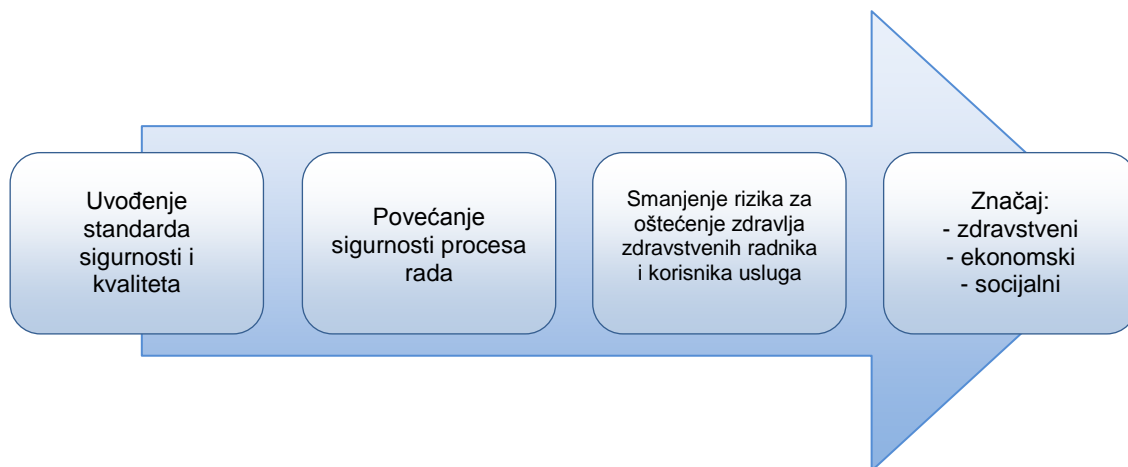


UVOĐENJE STANDARDA SIGURNOSTI I KVALITETA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA U PRIVATNOM VLASNIŠTVU U REPUBLICI SRPSKOJ

REZULTATI I PREPORUKE PRVE FAZE ISTRAŽIVANJA (MAJ 2016)

Razlozi za istraživanje: Uvođenje standarda sigurnosti i kvaliteta (sertifikacija) u zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu, kao i u javne zdravstvene ustanove u Republici Srpskoj, je od 2012. godine zakonska obaveza, ali su prihvatanje i implementacija standarda sigurnosti i kvaliteta različiti u različitim tipovima zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu (apoteke, specijalističke ambulante i stomatološke ambulante). Postoje razlike u prihvatanju sertifikacije i unutar istog tipa zdravstvenih ustanova. Istraživanje je sprovedeno da bi se dobili odgovori zašto je uvođenje standarda sigurnosti i kvaliteta različito prihvaćeno od strane različitih tipova zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu u Republici Srpskoj.

Slika 1: Zašto su standardi sigurnosti i kvaliteta važni za zdravstvene ustanove u privatnom vlasništvu?



Istraživačko pitanje: ZAŠTO JE UVOĐENJE STANDARDA SIGURNOSTI I KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE RAZLIČITO PRIHVAĆENO OD STRANE APOTEKA, STOMATOLOŠKIH AMBULANTI I SPECIJALISTIČKIH AMBULANTI U PRIVATNOM VLASNIŠTVU U REPUBLICI SRPSKOJ?

Slika 2: Prednosti/koristi i nedostaci sertifikacije

PREDNOSTI/ KORISTI SERTIFIKACIJE

- Unapređenje organizacije rada i upravljanja
- Viši nivo stručnosti rada
- Viši nivo zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga
- Bolje upravljanje medicinskim otpadom
- Viši nivo opšte i specifične higijene
- Viši nivo sigurnosti osoblja i pacijenata tokom pružanja zdravstvene zaštite

NEDOSTACI SERTIFIKACIJE

- Visoki troškovi sertifikacije
- Povećan obim administracije
- Sertifikacioni proces zahtjeva dodatno vrijeme
- Standardi sigurnosti i kvaliteta nisu dovoljno prilagođeni manjim zdravstvenim ustanovama



ZAKLJUČCI

Prva faza istraživanja rezultirala je sljedećim zaključcima koji trebaju biti potvrđeni u narednim fazama:

1. Uočene koristi za stručni status imale su donekle pozitivan uticaj, ali ne i presudan uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta od strane zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu.

