

	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка			ПР-ДЗ-021
	<i>Превентивне мјере</i>			
Страна 1 од 5	Издање: прво	Важи од: 15.10.2013.	Одобрио Др Тихомир Михајловић, директор	Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1. Предмет процедуре

Овом процедуром прописује се поступак покретања и спровођења превентивних мјера, провјере њихове ефективности, те одговорности за тај поступак.

1.2. Подручје за примјену

Ову процедуру примјењује руководство ЈЗУ Дома здравља Градишка и сви учесници у реализацији превентивних мјера.

1.3. Надлежности за примјену

За осигурање примјене ове процедуре надлежан је директор. Координатор квалитета одговоран је за прикупљање и обраду података и извјештавање.

1.4. Искључења

Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1. Референтни документи

- Стандарди за сертификацију домова здравља у Републици Српској.
- Стандард ISO 15189- Медицинске лабораторије- Посебни захтјеви за квалитет и компетентност.

2.2. Остали документи

- Нормативна регулатива установе.
- Процедура ПР-ДЗ-020 *Корективне мјере*,
- Процедура ПР-ДЗ-006 *Поступак планирања и спровођења интерних провјера*,
- Процедура ПР-ДЗ-026 *Анализа пословања*.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1. Термини

Неусаглашеност: Незадовољавање утврђених захтјева.

Корективна мјера: Акција, предузета да би се елиминисао узрок утврђене неусаглашености или друге нежељене ситуације.

Превентивна мјера: Акција, предузета да би се елиминисао узрок потенцијалне неусаглашености, или друге потенцијално нежељене ситуације.

Ефективност: Степен испуњења планираних активности и планираних резултата.

Ефикасност: Однос између постигнутих резултата и коришћених ресурса.

3.2. Скраћенице



Нема.

4. ОПИС ПОСТУПКА

4.1. Опште

Превентивне мјере представљају скупове активности којима се спречава **настанак** проблема и нежељених ситуација и тиме спречава да дође до незадовољства заинтересованих страна. Овакве мјере покрећу се након анализе процеса рада и уочавања слабих мјеста, која – ако им се не посвети пажња – под одређеним околностима могу довести до проблема.

Неке превентивне мјере спроводе се као дио кодекса добре праксе (нпр. добра лабораторијска или клиничка пракса), законски обавезних рјешења (нпр. мјере противпожарне заштите), или као дио општих мјера безбједности и приправности. Ова процедура не односи се на такве мјере, већ само на оне, које се спроводе као дио напора за унапређење квалитета пружених услуга, те безбједности и сигурности здравствене заштите.

Процес спровођења превентивних мјера обухвата:

- континуирану анализу података који се прикупљају у систему менаџмента и препознавање оних, који указују на потенцијалне проблеме и нежељене ситуације,
- утврђивање статуса и значаја потенцијалних проблема и нежељених ситуација,
- препознавање узрока таквих потенцијалних проблема и нежељених ситуација,
- избор погодне мјере којом се спријечава настанак проблема и нежељених ситуација,
- спровођење превентивне мјере, надзор и биљежење резултата,
- преиспитивање ефективности и адекватности предузетих мјера,
- (евентуално) спровођење измјена у документацији система менаџмента, као последица спроведених мјера.

4.2. Утврђивање потенцијалних проблема и нежељених ситуација у систему менаџмента

Потреба за спровођењем превентивних мјера, утврђује се на основу података из различитих процеса рада. Подаци увијек морају бити поткрепљени доказима и презентирани у облику записа.

За утврђивање потребе за превентивним мјерама користе се начелно исти извори информација као и код утврђивања потребе за корективним мјерама и то:

- записи који се односе на систем менаџмента, укључујући медицинску документацију,
- жалбе и приговори корисника услуга,
- извјештаји о неусаглашеностима и проблемима, утврђеним током редовног процеса рада,
- записи о неусаглашеностима и запажањима, утврђеним током интерних провјера,
- записи о анализи пословања,
- записи о контроли и верификацији квалитета набављених производа,
- резултати оцјењивања и надзора од стране организација за сертификацију и/или акредитацију, или органа инспекције,
- анализа степена задовољства корисника услуга и други подаци, прикупљени од корисника на било који начин,
- анализа аспеката и утицаја у вези са животном средином,
- анализа опасности и ризика у вези са заштитом на раду,
- анализа процеса рада и идентификација ризика и слабих мјеста у њему,
- резултати процјене добављача,



- запажања особља итд.

Потенцијални проблем/неусаглашеност идентификује се поређењем поменутих података с нормативним актима установе, захтјевима закона и подзаконских аката, захтјевима стандарда за сертификацију/акредитацију, или с добром праксом других установа.

Руководиоци свих нивоа дужни су да континуирано анализирају поменуте податке и да утврђују потребу за превентивним мјерама. За то су, по службеној дужности, одговорни:

- директор,
- руководиоци свих организационих јединица и свих нивоа управљања, за домен за који су задужени,
- главна сестра установе,
- координатор квалитета.

Сви други радници Дома здравља Градишка такође имају право да предложи да се спроведе превентивна мјера која би спријечила деградацију ефикасности и ефикасности њиховог рада. Приједлоге за спровођење такве мјере достављају свом непосредном руководиоцу или координатору квалитета, написмено.

Сви приједлози особља обавезно се разматрају. Непосредни руководиоцац дужан је да обавијести радника који је дао приједлог о томе, да ли је он прихваћен.

