

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

REZULTATI I PREPORUKE DRUGE FAZE ISTRAŽIVANJA (NOVEMBAR 2016)

Razlozi za istraživanje: Intervencija koja je proučavana u okviru ovog istraživanja je primjena propisa (obavezni standardi sigurnosti i kvaliteta) u zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu. Propisi su na snazi od 2012. godine, ali još uvijek nisu u potpunosti prihvaćeni od strane svih ustanova. Prihvatanje standarda je različito u tri tipa zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu (apoteke, specijalističke ambulante i stomatološke ambulante). Sve apoteke i većina specijalističkih ambulanti imaju ugovor za pružanje usluga sa Fondom zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, što nije slučaj sa stomatološkim ambulantama u privatnom vlasništvu koje nemaju ugovor sa Fondom za pružanje svojih usluga.

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?

Metodologija: Istraživanje je započelo sa dubinskim intervjuima sa zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu (koje je realizovano u periodu novembar-decembar 2015.), čime je omogućen uvid u njihove stavove u vezi sa prihvatanjem/neprihvatanjem procesa sertifikacije. U drugoj fazi istraživanja, podaci su prikupljeni putem anonimne poštanske ankete. Osnovna svrha tog anketiranja bila je prikupljanje kvantitativnih podataka u vezi sa iskustvima i stavovima zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu, radi procjene relativnog značaja različitih faktora za prihvatanje standarda.

Tabela 1: Stopa odgovora i struktura uzorka

Tip ustanove	Broj ustanova u uzorku (n)	Stopa odgovora (%)	Status sertifikacije ustanove (%)		
			Sertifikovana	Sertifikacija u toku	Nesertifikovana
Apoteke	382	27,1	42,7	30,1	27,2
Specijalističke ambulante	83	53,0	27,9	37,2	34,9
Stomatološke ambulante	188	40,9	0	22,1	77,9



KLUČNI NALAZI

Apoteke	Specijalističke ambulante	Stomatološke ambulante
STAV O SERTIFIKACIJI		
Pozitivni stavovi: <ul style="list-style-type: none"> • Lakše upravljanje apotekom • Unapređenje sistema rada • Unapređenje sigurnosti i kvaliteta usluga 	Blago negativni stavovi: <ul style="list-style-type: none"> • Potencijalno lakše upravljanje ustanovama • Potencijalna poboljšanja sigurnosti i kvaliteta usluga 	Negativni stavovi
OČEKIVANJA OD SERTIFIKACIJE		
<ul style="list-style-type: none"> • Zadovoljstvo pacijenata • Zadovoljstvo osoblja ustanove • Prednosti prilikom ugovaranja usluga sa Fondom zdravstvenog osiguranja RS • Smanjenje rizika od nanošenja štete pacijentima • Smanjenje rizika od gubitka ugovora sa Fondom zdravstvenog osiguranja RS 	<ul style="list-style-type: none"> • Koristi u profesionalnom statusu • Zadovoljstvo pacijenata • Zadovoljstvo osoblja ustanove • Privlačenje dodatnih korisnika usluga • Smanjenje rizika od nanošenja štete pacijentima • Smanjenje rizika od profesionalnih oboljenja i povreda osoblja 	<ul style="list-style-type: none"> • Zadovoljstvo osoblja ustanove • Mogućnost ugovaranja sa Fondom zdravstvenog osiguranja RS • Manji rizik za plaćanje kazne kao rezultat posjete inspektora • Smanjenje rizika od sudskih postupaka usljed tužbi pacijenata
NEDOSTACI SERTIFIKACIJE		
<ul style="list-style-type: none"> • Finansijsko opterećenje • Administrativno opterećenje 	<ul style="list-style-type: none"> • Finansijsko opterećenje • Administrativno opterećenje • Vrijeme oduzeto od rada sa pacijentima 	<ul style="list-style-type: none"> • Finansijsko opterećenje • Administrativno opterećenje • Vrijeme potrebno za edukaciju osoblja
IZVORI INFORMACIJA		
<ul style="list-style-type: none"> • Agencija za sertifikaciju, akreditaciju i unapređenje kvaliteta zdravstvene zaštite RS • Kolege (sertifikovane apoteke), • Farmaceutsko društvo RS, • Farmaceutska komora RS 	<ul style="list-style-type: none"> • Kolege (sertifikovane ambulante), • Institut za javno zdravstvo RS 	<ul style="list-style-type: none"> • Kolege, • Komora doktora stomatologije RS, • Institut za javno zdravstvo RS
UTICAJ STRUKOVNIH KOMORA I PROFESIONALNIH UDRUŽENJA		
<ul style="list-style-type: none"> • Pozitivnije mišljenje nego kod drugih ispitanika • Jasan pozitivan stav i zainteresovanost za proces sertifikacije (komora i profesionalno udruženje) 	<ul style="list-style-type: none"> • Manje važan nego za druge ispitanike • Nemaju jasan stav o sertifikaciji • Nisu pružili podršku • Nisu pružili dovoljno informacija 	<ul style="list-style-type: none"> • Neznatan uticaj profesionalnih udruženja • Promjenjivi uticaji Komore doktora stomatologije RS
VIDLJIVOST REZULTATA PROCESA SERTIFIKACIJE		
<ul style="list-style-type: none"> • Zdravstvena inspekcija, • Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, • pacijenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Zdravstvena inspekcija, • opšta javnost 	<ul style="list-style-type: none"> • Zdravstvena inspekcija, • Ministarstvo zdravlja i socijalne zaštite Republike Srpske

