

	37.54 дана.					
5	Не постоји протокол за збрињавање тешких мултиплих траума у Ургентном центру	1	Написати и усвојити протокол на састанку стручног колегијума.	1.5. 2015.	Директор Ургентног центра	Написан и усвојен протокол.
6	Процент умрлих у току првих 48 сати од пријема у болницу за интернистичке гране медицине је 23%	1	Анализирати узроке овако високог процента умирања у првих 48 сати и побољшати дијагностику и иницијалну терапију.	1.5.2015.	Директори Клиника из области интерне медицине.	Процент умрлих у првих 48 сати у интернистичким гранама медицине је испод 20%.
7	Просечан број медицинских сестара по заузетој постељи у КЦ-у је 0.73	2	Запослити нове медицинске сестре.	1.12.2015.	Директор КЦ-а и Министарство здравља.	Просечан број медицинских сестара по заузетој постељи у КЦ-у је 0.8
8	Стопа падова пацијената на Клиници за неурологију је 0.4 промила	1	Предузети превентивне мере.	1.3.2015.	Директор Клинике за неурологију и главна сестра.	Стопа падова пацијената на Клиници за неурологију је испод 0.2 промила

Табела 2. Задовољство корисника (на основу анкете из 2014.)

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Здравствено особље не упозна око 17% пацијената о начину приговора и жалби у случају незадовољства услугама	1	Контролисати спровођење ове обавезе путем повремених анкета пацијената.	1.4.2015.	Директори и начелници организационих јединица, и главне сестре организационих јединица.	Мање од 10% пацијената није упознато.
2	Истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом који уређује садржај, обим и стандард права на	1	Истаћи обавештење на веб страници КЦ-а Крагујевац, и на огласним таблама свих организационих јединица.	1.4.2015.	ПР менаџер КЦ-а Крагујевац, г-ђа Вања Ђорђевић, Комисија за маркетиншки наступ КЦ-а, директори и начелници организационих	Истакнуто обавештење на веб страници КЦ-а Крагујевац. Истакнута обавештења на огласним таблама свих организационих јединица.

	здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања.				јединица, и главне сестре организационих јединица.	
3	Чистоћом тоалета није задовољно 8% пацијената.	1	Контролисати одржавање хигијене тоалета помоћу контролних листа.	1.4.2015.	Директори и начелници организационих јединица, и главне сестре организационих јединица.	Мање од 5% пацијената није задовољно чистоћом тоалета
4	Процент пацијената незадовољних укусом хране је био 10%, а проценат пацијената који нису ни задовољни ни незадовољни 19%.	2	Побољшати квалитет намирница које се набављају и начина припреме. Едуковати особље које сервира храну.	1.9.2015.	Главна сестра КЦ-а, руководилац кухиње КЦ-а и директор КЦ-а Крагујевац	Процент пацијената незадовољних храном испод 5%, а проценат пацијената који нису ни задовољни ни незадовољни испод 10%.
5	Процент пацијената незадовољних удобношћу постеље је 17%	2	Репарирати постојеће постеље, набавити квалитетније душеке и набавити нове постеље.	1.12.2015.	Главна сестра КЦ-а и директор КЦ-а Крагујевац	Процент пацијената незадовољних удобношћу постеље испод 10%.
6	Временом чекања у чекаоници специјалистичких амбуланти је незадовољно око 7% пацијената	2	Прецизније заказивати прегледе.	1.4.2015.	Главне сестре клиника интернистичких грана.	Мање од 5% пацијената није задовољно временом чекања.
7	Чистоћом и подобношћу чекаонице није задовољно 11% пацијената.	1	Боље одржавати чекаонице. Увести контролне листе за хигијену.	1.5.2015.	Главна сестра КЦ-а и директор Клинике за интерне болести.	Мање од 5% пацијената није задовољно чистоћом и подобношћу чекаонице.

Табела 3. Задовољство запослених (на основу анкете из 2014.)

