinički centar Tuzla



Priznanja:

- 2006. Najbolji facilitator (Maida Nuhić)
- 2013. Šampion kvaliteta (Maida Nuhić)
- 2013. Priznanje za izvrsnost u oblasti facilitacije (Senada Mujačić)
- 2017. Priznanje za izvrsnost u oblasti facilitacije (Salih Slijepčević)
- 2014. UKC Tuzla – Šampion razmjene dobre prakse
- 2018. Priznanje za izvrsnost Sektoru za poslove organizacije i poboljšanja kvaliteta





Univerzitetski klinički centar Tuzla



Šta su dobili pacijenti:

- Uslugu standardnog kvaliteta zasnovanu na standardima savremene medicine (zakonska obaveza)
- Realizaciju principa jednakosti u pružanju usluga
- Primjenu prava pacijenata (informirani pristanak, pravo na prigovor i njegovo rješavanje, informisanje o stanju, dijagnozi i prognozi bolesti, odbijanje medicinske mjere...)
- Bolju informiranost o pojedinim oboljenjima, stanjima i življenju nakon liječenja (informativni materijali)
- Veću sigurnost pri pružanju usluga
- Ugodniji ambijent
- Bolje uslove za pacijente sa invaliditetom
- Bolju komunikaciju
- Jačanje povjerenja u sistem zdravstvene zaštite



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Šta su dobili zdravstveni i drugi radnici:

- Veću sigurnost pri pružanju usluga (standardizacija usluga)
- Veći nivo educiranosti
- Jednostavniji način prenosa znanja
- Bolje i ugodnije okruženje
- Veću sigurnost na radu (zaštita fizičkog i mentalnog zdravlja radnika)
- Bolju zaštitu u postupcima ispitivanja prigovora i eventualnim sudskim postupcima
- Bolju međusobnu komunikaciju
- Bolji imidž u odnosu na druge ustanove u zemlji i inostranstvu (značaj za naučnu i stručnu saradnju, učešće u istraživačkim projektima)



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Šta je dobila i šta će dobiti Ustanova:

- Priznanje svom osoblju i menadžmentu za uloženi trud i postignuti rezultat
- Realizaciju zakonske obaveze uspostave, održavanja i unapređenja sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti
- Realizaciju zakonske obaveze certifikacije standarda sigurnosti za transplantacijsku medicinu
- Vanjsku validaciju uspostavljenog sistema kroz akreditaciju sa visokim procentom ispunjenosti akreditacijskih kriterija
- Bolji imidž koji će voditi tome da je pacijenati biraju i preporučuju za liječenje
- Bolji imidž u zemlji, a kasnije i u inostranstvu (naučna i stručna saradnja, istraživački projekti, upućivanje pacijenata na liječenje, zdravstveni turizam, priznavanje akreditacije u članicama ISQ-ua)
- Finansijsku stimulaciju zavoda zdravstvenog osiguranja



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Šta smo dobili svi:

- Mobilizirali smo sve snage na dostizanju postavljenog cilja
- Nesebično pružali pomoć jedni drugima u ispunjenju zadataka na pripremi i kod vanjske ocjene
- Odavali priznanje jedni drugima za učinjeno

**VJERUJEMO DA SMO DOSTIGLI CILJ KOJEM SVI TEŽE
A TO JE DA SMO USPOSTAVILI KULTURU KVALITETA**



Univerzitetski klinički centar Tuzla



Šta kultura kvaliteta jeste:

- Pacijent u centru dešavanja
- Vjerovanje u ljudske potencijale, ljudi su ti koji donose uspjeh
- Podsticanje poboljšanja i inovativnosti
- Priznavanje vrijednosti učenja
- Efektivan timski rad
- Dobra komunikacija
- Iskrenost i povjerenje





