

			компликација и промоцији здравих stilova живота. Секундарни циљеви: пружање емоционалне подршке, подстицање мотивације и праћење напретка пацијента. Набављена је потребна опрема, формиран тим стручњака, направљен програм саветовања. Медицинска документација води се у штампаном (протокол) и електронском облику (ИС Хелиант) са подацима о телесној маси, нивоу шећера у крви, крвном притиску и напретку у исхрани.		Служба социјалне медицине са информатиком	Медицинска документација води се у штампаном (протокол) и електронском облику (ИС Хелиант)
3	Трошковни центри	2	- Унос података у нове табеле прилагођене новом Статуту Завода - Упоредивање трошкова и резултата различитих служби у оквиру установе (и у оквиру служби различитих тимова) - Праћење резултата, контрола, анализа и евалуација - Израда појединачних финансијских планова по трошковном центру у оквиру здравствене установе	Током 2026. године	Директор, Помоћници директора, Начелници служби, Изабрани лекари, Одељење за економско финансијске послове, Координатор задужен за сачињавање извештаја о трошковним центрима и њихово достављање	Утврђени су трошкови према трошковним центрима на основу којих су израђени појединачни финансијски планови по трошковним центрима у Заводу

Табела 2. Задовољство корисника

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Анализа резултата истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама у Заводу за 2025. годину и упознавање свих запослених са налазом истраживања	1	- Детаљна анализа резултата спроведене анкете - Упознавање начелника и главних сестара служби и одељења са резултатима истраживања - Упознавање свих запослених са резултатима истраживања	Током 2026. године	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите, начелници служби, главна сестра Завода	Запослени су информисани о задовољству корисника пруженим услугама.
2	Што објективније праћење задовољства корисника	1	Анализа писаних сугестија, похвала или критика од стране корисника: из кутија (сандучића) на одељењима, форумима, сугестијама добијеним електронском поштом и сл.	Током 2026. године	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите, начелници служби, главна сестра Завода	Објективно праћење задовољства корисника са предложеним мерама за унапређење
3	Информисаност корисника	1	- Видно истицање свих информација на огласним таблама, мониторима у чекаоницама, објављивање на сајту и друштвеним мрежама Завода. - Упознавање корисника детаљно о правима која им припадају у оквиру обезбеђивања здравствене заштите - Упознавање корисника детаљно са процедурама за избор и промену изабраног лекара - Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима и високим школама струковних студија/академијама, Студентским центром и студентским организацијама	Током 2026. године	Менаџмент установе, начелници служби, Служба социјалне медицине са информатиком, сви запослени	Повећан број корисника који имају потребне информације неопходне за остваривање здравствене заштите и унапређење и очување сопственог здравља и следствено, здравља вулнерабилних популација, као и опште популације.
4	Комуникација са корисницима	1	- Подстицање запослених да примењују пријатељски наклоњен приступ у раду са младима и да континуирано унапређују своја знања и вештине путем континуиране едукације - Редовна/ правовремена	Током 2026. године	Менаџмент установе, Стручни савет, начелници/шефови служби/одељења, главне сестре служби, главна сестра Завода, сви запослени	Унапређена комуникација са корисницима