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Аутономијом у обављању посла није задовољно 16% запослених	1	Прецизније дефинисати надлежности и створити повољну климу за испољавање иницијативе запослених.	1.6.2015.	Директор КЦ-а, помоћници директора и директори организационих јединица КЦ-а	Смањење процента запослених који су незадовољни аутономијом у обављању посла испод 10%
2	Могућности професионалног развоја – није задовољно око 35% запослених	2	Формирати дугорочну стратегију професионалног развоја за запослене на нивоу сваке организационе јединице.	1.7.2015.	Директори и начелници свих организационих јединица КЦ-а Крагујевац	Дугорочне стратегије усвојене од стране стручних колегијума организационих јединица.
3	Финансијска надокнада за рад – незадовољно је 80% запослених	1	Формирати критеријуме на нивоу КЦ-а Крагујевац за финансијску стимулацију и дестимулацију запослених, како би се обезбедило праведније награђивање за рад	1.9.2015.	Директор КЦ-а и Управни одбор КЦ-а Крагујевац	Смањење процента запослених који су незадовољни финансијском надокнадом на испод 50%
4	Расположивим временом за обављање послова – није задовољно 28% запослених	1	Побољшати организацију посла у свим организационим јединицама и поштовати радне норме.	1.8.2015.	Директор КЦ-а Крагујевац и директори организационих јединица	Смањење процента незадовољних запослених испод 15%.
5	Опремом за рад није задовољно 31% особља	2	Поправити стару и набавити нову опрему.	1.12.2015.	Директор КЦ-а и Управни одбор.	Смањење незадовољног особља испод 15%.
6	Само 14% особља није емоционално, а само 32% није физички исцрпљено после посла.	3	Променити организацију посла на нивоу организационих јединица. Запослити нови кадар како би се приближили стандардима.	1.12.2015.	Руководиоци организационих јединица. Директор КЦ-а и Управни одбор.	Повећање процента особља које није ни емоционално, ни физички исцрпљено после посла изнад 40%.

Табела 4а. Препоруке и предлози мера на основу спољне провере квалитета стручног рада – редовна провера

Датум редовне провере: 3.12.2014.

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Просторно-технички услови у дневној болници Клинике за психијатрију.	2	Направити пројектни задатак, расписати конкурс за јавну набавку, спровести поступак јавне набавке и платити радове.	31.12.2015.	директор Клинике за психијатрију и директор КЦ-а Крагујевац	Изабран извођач. Проширен простор, реновиран инсталација, зидови, подови и набављен нов намештај.
2	Кадровска обезбеђеност Клинике за психијатрију.	1	Расписати конкурс за пријем радника. Обезбедити средства за плате од Министарства здравља.	1.12.2015.	директор Клинике за психијатрију и директор КЦ-а Крагујевац	Запослити 4 психијатра, 2 социјална радника, 2 терапеута за радно-окупациону терапију и 6 медицинских сестара/техничара
3	Радно-окупациона терапија	2	Урадити елаборат за пружање нове услуге. Запослити радне терапеуте или едуковати постојећи кадар.	1.12.2015.	директор Клинике за психијатрију и директор КЦ-а Крагујевац	Почетак редовног спровођења радно-окупационе терапије.
4	Служба дечије психијатрије.	1	Урадити елаборат за оснивање нове Службе. Добити сагласност Управног одбора и Стручног савета.	1.12.2015.	директор Клинике за психијатрију	Почетак рада службе дечије психијатрије.
5	Опрема Службе за радиолошку дијагностику	1	Направити пројектни задатак, расписати конкурс	31.12.2015.	Начелник Службе радиолошке дијагностике	Набављен апарат за магнетну резонанцу (1.5Т)

			за јавну набавку, спровести поступак јавне набавке и платити опрему.		и директор КЦ-а Крагујевац	и МДЦТ апарат (64).
6	Кадрови Службе за радиолошку дијагностику	2	Расписати конкурс за пријем радника. Обезбедити средства за плате од Министарства здравља.	1.6.2015.	Начелник Службе радиолошке дијагностике и директор КЦ-а Крагујевац	Потписани уговори о раду за 2 радиолога и 5 техничара.

