

Opća županijska bolnica Požega

Osječka 107, Požega

Ur.broj: 01-993/2-2011

Datum: 21. studeni 2011. godine

Na temelju članka 23a. Statuta Opće županijske bolnice Požega, sukladno odredbama Zakona o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi ("Narodne novine" br. 124/2011) dana 21. studenoga 2011. godine, ravnatelj donosi sljedeći

**PRAVILNIK O KONTROLI I OSIGURANJU KVALITETE
ZDRAVSTVENE ZAŠTITE U
OPĆOJ ŽUPANIJSKOJ BOLNICI POŽEGA**

I. Predmet i opće odredbe

Predmet

Članak 1.

Ovim Pravilnikom regulira se kontrola kvalitete zdravstvene zaštite i osiguranje provedbe propisa s područja kvalitete zdravstvene zaštite.

Pojmovi u kontroli i osiguranju kvalitete

Članak 2.

Pojedini izrazi u smislu ovoga Pravilnika imaju sljedeće značenje:

(1) *Sustav kvalitete zdravstvenih postupaka* je sustav kojim se osigurava koordinacija, promicanje te praćenje svih aktivnosti poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite koja se pruža pacijentima sukladno zahtjevima međunarodno priznatih standarda te znanstveno-tehnološkom razvitku.

(2) *Zdravstveni postupak* je postupak koji u okviru mjera zdravstvene zaštite provodi Opća županijska bolnica Požega kao nositelj zdravstvene djelatnosti sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti.

(3) *Kvaliteta zdravstvene zaštite* je rezultat mjera koje se poduzimaju sukladno suvremenim spoznajama u zdravstvenim postupcima, a koje osiguravaju najviši mogući povoljan ishod liječenja i smanjenje rizika za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi.

(4) *Standardi kvalitete zdravstvene zaštite* su precizni kvantificirani opisi mjerila u vezi s obavljanjem zdravstvenih postupaka, zdravstvenim radnicima, opremom, materijalima i okolišem u kojima se obavljaju zdravstveni postupci, a kojima se osigurava kvaliteta zdravstvene zaštite.

- (5) *Promicanje kvalitete zdravstvene zaštite* su postupci kojima se omogućava povećanje utjecaja pacijenata prilikom suodlučivanja u sustavu zdravstva te time i unaprjeđenje njihova zdravlja.
- (6) *Orijentiranost prema pacijentu* podrazumijeva kako je dobrobit pacijenta temeljno polazište za odluku o zdravstvenim postupcima što uključuje njegovo pravo na suodlučivanje u cilju unaprjeđenja kvalitete njegova života.
- (7) *Sigurnost zdravstvenog postupka* podrazumijeva osiguravanje zdravstvenih postupaka od štetnih neželjenih događaja čija bi posljedica mogla biti bolest, ozljeda na radu i drugi štetni neželjeni događaji za pacijente nastali tijekom provođenja zdravstvenih postupaka zbog smanjene ili pogrešne uporabe zdravstvene tehnologije ili standardnih operativnih postupaka, odnosno nastali njihovom zlorabom. Sigurnost se odnosi na sigurnost pacijenta, zdravstvenih radnika te sigurnost zdravstvenih postupaka.
- (8) *Sljedivost zdravstvenog postupka* je rezultat mjera koji se postiže dokumentiranjem u provođenju zdravstvenih postupaka i analiziranjem medicinskih rezultata tih postupaka u cilju poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite.
- (9) *Učinkovitost zdravstvenog postupka* odnosi se na stupanj postignutog rezultata u odnosu na očekivani rezultat zdravstvenog postupka.
- (10) *Djelotvornost zdravstvenog postupka* je sposobnost pružanja većeg opsega i kvalitetnije zdravstvene zaštite istim sredstvima i troškovima u najkraćem vremenu.
- (11) *Osiguranje kvalitete zdravstvenih postupaka* je sustavno praćenje i procjenjivanje obavljanja i rezultata zdravstvenih postupaka, planiranje aktivnosti radi poboljšanja zdravstvene zaštite i prevladavanja utvrđenih nedostataka u cilju ostvarenja učinkovitosti zdravstvenih postupaka i izbjegavanja štetnih neželjenih događaja.
- (12) *Poboljšanje kvalitete zdravstvenih postupaka* je postupak ocjenjivanja i poboljšanja tih postupaka zasnovan na multidisciplinarnom pristupu te usmjeren na cjelokupni sustav zdravstvene zaštite pacijenata.
- (13) *Klinički pokazatelji kvalitete* su sredstva mjerenja u obavljanju zdravstvenih postupaka određenih vrijednostima koje služe za prikazivanje rezultata tih postupaka.
- (14) *Procjena zdravstvenih tehnologija* je multidisciplinarnan, stručni, nepristran, objektivan na principima medicine utemeljene na dokazima, transparentan proces procjene kliničke učinkovitosti i sigurnosti, uz ekonomsku analizu novih ili već postojećih zdravstvenih tehnologija (lijekova, medicinskih proizvoda, kirurških procedura, dijagnostičkih postupaka, kao i ostalih tehnologija s područja prevencije, dijagnostike, liječenja i rehabilitacije), uzimajući u obzir etička, socijalna, pravna i organizacijska načela. Osnovni cilj procjene zdravstvenih tehnologija je davanje nepristrane, stručne, objektivne i transparentne preporuke o opravdanosti primjene nove tehnologije ili zamjeni dosadašnje zdravstvene tehnologije u svrhu daljnjeg donošenja konačne objektivne odluke u zdravstvenoj politici.
- (15) *Akreditacijski postupak* je postupak procjenjivanja kvalitete rada Opće županijske bolnice Požega na osnovi ocjene sukladnosti rada s utvrđenim optimalnim standardima za djelatnost koju obavlja.