4.3. Анализа података и утврђивање коријеног узрока потенцијалног проблема

Када се утврди да одређени потенцијални проблем или нежељена ситуација могу да се појаве, или када особље да приједлог за спровођење превентивне мјере, руководиоцац надлежан за подручје у којем тај проблем може да се појави и координатор квалитета спроводе анализу којом се утврђује узрок потенцијалног проблема.

На примјер, узрок може бити:

- одступање од прописаног поступка рада, до којег би могло доћи ако се особље на прави начин не уведе у посао,
- нарушавање услова радне средине, до којег би могло доћи због проблема у одржавању вентилационог система који је при крају радног вијека,
- отказ критичне опреме у критичном тренутку, до којег би могло доћи ако се она редовно не прегледа, провјерава и подешава, итд.

Када се спроведе анализа потенцијалног проблема, надлежни руководиоцац и координатор квалитета утврђују мјере којима треба дјеловати на узрок и спријечити појаву неусаглашености. Уколико се коријен потенцијалног проблема налази изван подручја за које је одговоран дати руководиоцац или координатор квалитета, у даље рјешавање проблема координатор квалитета укључује руководиоца доволно високог нивоа (онога, у чијем се домену одговорности налази дати потенцијални проблем).

4.4. Утврђивање статуса и значаја проблема

Превентивне мјере дефинишу се на основу значаја могућег проблема и ризика који он носи. Критеријуми за одређивање мјере могу бити:

- вјероватноћа појаве проблема и тежина посљедица, повезаних с њим,
- ризик по пацијенте, или по квалитет пружених услуга, ако се проблем појави,
- ризици у погледу настанка акцидента или несрећа,
- ризици од одговорности пред законом,



- трошкови спровођења превентивних мјера у односу на очекиване трошкове рјешавања проблема када се он буде појавио,
- могуће незадовољство интересних страна,
- користи од превентивне мјере.

Координатор квалитета, у консултацији с надлежним руководиоцима, рангира по значају могуће проблеме и с њима повезане превентивне мјере и процјењује које од њих треба спровести и до када. Предност се даје мјерама које се могу спровести у разумном року, а од којих је корист највећа.

4.5. Избор превентивне мјере

Превентивна мјера може бити једноставна (односи се само на један јасно издвојени сегмент система менаџмента, или система квалитета), али и врло сложена (захваћено је више радних процеса/организационих јединица).

Када је мјера коју треба спровести једноставна, координатор квалитета, надлежни руководилац, или директор установе (зависно од значаја проблема) самостално ће покренути њено спровођење. Уколико предложена мјера захтијева ресурсе или овлашћења која надлежни руководилац не посједује, координатор квалитета укључује руководиоце довољно високог нивоа (оне, који располажу овлашћењима и ресурсима).

Када предложена мјера захтијева укључење више организационих јединица, или спровођење скупа сложених активности, координатор квалитета разрађује план за спровођење предложене мјере и подноси га директору Дома здравља Градишка на одобрење.

Опис потребне мјере садржи:

- активности које је потребно спровести да би се утицало на узрок потенцијалне неусаглашености и спријечило њено настајање,
- расподјелу одговорности и рок за спровођење потребних активности,
- ресурсе (уколико су потребни).

4.6. Спровођење превентивне мјере, надзор и биљежење резултата

Планирану мјеру спроводе именована лица, према активностима и роковима наведеним у радном/пројектном задатку. Координатор квалитета надзире и прати спровођење мјере.

Након истека рока, одређеног за спровођење мјере, координатор квалитета провјерава да ли је она спроведена и оцјењује постигнуте ефекте.

Зависно од наложене мјере, провјера може имати неки од сљедећих облика, или њихову комбинацију:

- пријем извјештаја од лица којима је издат налог за спровођење, на основу којег се потврђује да је налог спроведен,
- провјера увидом (одмах, или приликом наредне интерне провјере),
- спровођење анализе ризика у односу на нову ситуацију.

При провјери да ли је мјера спроведена, координатор квалитета формира одговарајући запис у обрасцу ОБ- ДЗ-048 *Регистар превентивних мјера*.

4.7. Преиспитивање ефективности предузетих мјера

Ефективност спроведених превентивних мјера анализира се приликом интерних провјера и за вријеме анализе пословања (оцјена да ли су мјере биле добро дефинисане и да ли су дале жељене резултате). Извјештај за директора припрема координатор квалитета, на основу података из *Регистра превентивних мјера*.



4.8. Измјене у документацији система менаџмента

Након спровођења превентивних мјера, координатор квалитета ажурира документа система менаџмента и усклађује их с новим рјешењима, уколико је то потребно.

4.9. Записи везани за примјену документа

Координатор квалитета чува све записе о потенцијалним проблемима и току спровођења превентивних мјера. Такође води *Регистар превентивних мјера* (образац ОБ- ДЗ-048) који се користи за свеобухватну анализу система менаџмента у складу са процедуром ПР-ДЗ-026 *Анализа пословања*.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1. Прилози

Нема

5.2. Обрасци

ОБ-ДЗ-048 *Регистар превентивних мјера*.

6. ЗАПИСИ

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјера	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Регистар превентивних мјера	ОБ-ДЗ-048	Координатор квалитета	1	трајно	Архива координатора квалитета	-
Приједлог превентивне мјере	-	Координатор квалитета, надлежни руководиоци	1	трајно	Архива координатора квалитета	
План реализације превентивне мјере	-	Координатор квалитета	1	1 година	Архива координатора квалитета	