Табела 46. Препоруке и предлози мера на основу унутрашње провере квалитета стручног рада

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Кадровска структура Клинике за интерну медицину	1	Пријем у радни однос 3 лекара, 12 медисинских техничара и 5 помоћних радника	15.10.2015.	Директор Клинике за интерну медицину и директор КЦ-а.	Потписани уговори о раду за наведене новозапослене.
2	Радни простор Клинике за интерну медицину	2	Реновирати простор за дневне болице Центра за реуматологију, алергологију и клиничку имунологију и Центра за гастроентерохепатологију	1.10.2015.	Директор и Управни одбор КЦ-а Крагујевац, директор Клинике за интерну медицину.	Повећан и адаптиран простор.
3	Опрема Клинике за интерну медицину	1	Набавити следећу опрему: инфузор, монитор за пацијенте, дефибрилатор, апарати за мерење крвног притиска, ЕКГ апарат, спирометар и микроскоп.	1.9.2015.	Директор и Управни одбор КЦ-а Крагујевац, директор Клинике за интерну медицину.	Потписане доставнице за испоручену опрему и записници о успешној инсталацији и пробном раду.
4	Постеље на Клиници за инфективне болести	2	Набавка нових постеља и душека.	1.12.2015.	Директор и Управни одбор КЦ-а Крагујевац, директор Клинике за инфективне болести.	Потписане доставнице за нове кревете и душеке.

5	Стручна оспособљеност здравственог особља.	1	Послати по једног лекара из Центра за гастроентерохепатологију у другу установу ради обуке за ендоскопски ултразвук и ендоскопску ретроградну холангиопанкреатографију.	1.6.2015.	Директор КЦ-а Крагујевац, директор Клинике за интерну медицину.	Добијена уверења о успешно спроведеној обуци.
6	Радни простор и инвестиционо одржавање зграде Клинике за педијатрију.	1	Адаптирати простор за специјалистичке амбуланте, поправити кров, заменити дотрајалу водоводну и канализациону мрежу, поправиати транспортни лифт за непокретне болеснике.	1.12.2015.	Директор и Управни одбор КЦ-а Крагујевац, директор Клинике за педијатрију.	Урађена адаптација и радови на одржавању.
7	Медицинска опрема Клинике за педијатрију	1	Набавити нове инфузионе пумпе, мониторе виталних фумкција, пулсне оксиметре, апарат за мерење уродинамике, холтер за крвни притисак, бронхоскоп, плетизмограф целог тела, колоноскоп и апаратуру за мерење азот-оксида.	1.12.2015.	Директор и Управни одбор КЦ-а Крагујевац, директор Клинике за педијатрију.	Потписане доставнице за опрему.

Табела 5. Препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа Србије

Датум последње акредитацијске посете: 22.11.2013.