3. Dostupnost informacija o standardima sigurnosti i kvaliteta poboljšala je njihovo prihvatanje.

Slika 3: Izvori informacija o sertifikaciji i kanali komunikacije

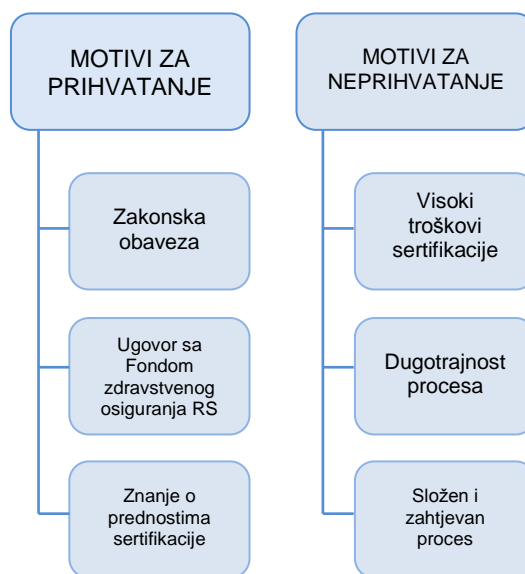
IZVORI INFORMACIJA	KANALI KOMUNIKACIJE
<ul style="list-style-type: none">• Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite Republike Srpske (ASKVA)• Komora doktora stomatologije Republike Srpske (izvor za privatne stomatološke ambulante)• Institut za javno zdravstvo• Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite• Farmaceutsko društvo Republike Srpske	<ul style="list-style-type: none">• ASKVA – direktni kontakti• Internet stranice javnih zdravstvenih ustanova koje su završile sertifikaciju• Komunikacija sa kolegama iste specijalizacije iz zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu• Komunikacija sa kolegama iz javnih zdravstvenih ustanova koje su završile proces sertifikacije• Tematski sastanci kroz udruženja

5. Uočeni stavovi komora i profesionalnih udruženja imali su ograničen uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.

2. Strah od negativnih finansijskih posljedica značajno je povećao prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.

4. Mišljenja koja su zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu prenijele kolege imala su negativan uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta u ranoj fazi.

Slika 4: Motivacija za prihvatanje/neprihvatanje sertifikacije



6. Nivo podrške od strane profesionalnih udruženja zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu u implementaciji sertifikacije imao je značajan uticaj na nivo prihvatanja standarda sigurnosti i kvaliteta.

Slika 5: Uticaj društvenog sistema na prihvatanje/neprihvatanje sertifikacije

UTICAJ KOLEGA	UTICAJ KOMORA	UTICAJ PROFESIONALNIH UDRUŽENJA
<ul style="list-style-type: none">• BITAN:• Specijalističke ambulante koje su odložile proces sertifikacije• NEBITAN:• Apoteke• Sertifikovane specijalističke ambulante• Stomatološke ambulante	<ul style="list-style-type: none">• KOMORA DOKTORA STOMATOLOGIJE JE IMALA ZNAČAJAN UTICAJ:• Učestvovala u izradi sertifikacionih standarda• Organizovala edukacije koje nalažu sertifikacioni standardi• Ključni izvor informacija• Shvaćena kao platforma aktivnog otpora sertifikaciji• FARMACEUTSKA KOMORA I KOMORA DOKTORA MEDICINE NISU IMALE UTICAJA	<ul style="list-style-type: none">• ZNAČAJAN UTICAJ JE IMALO FARMACEUTSKO DRUŠTVO REPUBLIKE SRPSKE• NISU IMALI UTICAJ:• Udruženje privatnih doktora stomatologije Republike Srpske• Društvo specijalista doktora stomatologije Republike srpske• Različita profesionalna (specijalistička) udruženja doktora medicine