Agencija za sertifikaciju,
akreditaciju i unapređenje
kvaliteta zdravstvene
zaštite Republike Srpske

- Informisanje i edukovanje zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu
- Traženje alternativnih načina za pokrivanje troškova ocjenjivanja
- Organizovanje događaja na kojima će biti prezentovani rezultati procesa sertifikacije i prikazana iskustva sertifikovanih ustanova
- Javno promovisanje sertifikovanih ustanova
- Objašnjavanje svrhe i važnosti sertifikacije opštoj javnosti

Ministarstvo zdravlja i
socijalne zaštite Republike
Srpske

- Traženje alternativnih načina za pokrivanje troškova ocjenjivanja
- Obezbeđenje podrške javnosti za proces sertifikacije
- Direktnija obavještenja i komunikacija sa zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu
- Preciziranje vremena potrebnog za izdavanje rješenja o sertifikaciji

Fond zdravstvenog
osiguranja Republike
Srpske

- Sertifikacioni status trebao bi biti jedan od uslova za ugovaranje
- Promovisanje korišćenja usluga sertifikovanih ustanova

Inspektorat Republike
Srpske

- Provjeravanje statusa sertifikacije tokom inspekcija

Komore zdravstvenih
radnika

- Javno zauzimanje zvaničnog stava o sertifikaciji
- Uključivanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u programe kontinuirane edukacije

Profesionalna udruženja

- Pružanje podrške ustanovama u procesu ispunjavanja sertifikacionih standarda

Institut za javno zdravstvo
Republike Srpske

- Realizacija edukacija o upravljanju rizicima u kontroli infekcija
- Pružanje pomoći zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu u procesu razvoja internih procedura

ZAKLJUČCI

Rezultati istraživanja su djelimično potvrdili zaključke iz prve faze istraživanja:

1. Uočena unapređenja profesionalnog statusa imaju donekle pozitivan, ali ne i presudan uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta od strane zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu.
2. Strah od negativnih finansijskih posljedica (kažnjavanje od strane Zdravstvene inspekcije i rizik od gubitka ugovora sa Fondom zdravstvenog osiguranja Republike Srpske) značajno povećava prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta. Potencijalne finansijske posljedice, vezane sa neprihvatanjem sertifikacionih standarda, vjerovatno su najmanje kod stomatoloških ambulanti u privatnom vlasništvu (koje su u najmanjoj mjeri prihvatile proces sertifikacije), koje svoje usluge ne ugovaraju sa Fondom zdravstvenog osiguranja RS.
3. Dostupnost informacija o standardima sigurnosti i kvaliteta poboljšala je njihovo prihvatanje.
4. Mišljenja koja su zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu prenijele kolege generalno imaju negativan uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.
5. Percipirani stavovi komora imaju ograničen uticaj na prihvatanje standarda sigurnosti i kvaliteta.
6. Nivo podrške od strane profesionalnih udruženja zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu u implementaciji sertifikacije ne utiče toliko značajno na nivo prihvatanja standarda sigurnosti i kvaliteta.

Druga faza istraživanja je potvrdila da stopa prihvatanja obaveznih standarda sigurnosti i kvaliteta i dalje varira između različitih tipova zdravstvenih ustanova u privatnom vlasništvu, prvenstveno zbog (1) različitog stepena straha od finansijskih posljedica i (2) različitog nivoa dostupnosti informacija o standardima sigurnosti i kvaliteta i procesu sertifikacije.



Istraživanje „Uvođenje standarda sigurnosti i kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u privatnom vlasništvu u Republici Srpskoj (BiH)“ 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 (grantovi broj 2015/538686-1 i 2016/655027-1). Trajanje istraživanja: 2015 - 2017.

Protokol istraživanja je odobrio Komitet za etički pregled istraživanja Svjetske zdravstvene organizacije (The World Health Organization's Research Ethics Review Committee) i Etički odbor Instituta za javno zdravstvo Republike Srpske. Ostale informacije o rezultatima druge faze istraživanja dostupne su na: <http://www.phi.rs.ba/index.php?view=clanak&id=159>

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

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

*Istraživački tim se zahvaljuje
svim zdravstvenim
ustanovama u privatnom
vlasništvu koje su učestvovalе
u istraživanju.*