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	ХЛП 6.1 унапредити спровођење критеријума	2	Набавка одговарајуће опреме и преуређење постојећих просторија којим ће бити омогућен пацијентима са инвалидитетом приступ и употреба свих просторија на свим одељењима клинике. Захтев за набавку упућен одговарајућим службама	8.2015	Проф. др Н. Арсенијевић, директор, др Б. Станковић	Све просторије и прилази на Клиници су опремљени тако да омогућавају несметану употребу од стране тешко оболелих и особа са инвалидитетом
2	ХЛП 7.8 НЕОПХОДНО ЈЕ НАћи НАЧИН ЗА НАБАВКУ ДЕЗИФИЦИЈЕНАСА ЗА СУВО ПРАЊЕ РУКУ	1	Упућен захтев менаџменту за набавку дезинфицијенаса и потребног броја дозера за суво прање руку	6.2015	Проф. др Н. Арсенијевић, директор, др Б. Станковић	На свим одељењима Клинике за Хирургију користи се суво прање руку као мера превенције – по процедури
3	ХОС 7.7 НЕ ПОСТОЈЕ ДОЗАТОРИ ЗА СУВО ПРАЊЕ РУКУ У СКЛАДУ СА ПРОЦЕДУРАМА КЦ КГ	1	Упућен захтев менаџменту за набавку дезинфицијенаса и потребног броја дозера за суво прање руку	6.2015	Проф. др Н. Арсенијевић, директор, др Б. Станковић	На свим одељењима Клинике за Хирургију користи се суво прање руку као мера превенције – по усвојеној процедури
4	ХИН 6.2 У организационој јединици су обезбеђени услови за спровођење централног мониторинга. ускладити спровођење критеријума	3	набавити и инсталирати апаратуру неопходну за увођење централног мониторинга	12.2015	Директор КЦ Крагујевац, Директор Центра за анестезију, начелник ЈИЛ	уведен централни мониторинг у циљу побољшања квалитета лечења и безбедности пацијената
5	ИГЛП 6.2 Здравствена установа располаже одговарајућим просторијама за обављање делатности. - ускладити критеријум са задатим стандардом	1	Адекватни и унапред урађени распореди рада свих интернистичких служби који се обавља у две смене	6.2015	Директор Клинике за интерне болести, руководиоци орг. јединица и главне сестре	Смањење гужви испред специјалистичких амбуланти, дужина чекања на преглед на дан заказаног прегледа не дужа од 30 минута
6	ИГИН 6.2 У организационој јединици су обезбеђени услови за		Обезбедити централни мониторинг у свим	12.2015	Директор КЦ Крагујевац Директор Интерне	Постојање централног мониторинга у свим ЈИН

	спровођење централног мониторинга. - обезбедити спровођење критеријума за задати стандард	1	јединицама интензивне неге		клинике	
7	ИГИН 6.3 обезбедити спровођење критеријума за задати стандард	1	Обезбедити систем за позивање и алармирање мед. сестре	6.2015	Директор КЦ Крагујевац Директор Интерне клинике	Постојање система за позивање и алармирање мед. сестре у свим ЈИН
8	АПТ 2.7 анализирати нежељене догађаје у циљу превенције истих	1	Упис у регистар нежељених догађаја	31.12.2015	Сви фармацеути	Анализа нежељених догађаја квартално
9	АПТ 3.7 унапредити примену критеријума	1	Вршити процену учинка сваког запосленог	1.10.2015	Мр. пх Драга Живић	Оцена учинка рада запослених кроз образац дефинисан процедуром QR.00.41 и вршење тромесечне анализе
10	ЖС 9.4 унапредити примену критеријума	1	-примена писане процедуре	Одмах	Љубина Невјестић мс	- заштита запослених од повређивања и настанка болничких инфекција
11	ЖС 9.7 обезбедити адекватно место за одлагање дезинфикованих транспортних контејнера	2	-примена писане процедуре	Одмах	Љубина Невјестић мс	- заштита запослених од повређивања и настанка болничких инфекција
12	ЖС 15.1 Ревизија плана за случај масовних несрећа и акцидентних ситуација	1	-примена плана	Одмах	Директор КЦ-а Крагујевац.	заштита запослених од повређивања
13	ЉР 3.1 Настојањ да се писано извештава о процени резултата рада запослених	2	Наставити с поштовањем процедура и писмено обавештавати све запослене о резултатима рада свих запослених	10.2015	Ана Рибарић	Континуирана примена процедура, оцена резултата рада
14	ЉР 3.3 Јасније дефинисање задатака и циљева на основу којих је могуће мерити резултате рада запослених	2	Прецизно утврдити критеријуме на основу којих ће се мерити резултати рада запослених који не подлежу лиценцирању	12.2015	Ана Рибарић Петар Живанић Биљана Јевремовић	Мерење резултата рада у складу са утврђеним критеријумима
15	ЉР 3.4 Настојање да се писано извештава о процени резултата рада запослених	2	Наставити с поштовањем процедура и писмено обавештавати све запослене о резултатима рада свих	10.2015	Ана Рибарић	Континуирана примена процедура и редовно обавештавање запослених о свим аспектима резултата