Načela za ostvarivanje mjera

Članak 3.

Mjerama za ostvarivanje kvalitete zdravstvene zaštite mora se osigurati provedba načela:

1. učinkovitosti i djelotvornosti sustava kvalitete zdravstvenih postupaka,
2. načela orijentiranosti prema pacijentu te
3. načela sigurnosti pacijenata.

Članak 4.

(1) Načelo učinkovitosti i djelotvornosti sustava kvalitete zdravstvene zaštite, kao i sigurnosti zdravstvenih postupaka ostvaruje se provedbom mjera za osiguranje kvalitete zdravstvene zaštite kojima se postiže optimalan odnos između učinaka provedenih zdravstvenih postupaka i troškova nastalih njihovom provedbom, uvažavajući pri tome tehničke, organizacijske i financijske čimbenike.

(2) Načelo sigurnosti pacijenata ostvaruje se provedbom mjera kojima se svakom pacijentu osigurava pravo na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu sukladno njegovom zdravstvenom stanju i općeprihvaćenim stručnim standardima te sprečavaju štetni neželjeni događaji čija bi posljedica mogla biti smrt ili oštećenje zdravlja pacijenta.

II Obvezatnost i osiguranje provođenja propisa

Članak 5.

(1) Opća županijska bolnica Požega obvezna je uspostaviti, razvijati i održavati sustav za osiguranje i poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite sukladno planu i programu mjera za osiguranje, unaprjeđenje, promicanje i praćenje kvalitete zdravstvene zaštite, kojim se utvrđuju prioritete za poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite te mjere za uvođenje jedinstvenog sustava standarda kvalitete zdravstvene zaštite i kliničkih pokazatelja kvalitete.

(2) Opća županijska bolnica Požega će obvezno, sukladno propisanim zakonskim obvezama, imati posebnu jedinicu za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite.

(3) Svi zdravstveni radnici obvezni su aktivno sudjelovati u provedbi plana i programa mjera za osiguranje, unaprjeđenje, promicanje i praćenje kvalitete zdravstvene zaštite.

(4) Opća županijska bolnica Požega će imenovati Povjerenstvo za kvalitetu u sastavu i propisane nadležnosti te djelokruga poslova sukladno zakonskim i podzakonskim propisima i

aktima te Statutu Opće županijske bolnice Požega, a pomoćnik ravnatelja za kvalitetu je predsjednik Povjerenstva za kvalitetu.