			комуникација са корисницима путем електронске поште, друштвених мрежа (одговори на постављена питања, по потреби заказивање прегледа или промене заказаних термина и др)			
5	Континуирано спровођење здравствено-васпитног и здравствено-промотивног рада у циљу оснаживања студената да преузму контролу над сопственим здрављем и да га унапреде	1	- Организовање превентивних прегледа, превентивних акција, трибина, радионица, групног здравствено-васпитног рада у високошколским установама и студентским домовима, у партнерству са студентима, универзитетима и Студентским Центром у Београду - Индивидуални здравствено-васпитни рад у саветовалиштима , кроз рад изабраних и лекара других специјалности. - Праћење, евидентирање, анализа и евалуација	Током 2026. године	Менаџмент установе, начелници/шефови служби/одељења, остали здравствени радници и здравствени сарадници	Повећан број студената који су добили савет о здравим стилевима живота Повећан број студената који су кроз радионице добили обуку у вештинама за здравље
6	Дужина чекања на преглед	1	- Унапређење организације рада у оквиру служби где раде изабрани тимови - Заказивање прегледа путем ИЗИС „Мој Доктор“ путем телефона и коришћењем мобилне апликације - Повећан број спољних термина у календару заказивања - Информисање корисника о предностима заказивања прегледа и приоритетима за пријем пацијената - лекари у СКД упућују директно на дијагностичке процедуре и више нивоа ЗЗ у складу са својом проценом без враћања пацијената изабраном лекару.	Током 2026. године	Директор Завода, начелници служби, тимови изабраних лекара	Смањена дужина чекања на преглед
7	Просторна реорганизација специјалистичких и других служби у циљу ефикаснијег пружања услуга	2	Техничко-грађевинска и функционална реорганизација простора	Током 2026. године.	Менаџмент установе, Стручни колегијум, начелници/шефови служби/одељења администрација Завода,	Просторно и функционално реорганизоване службе прилагођене за ефикасно и оптимално

					референт за БЗР и ППЗ, координатор за сарадњу са Екипом Пројекта	пружање услуга
--	--	--	--	--	--	----------------

Табела 3. Задовољство запослених

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Анализа резултата истраживања задовољства запослених у Заводу за 2025. годину и упознавање свих запослених са анализом резултата истраживања задовољства запослених	1	- Детаљна анализа резултата спроведене анкете - Упознавање начелника и главних сестара служби и одељења са резултатима истраживања - Упознавање свих запослених са резултатима истраживања	Током 2026. године	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите, начелници служби, главна сестра Завода	Запослени су информисани о степену задовољства запослених у Заводу
2	Успешност рада запослених	1	- Оцењивање успешности рада запослених - контрола спровођења усвојене Процедуре о оцењивању резултата рада запослених у предвиђеном року - Дефинисање циљева рада и давање јасних задужења - Прецизна дефиниција критеријума за стимулацију - Појединачна анализа обима остварених услуга на састанцима одељења/служби и на индивидуалном нивоу са предлозима за унапређење - Награђивање запослених према резултатима рада, у складу са реалним могућностима установе	Током 2026. године	Менаџмент Завода Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите, Стручни савет, начелници служби/шефови одељења	Запослени су стимулирани у складу са постигнутим резултатима и мотивисани за унапређење квалитета рада. Постигнути добри резултати.
3	Стручно усавршавање запослених	1	- Планирање и ангажовање запослених у континуираној			

			медицинској едукацији, тимски рад и унапређење односа са корисницима - Упућивање осталих запослених на неопходне едукације у смислу иновирања знања (посебно код примене законске регулативе); - Омогућавање оправданог одсуствовања са посла запослених ради стручног усавршавања, уз претходно обезбеђивања континуитета рада службе - Подршка спровођењу континуиране едукације унутар установе, акредитације програма чији су носиоци запослени у установи, као и активно учешће запослених на семинарима, предавањима, презентацијама. - Имплементација и контрола спровођења плана стручног усавршавања запослених у Заводу	Током 2026. године	Менаџмент Завода Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите, Стручни савет Начелници служби/шефови одељења	Повећан број запослених који су заинтересовани да учествују у континуираној едукацији и повећан број запослених који су били на стручном усавршавању у току године или учествовали у електронским едукацијама.
4	Побољшање услова рада и безбедности и здравља на раду	1	- Завлањање медицинске и административне опреме - Редовно бажарење и сервисирање опреме - Примена безбедносних процедура - Прегледи запослених у складу са процедурама за безбедан и здрав рад - Стално унапређивање међуљудских односа - Континуирана информатичка подршка - Текуће и инвестиционо одржавање објеката	Током 2026. године	Менаџмент Завода, начелници и шефови служби и одељења, референт за безбедност и здравље на раду/ППЗ	Побољшани су услови рада и безбедности и здравља на раду