			запослених			рада запослених
16	ЉР 3.5	2	Унапредити постојеће критеријуме проширујући право запосленог на подношење коментара на процену постигнутих резултата рада.	10.2015	Ана Рибарић Петар Живанић Биљана Јевремовић	Већа прецизност при оцени резултата рада запослених који не подлежу лиценцирању.
17	ЉР 6.4 Редовно праћење.	2	Координација рада између Одсека за безбедност и здравље на раду и Епидемиолошке службе	12.2015	Ана Рибарић Петар Живанић Биљана Јевремовић	Спровести у дело мере којима ће се синхронизовати рад поменутих служби у областима где се њихове активности преклапају
18	УИ 1.5 Препоручује се документовање увида у медицинску документацију	2	Годишњи извештај о броју тражених увида на свакој организационој јединици	31.12.2015.	Главне сестре орг.јединица Главна сестра КЦ, Милош Митрашевић	Збирни извештај о броју и врсти увида у здравствену документацију у КЦ.
19	УИ 2.3 Извештаје и анализе применити и на остале показатеље учинка	1	Организовати едукацију	1.12.2015	Помоћник директора КЦ-а за едукацију, Милош Митрашевић	Едуковано од стране КЦ најмање 30 % запослених на одговарајућим пословима.
20	УИ 2.4 Препоручује се да се и у осталим областима раде извештаји како би прикупљени подацији могли да се користе за унапређење квалитета рада	3	Праћење извештавања	На сваких 6 месеци Почев од 30.6.2015.	Милош Митрашевић, Војислав Милосављевић	Све анализе и тумачења су поткрепљене подацима из ових извештаја и на њих се позивају у званичним службеним документима КЦ-а.
21	УИ 2.5 Доследна примена критеријума	3	Праћење извештавања	На сваких 6 месеци Почев од 30.6.2015.	Милош Митрашевић, Војислав Милосављевић	Све анализе и тумачења су поткрепљене подацима из ових извештаја и на њих се позивају у званичним службеним документима КЦ.
22	РУ 3.4 Унапређење анализе у циљу утврђивања економичности услуга	1	Наставити с поштовањем процедура и у писаној форми обавештавати пословодно руководство о анализама пословања, о задовољству корисника услуга,извештајима од комисија за унутрашњи	ОДМАН	Дир. КЦ Главна сестра КЦ Миљана Милић	Унапређење квалитета услуга и рационализација трошкова здравствене заштите.

			надзор и комисије за унапређење здравствене услуге.			
23	ПУ 4.4 Упознавање запослених са усвојеном Стратегијом КЦ-а	2	Све запослене упознати са Плановима и стратегијом рада КЦ Крагујевац и усвојених процедура.	ОДМАН	Дир. КЦ Главна сестра КЦ Миљана Милић	Континуирана примена процедура. Идентификација, анализа и контрола ризика.
24	ПУ 5.3 Испитивање узрока настанка нежељених догађаја у циљу њиховог превенирања	1	Координација рада између релевантних чиниоца који су одговорни за реализацију настанка нежељених догађаја.	ОДМАН	Дир. КЦ Главна сестра КЦ Миљана Милић	Континуирана примена процедура
25	ПУ 5.4 Предузимање активности за отклањање узрока настанка нежељених догађаја у циљу њиховог превенирања	1	Едукација свих запослених на отклањању узрока који су довели до нежељених догађаја.	ОДМАН	Дир. КЦ Главна сестра КЦ Миљана Милић	Континуирана примена процедура

План припремили и стручно обрадили :

проф. др Слободан Јанковић, председник
комисије за квалитет
доц. др Дејан Петровић
проф. др Биљана Вулетић
проф. др Жељко Мијаиловић
асистент др Мирјана Веселиновић
мр др Милан Пауновић
доц др Марија Шорак
др Зоран Јовановић
др Ружица Марјановић
др. Марија Симоновић
вмс Светлана Матовић

Датум

31.1.2014.

Директор

проф. др Небојша Арсенијевић