(5) Pomoćnik za kvalitetu ravnatelja i Povjerenstvo za kvalitetu dužni su osigurati provođenje propisa, planova i mjera iz područja kvalitete zdravstvene zaštite i o istome pravovremeno informirati ravnatelja.

Izvješća

Članak 6.

Opća županijska bolnica Požega podnosi polugodišnje izvješće o provođenju aktivnosti utvrđenih planom i programom mjera za osiguranje, unapređenje, promicanje i praćenje kvalitete zdravstvene zaštite te ostala izvješća, na zakonskim i podzakonskim propisima i aktima, propisani način, sukladno utvrđenim rokovima.

Akreditacija

Članak 7.

(1) Opća županijska bolnica Požega može se akreditirati na način, pod uvjetima i u postupku utvrđenom zakonskim propisima, sukladno akreditacijskim standardima i akreditaciji utvrđeniom podzakonskim propisima i aktima.

(2) Akreditacijski postupak je dobrovoljan postupak koji pokreće ravnatelj na temelju prijedloga pomoćnika ravnatelja za kvalitetu, a po prethodnom mišljenju Stručnog vijeća.

III Prioriteti i mjere za poboljšanje kvalitete

Članak 8.

Prioriteti i mjere za osiguranje, unaprjeđenje, promicanje i praćenje poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite su:

- akreditacija,
- uspostava i analiziranje pokazatelja obveznog sustava kvalitete i sigurnosti zdravstvene zaštite prema jedinstvenom sustavu standarda i kliničkih pokazatelja kvalitete,
- kontinuirana edukacija iz kvalitete i sigurnosti zdravstvene zaštite.

IV Standardi kvalitete

Članak 9.

Standardi kvalitete zdravstvene zaštite su:

1. Neprekidno poboljšanje kvalitete kliničkih i nekliničkih postupaka
 2. Sigurnost pacijenata i osoblja
 3. Medicinska dokumentacija
 4. Prava i iskustva pacijenata, zadovoljstvo osoblja
 5. Kontrola infekcija
 6. Smrtni slučajevi i obdukcija
 7. Praćenje nuspojava lijekova i štetnih događaja vezanih uz medicinske proizvode
 8. Unutarnja ocjena
 9. Nadzor sustava osiguranja i unapređenja kvalitete zdravstvene zaštite
- te se provode na način i u rokovima sukladno zakonskim i podzakonskim propisima

Poboljšanje kvalitete kliničkih i nekliničkih postupaka

Članak 10.

(1) Opća županijska bolnica Požega uspostavlja vrednovanje svih svojih kliničkih i nekliničkih postupaka.

(2) Mjerenje, praćenje i analiza postupaka zahtijevaju uspostavljanje mjera kojima se mogu otkriti odstupanja i uočiti problemi te uočiti i pozitivni i negativni ishodi i učinkovitost poduzetih radnji za poboljšavanje rada i/ili smanjenje rizika.

Članak 11.

Opća županijska bolnica Požega uspostaviti će praćenje pokazatelja kliničke učinkovitosti i dostupnosti.

Članak 12.

Opća županijska bolnica Požega će svakih šest mjeseci dostaviti izvješće o pokazateljima Agenciji za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim propisom.

Sigurnost pacijenata i osoblja

Članak 13.

(1) Opća županijska bolnica Požega će uspostaviti načine za prepoznavanje i otkrivanje prevalencije i ozbiljnosti incidenata koji utječu ili prijete sigurnosti pacijenata i osoblja, a što uključuje medicinske pogreške i neželjene događaje.

(2) Opća županijska bolnica Požega će uspostaviti dokumentirani sustav sigurnosti pacijenata i osoblja sukladno zakonskim i podzakonskim propisima.

(3) O svakom neočekivanom neželjenom događaju ravnatelj ili odgovorna osoba mora odmah izvijestiti ministarstvo nadležno za zdravstvo.

(4) Odjel ili služba gdje se dogodio neočekivani neželjeni događaj mora analizirati moguće uzroke nastalog događaja i u roku od sedam dana pisano izvješće dostaviti pomoćniku ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite.