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

Датум редовне провере: 27.08.2024. до 30.08.2024 . године

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Законито остваривање права осигураних лица из обавезног здравственог осигурања на стоматолошку здравствену заштиту	1	- поступати у складу са Уговором о пружању и финансирању здравствене заштите из обавезног здравственог осигурања, којим је регулисано да здравствена устнова за извршене здравствене услуге испоставља Филијали Београд фактуру у складу са упутством о фактурисању; - податке о пруженим стоматолошким услугама из медицинске документације уносити у електронску фактуру тачно и веродостојно и у складу са Упутством за фактурисање здравствених услуга, лекова и медицинских средстава .	Током 2026. године	Начелник Службе денталне медицине, сви запослени у Служби денталне медицине	Поступа се у складу са Уговором о пружању и финансирању здравствене заштите из обавезног здравственог осигурања, којим је регулисано да здравствена устнова за извршене здравствене услуге испоставља Филијали Београд фактуру у складу са упутством о фактурисању; - подаци о пруженим стоматолошким услугама из медицинске документације уносе се у електронску фактуру тачно и веродостојно и у складу са Упутством за фактурисање здравствених услуга, лекова и медицинских средстава.

Табела 4б. Препоруке и предлози мера на основу унутрашње провере квалитета здравствене заштите

Р.бр.	Предмет унапређења	Ниво приоритета	Мере и активности	Временски рок	Одговорна особа	Очекивани резултат
0	1	2	3	4	5	6
1	Рад на презентацији, промоцији и подизању нивоа информисаности о раду и активностима Завода у циљу већег одзива корисника	1	Превентивне активности и презентација установе на друштвеним мрежама у складу са потребама наших корисника	Током 2026. године	Менаџмент установе, начелници служби, Служба социјалне медицине са	Већи одзив корисника здравствене заштите

					информатиком	
2	Број опредељених пацијената	1	-Промоција доступности превентивних и куративних услуга на друштвеним мрежама у оквиру превентивних акција и у склопу организованих превентивних прегледа студената прве и треће године студија.	Током 2026. године	Менаџмент установе, начелници служби, изабрани тимови, Комисија за унапређење квалитета здравствене заштите	Повећан број опредељених пацијената
3	Контрола потрошње и стања лекова и санитетског материјала и редовна евалуација потреба	1	- Редовно праћење и извештавање о потрошњи и стању лекова и санитетског материјала на месечном, кварталном и годишњем нивоу у складу са закљученим уговором са РФЗО и инструкцијама за ефикасније управљање и контролу трошкова лечења осигураних лица - Континуирана набавка, праћење и извештавање о утрошку, потрошњи и стању вакцина у складу са надлежним институцијама. - Редовна евалуација потреба - Редовно испоруке месечних требовања ради омогућавања несметаног рада	Током 2026. године	Начелници и одговорне сестре служби главна сестра Завода, лице за праћење потрошње лекова	Уредно вођена потрошња и стање лекова и санитетског материјала у одговарајућим листама евиденције Рационална потрошња у складу са потребама Евидентирање утрошених лекова и санитетског материјала према стварном стању на одељењима
4	Повећање кадра по нормативима, уз сагледавање специфичности Завода	1	- Подношење захтева ресорном министарству за пријем недостајућег кадра на неодређено време, запошљавање недостајућег кадра на неодређено или одређено време, у складу са законом. - Оснажити и обезбедити неопходне кадровске ресурсе упућивањем на специјализације, у областима рада у којима је неповољна старосна и квалификациона структура.	Током 2026. године	Директор Завода, начелници служби, администрација Завода	Запослен је довољан број радника на неодређено и одређено време, у складу са потребама Завода и законском регулативом