PREPORUKE

Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite:

- Razmotriti mogućnost ulaganja više napora u informisanje i edukovanje zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu.
- Razmotriti mogućnost pregleda i poboljšanja standarda za sertifikaciju zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu, da bi se olakšalo prihvatanje standarda od strane ustanova.
- Razmotriti mogućnosti za poboljšanje transparentnosti pristupa u planiranju sprovođenja sertifikacije: redovno objavljivati plan organizovanja predocjenjivačkih posjeta na svojoj internet stranici.
- Povećati broj obučениh ocjenjivača koji dolaze iz stomatoloških ambulanti u privatnom vlasništvu. Prilikom proširenja spiska, odabrati stručne ocjenjivače sa iskustvom u radu.
- Razmotriti alternativne pristupe za pokrivanje troškova ocjene od strane zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu (npr. plaćanje u ratama).
- Organizovati događaje za predstavljanje rezultata procesa sertifikacije i razmjenu iskustava sertifikovanih zdravstvenih ustanova sa ostalim ustanovama u privatnom vlasništvu.
- Više pažnje posvetiti javnoj promociji ustanova koje su uspješno završile proces sertifikacije.
- Više pažnje posvetiti objašnjavanju svrhe i značaja procesa sertifikacije javnosti (tj. sadašnjim i budućim korisnicima usluga)

Inspektorat Republike Srpske :

- Razmotriti mogućnost rutinske provjere statusa sertifikacije tokom posjete inspektora zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu

Komore zdravstvenih radnika:

- Zauzeti zvaničan stav o sertifikaciji i jasno ga saopštiti članovima.
- Razmotriti moguće pristupe za distribuciju primjera internih procedura stomatološkim ambulantom od strane Komore doktora stomatologije Republike Srpske.
- Razmotriti mogućnost uključivanja pitanja vezanih za kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite u programe kontinuirane edukacije zdravstvenih radnika.

Institut za javno zdravstvo Republike Srpske:

- Nastaviti sa podrškom procesu sertifikacije putem organizovanja obuka o upravljanju rizicima u kontroli infekcije i pružanja pomoći zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu u izradi internih procedura.
- Preuzeti aktivniju ulogu u zagovaranju biološke kontrole sterilizacije i obezbjediti podršku ustanovama u uspostavljanju sistema biološke kontrole.

Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite u Vladi Republike Srpske:

- Razmotriti mogućnost dopune podzakonskih akata, da bi se omogućilo da i ASKVA izdaje sertifikat o završetku procesa sertifikacije (ili posebnu oznaku prepoznatljivu pacijentima) čime bi se mogla poboljšati vidljivost procesa sertifikacije među korisnicima usluga
- Razmotriti mogućnost jasnijeg pružanja javne podrške procesu sertifikacije zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu.
- Razmotriti potrebu izdavanja direktnih saopštenja o sertifikaciji zdravstvenih ustanova i izričitog zahtijevanja od zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu da se uključe u proces sertifikacije.
- Razmotriti mogućnost prebacivanja nekih od troškova sertifikacije sa zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu na druge izvore finansiranja.
- Razmotriti alternativne pristupe rješavanju problema ilegalnog pružanja stomatoloških usluga – pristupe izvan mandata Inspektorata Republike Srpske.
- Razmotriti potrebu preciznog definisanja vremena potrebnog za izdavanje rješenja o sertifikaciji, po dostavljanju ASKVA-inog izvještaja o ocjenjivanju.

Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske:

- Razmotriti mogućnost da se završen proces sertifikacije prepozna kao jedan od obaveznih kriterijuma za ugovaranje sa zdravstvenim ustanovama.
- Razmotriti mogućnost selektivnog ugovaranja sa zdravstvenim ustanovama, zasnovanog na statusu sertifikacije ustanove.
- Razmotriti mogućnost učešća Fonda u promovisanju korištenja usluga sertifikovanih ustanova (kao sigurnijih za osigurano stanovništvo).