(5) Povjerenstvo za kvalitetu obvezno je svaka tri mjeseca dostaviti izvješće o neočekivanim neželjenim događajima Agenciji za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, odnosno nadležnoj instituciji.

(6) O ostalim neželjenim događajima mora se svakih šest mjeseci dostaviti izvješće ministarstvu nadležnom za zdravstvo i Agenciji za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu, odnosno nadležnoj instituciji.

(7) Povjerenstvo za kvalitetu mora voditi registar o neželjenim ishodima liječenja u skladu s važećim propisima.

Medicinska dokumentacija

Članak 14.

(1) Odgovarajući medicinski kartoni i medicinska dokumentacija za sve pacijente kojima se pruža zdravstvena zaštita, moraju se održavati na propisani način te se moraju voditi točno pisani, u propisanom sadržaju informacija i obliku dokumenta te što prije popunjeni za svakog unutarnjeg i vanjskog pacijenta.

(2) Opća županijska bolnica Požega internim aktim uspostavila je sustav za identifikaciju autora svakog zapisa u medicinskom kartonu.

(3) Medicinski kartoni (izvorni i legalno umnoženi oblici) moraju se čuvati u skladu s važećim propisima i aktima Opće županijske bolnice Požega.

(4) Opća županijska bolnica Požega osigurava povjerljivost medicinskih kartona pacijenata sukladno propisima i aktima Opće županijske bolnice Požega.

(5) Medicinska dokumentacija obuhvaća i popunjavanje posebnih obrazaca definiranih u okviru već postojećih propisa i njihovo prosljeđivanje odgovarajućim nadležnim tijelima.

(6) Povjerenstvo za kvalitetu mora provoditi kontrolu kvalitete medicinske dokumentacije u skladu s važećim propisima.

(7) Postupanje s medicinskom dokumentacijom osoba s duševnim smetnjama mora biti u skladu s važećim propisima.

(8) Vođenje medicinske dokumentacije vezane uz transplantacijsku medicinu mora biti u skladu s važećim propisima.

(9) Korištenje telemedicine u postupku donošenja intervencijskih, dijagnostičkih i terapijskih odluka, kao i u davanju preporuka na temelju podataka, dokumenata ili drugih informacija preko telekomunikacijskog sustava mora biti u skladu s važećim propisima. Svi podaci i informacije o pacijentu korištene u telemedicinskoj komunikaciji, podliježu propisima o zaštiti osobnih podataka i tajnosti podataka koji se odnose i na sve ostale medicinske podatke i dokumente vezane uz pacijenta.

Prava i iskustva pacijenta i zadovoljstvo osoblja

Članak 15.

(1) Opća županijska bolnica Požega osigurava da svaki pacijent može ostvariti svoja prava prilikom korištenja zdravstvene zaštite te provodi sve potrebne mjere za zaštitu tih prava u skladu s važećim propisima.

(2) Ovlaštena osoba Opće županijske bolnice Požega obvezuje se da mora unaprijed obavijestiti, kad god je moguće, svakog pacijenta i/ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika o pravima pacijenta tijekom pružanja zdravstvene zaštite sukladno propisima.

Članak 16.

(1) Ovlaštene osobe organizacijskih jedinica u suradnji s ravnateljem, osigurati će komunikaciju s pacijentima i/ili njihovim zakonskim zastupnicima, odnosno skrbnicima koji ne znaju hrvatski jezik te s pacijentima koji su gluhi, nijemi ili slijepi.

(2) Neposredni pružatelj zdravstvene usluge mora pribaviti pisani pristanak/odbijanje od obaviještenog pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika za preporučene dijagnostičke i terapijske postupke, osim u hitnim medicinskim slučajevima, u skladu s važećim propisima. Postupak obavješćivanja pacijenata uključuje pisane obavijesti o visokorizičnim dijagnostičkim i terapijskim postupcima definiranim od zdravstvenih radnika.

Članak 17.

Ravnatelj, na prijedlog pomoćnika za kvalitetu, donijet će akt o dokumentiranju postupaka za podnošenje pritužbi, sukladno propisima.

Članak 18.