			- Праћење и евалуација утицаја измена у Статуту			
5	Вођење медицинске документације	1	- Прилагођавање рада у складу са одредбама Закона о медицинској документацији и евиденцијама у области здравства („Сл. гласник РС“ бр.92/23) у сарадњи са ИС Хелиант - Редовна контрола вођења медицинске документације на свим нивоима - Унапређење електронске евиденције картона пацијената - неопходно је да се електронска документација води детаљније и да садржи само информације које се односе на здравствено стање и лечење пацијента. - Пријава заразних и незаразних болести кроз Сервис јавног здравља - Потребно је да се сви лекари службе Опште медицине усменим и писаним путем подсети о законској обавези пријављивања незаразних и заразних обољења. - Увођење рутинског прегледа документације у РИС и ЛИС за све лекаре Завода - Мотивисати лекаре у СКД да снимају препоручену терапију/е рецепт	Током 2026. године	Начелници и одговорне сестре служби, главна сестра Завода	- Уредно вођена медицинска документација у складу са законом - Све заразне и незаразне болести пријављене су кроз Сервис јавног здравља - Лекари Завода рутински користе податке из медицинске документације у РИС и ЛИС - Сви лекари у СКД снимају препоручену терапију/е рецепт
6	Примена информационих технологија, безбедност ИТ	1	- Одржавање и унапређење ИТ у складу са законским одредбама, финансијским и кадровским могућностима - Парцијална набавка нове компјутерске опреме за запослене и лиценцирани оперативни систем - Редовна контрола запослених у вези са коришћењем корисничких налога (редовно мењати лозинке и чувати их на адекватан начин) и мејлова (спам, сумњиви мејлови) на свим нивоима. - Ангажовање стручног лица ван Завода ради анализе целокупног ИКТ система и процене ризика ИКТ безбедности. - Потребно је оценити укупан ниво	Током 2026. године	Менаџмент, Начелници служби Одељење информационих система и технологија	Унапређен рад у оквиру информационих технологија и безбедности ИТ

			информационе безбедности, предложити и применити мере за смањење ризика на прихватљив ниво - Редован бекап сајта Завода као и приступачних база података (Хелиант, Монео, ЛИС, ЗИС БубаЛома, снимци стоматологије) - Поставити нови сајт Завода.			
7	Комуникација између служби	1	- Организација заједничких стручних састанака служби Завода, нарочито између изабраних лекара опште медицине и гинекологије и лекара специјалистичко-консултативне службе и лекара у Стационару, квартално и по потреби - Утврђивање јасног клиничког пута за лечење пацијента у одређеним болестима и стањима на релацији: - изабрани лекар (општа медицина, гинекологија, стоматологија) – лекар специјалиста - изабрани лекар (општа медицина, гинекологија, стоматологија) – лекар у Стационару - лекар специјалиста – лекар у Стационару - Јачање тимског духа - периодично одржавање курсева (два пута годишње) о комуникацији и начинима решавања конфликтних ситуација (на пример: БАЛИНТ метод едукације који се већ дужи низ година баве едукацијом лекара и других професионалаца из система здравствене заштите) - Потребно је да се лекари СКД подсети да је њихова обавеза да пацијенте шаљу на даље дијагностичке процедуре и лечење (уколико сматрају да је неопходно) с обзиром да у СКД имају већи избор и проходност ка клиникама	Током 2026. године	Начелници служби	Унапређена сарадња и комуникација између служби