Profesionalna udruženja:

- Nastaviti sa pružanjem podrške pojedinačnim apotekama u ispunjavanju zahtjeva standarda za sertifikaciju (Farmaceutsko društvo Republike Srpske)
- Razmotriti kako iskustva Farmaceutskog društva Republike Srpske mogu biti od koristi u prilagođavanju pristupa koje druga udruženja koriste za pružanje podrške svojim članovima (ostala profesionalna udruženja).

Vrijeme i novac**Dugo trajanje procesa implementacije standarda :**

„Vrijeme, obuka i ceo proces predugo traje.“ (intervju sa specijalističkom ambulantom)

Troškovi sertifikacije:

“Finansijski aspekt je bio prepreka, ne samo to da se plati, nego svi ti ugovori koji se sklappaju.“ (intervju sa apotekom)

Ljudi i znanje

“Najveća prepreka su bili ljudi, njima objasniti da oni vide korist od tih standarda, od vođenja procedura, jer svi u principu nekako bježe od toga da zapisuju, da vode evidencije koje će im na kraju značiti, u principu ljudi su navikli na neki drugi sistem.“ (intervju sa apotekom)

Nedostatak znanja u implementaciji standarda:

“ Problem je bio što nismo znali kako da implementiramo standarde.“ (intervju sa apotekom)

Kompleksnost procesa i nedostatak podrške**Neprilagođenost standarda malim organizacijama:**

“Stomatološke ordinacije ne prave puno medicinskog otpada, ali trebaju imati implementiran potpun sistem upravljanja otpadom.“

(intervju sa stomatološkom ambulantom)

“Biološki indikatori za kontrolu sterilizacije dolaze u paketima koji su preveliki i preskupi za jednu ordinaciju.“

(intervju sa stomatološkom ambulantom))

Kompleksnost implementacije i zavisnost procesa o trećim licima koje pružaju specifične usluge:

“ Sertifikovane stomatološke ordinacije moraju koristiti usluge vezane za obuke o zaštiti na radu, procjenu profesionalnog rizika, održavanje protivpožarne opreme i upravljanje protivpožarnim sistemom “ (intervju sa stomatološkom ambulantom))

Nedostatak odgovarajuće podrške u procesu pripreme:

“ Komora nije organizovala obuku za prvu pomoć/stomatološke hitne slučajeve.

Raspoloživa obuka je dugotrajna, preskupa i suviše široka (nije fokusirana na stomatološke hitne slučajeve).“ (intervju sa stomatološkom ambulantom))



**JZU Institut za
javno zdravstvo
Republike Srpske**



**Alliance for
Health Policy and
Systems Research**

Istraživanje se sprovodi u okviru tehničkog sporazuma Instituta za javno zdravstvo Republike Srpske sa Alijansom za istraživanje zdravstvene politike i sistema, koja djeluje u okviru Svjetske zdravstvene organizacije (referentni broj granta 2015/538686-1). Trajanje istraživanja: 2015 - 2017.

ISTRAŽIVAČKI TIM

Prof. dr Severin Rakić,
JZU Institut za javno
zdravstvo Republike
Srpske, glavni istraživač

Prof. dr Budimka
Novaković, Medicinski
fakultet Univerziteta u
Novom Sadu, Republika
Srbija, istraživač

Mr sc. dr Siniša Stević,
Agencija za sertifikaciju,
akreditaciju i
unapređenje kvaliteta
zdravstvene zaštite
Republike Srpske,
istraživač

Mr sc. Jelena
Niškanović, diplomirani
psiholog, JZU Institut za
javno zdravstvo
Republike Srpske,
istraživač

*Istraživački tim se
zahvaljuje svim
zdravstvenim
ustanovama u
privatnom vlasništvu
na učešću u
istraživanju i
vremenu koje su
posvetile
istraživanju.*