U Općoj županijskoj bolnici Požega može se koristiti ograničavanje i odvajanje nasilnog ili samodestruktivnog pacijenta s duševnim smetnjama u skladu s važećim propisima i općim aktima.

Ankete i analize

Članak 19.

(1) U Općoj županijskoj bolnici Požega procijenjivati će se koliko se dobro poštuju prava pacijenata tako da se redovito provode ankete o iskustvu i zadovoljstvu pacijenata i jednom godišnje provedu njihova analiza.

(2) Opća županijska bolnica Požega će jednom godišnje provesti anketu i analizu o zadovoljstvu osoblja radnim uvjetima, organizacijom rada i kulturom komunikacije.

Kontrola infekcija

Članak 20.

(1) Opća županijska bolnica donosi opći akt kojim se utvrđuju mjere, obveze i odgovornosti za sprječavanje, suzbijanje i praćenje bolničkih infekcija u skladu s važećim propisima.

(2) Opća županijska bolnica Požega će uspostaviti dokumentirani plan, program i postupke za obavljanje mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija koji uključuju učestalost praćenja visokorizičnih i ostalih područja djelatnosti te način evidentiranja bolničkih infekcija.

(3) Opća županijska bolnica Požega je ustrojila bolničko povjerenstvo za kontrolu infekcija i

tim za kontrolu bolničkih infekcija te će isti po potrebi, sukladno propisima i općim aktima, usklađivati.

Smrtni slučajevi i obdukcija

Članak 21.

(1) U Općoj županijskoj bolnici Požega će se ustrojiti i voditi evidencija o umrlim osoba i izvršenim obdukcijama te utvrditi uzrok smrti svake osobe i izvršiti obdukciju u skladu s važećim propisima i općim aktima ustanove.

(2) Ravnatelj će svaka tri mjeseca ministru nadležnom za zdravstvo podnijeti pisano izvješće o broju umrlih osoba i broju izvršenih obdukcija.

(3) Povjerenstvo za kvalitetu mora voditi registar o umrlim osobama u skladu s važećim propisima.

(4) U Općoj županijskoj bolnici Požega će se utvrditi uzrok smrti svake osobe sukladno propisima.

Praćenje nuspojave lijekova i štetnih događaja vezanih uz medicinske proizvode

Članak 22.

(1) Zdravstveni radnik koji dolazi u doticaj s lijekom ili korisnikom lijeka mora izvijestiti o nuspojavi ili sumnji na nuspojavu lijeka Agenciju za lijekove i medicinske proizvode (HALMED) u skladu s važećim propisima.

(2) Korisnik medicinskog proizvoda mora izvijestiti o štetnom događaju vezanom uz medicinski proizvod HALMED u skladu s važećim propisima.

Unutarnji nadzor

Članak 23.

U Općoj županijskoj bolnici provodi se unutarnji nadzor vlastitih postupaka te posljedična primjena popravni i preventivni radnji i provjera njihove učinkovitosti, sukladno propisima i općim aktima te se dokumentira postupak za obavljanje unutarnjeg nadzora.

V Prijelazne i završne odredbe

Članak 24.

Tumačenje odredbi ovog Pravilnika daje ravnatelj Opće županijske bolnice Požega.

Članak 25.

U slučaju izmjene pojedinih zakonskih i podzakonskih propisa u svezi s dotičnom materijom, neposredno će se primjenjivati nove odredbe, bez obzira je li došlo do izmjene ovog Pravilnika, a navedena izmjena ne utječe na valjanost ovog Pravilnika u cjelini.

Članak 26.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči Opće županijske bolnice Požega.



Ravnatelj:

Prof.dr.sc. Željko Glavić

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Prof. dr. sc. Željko Glavić.

Utvrđuje se da je Pravilnik o kontroli i osiguranju kvalitete zdravstvene zaštite u Općoj županijskoj bolnici Požega objavljen na oglasnoj ploči Opće županijske bolnice Požega dana 21.11.2011. godine i stupa na snagu dana 29.11.2011. godine.



Ravnatelj:

Prof.dr.sc. Željko Glavić

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Prof. dr. sc. Željko Glavić.