			и дијагностичким центрима			
8	Уједначавање превентивног рада	2	- Именовање ментора из свих области рада Завода где постоје услови за менторство (5 година специјалистичког стажа...) - У уговорима о обављању специјалистичког стажа планирати максималан број месеци обављања специјалистичког стажа у Заводу, а у складу са планом и програмом сваке специјализације појединачно. - Унапређење организације рада у оквиру служби где раде изабрани лекари; - Рационалнија организација рада у здравственим амбулантама - Радити скрининге на депресију у што већем броју, с обзиром на све веће проблеме које студенти имају са менталним здрављем (претходно обратити пажњу да ли је исти ураћен у текућој календарској години). - Унапређење превентивног рада у Саветовалишту у оквиру Центра за превенцију сиде и полно преносивих инфекција и Саветовалишту за исхрану и дијабетес	Током 2026. године	Директор, Начелници служби	- Именован су ментори из области рада Завода - У уговорима о обављању специјалистичког стажа планиран је максималан број месеци обављања спец. стажа у Заводу, а у складу са планом и програмом сваке специјализације појединачно. - Рационално организован рад у свим здравственим амбулантама. - Повећан број скрининга на депресију - Повећан је број саветовања у Саветовалишту у оквиру Центра за превенцију сиде и полно преносивих инфекција и Саветовалишту за исхрану и дијабетес
9	Континуирана комуникација са ИС Хелиант, ИЗИС „Мој Доктор“ и Сервисом јавног здравља	2	- Комуникација са тимом корисничке подршке ИЗИС Мој Доктор - Комуникација са развојним тимом ИС Хелиант - Комуникација са Сервисом ЈЗ	Током 2026. године	Директор, Начелници служби Служба социјалне медицине са информатиком	Коришћење ИЗИС Мој Доктор, ИС Хелиант и Сервиса ЈЗ без препрека или застоја у комуникацији
10	Заштита здравља и безбедност на раду	1	- Континуирано спровођење мера безбедности и здравља на раду - Апел запосленима на повећан степен опреза при кретању, ради њихове сигурности и смањења броја повреда на раду - Едукација запослених (укључујући и унапређење вештина у комуникацији),	Током 2026. године	Директор Начелници и главне сестре служби Лице за безбедност и здравље на раду Сви запослени	Успостављен и у пракси примењен систем-заштите здравља и безбедности на раду

			упознавање са процедурама и контрола примене процедура - Редовни, периодични преглед и провера апарата и опреме - Подизање степена личне одговорности према радној средини - Редовна контрола водоводних и електричних инсталација уз достављање извештаја радника на техничком одржавању о стању у објектима Завода са предлогом мера за отклањање недостатака на овим инсталацијама везаних за безбедност и здравље на раду, као и заштиту од пожара - Сарадња са Управом студентског дома „Студентски град“ по свим питањима у области безбедности на раду и заштите од пожара - Редовна анализа и извештавање о нежељеним догађајима према процедури - Занављање опреме за видео надзор и интерфона - Успостављање физичког обезбеђења или портирске службе у складу са могућностима Завода			
--	--	--	--	--	--	--

Табела 5. Препоруке Агенције за акредитацију здравствених установа Србије*

Датум последње акредитацијске посете: 22.12.2025. године.

Укупна препорука Агенције за акредитацију здравствених установа Србије, садржана у Извештају о трећој редовној акредитацијској посети, гласи, да се настави са добром праксом примене акредитацијских стандарда.

Здравствена установа Завод за здравствену заштиту студената (са стационаром), стекла је акредитацијски статус на период од 7 година, за период од 25.новембра 2022. године до 25.новембра 2029. године. Посета је обављена од 02.11. до 04.11.2022 године од стране тима спољашњих оцењивача.

На основу Решења о именовању спољашњих оцењивача за спровођење прве редовне годишње посете Заводу за здравствену заштиту студената, Београд, бр. Р1-98-11/2023 од 09.10.2023. године, прва редовна посета је обављена 19.10.2023. године од стране тима спољашњих оцењивача.

На основу Решења о именовању спољашњих оцењивача за спровођење друге редовне годишње посете Заводу за здравствену заштиту студената, Београд, бр. Р1-98-11/2024 од 10.10.2024. године, редовна посета је обављена 06.11.2024. године од стране тима спољашњих оцењивача.

На основу Решења о именовању спољашњих оцењивача за спровођење треће редовне годишње посете Заводу за здравствену заштиту студената Београд бр. Р1-98-11-2/2025 од 08.12.2025. године, редовна посета је обављена 22.12. 2025. године од стране тима спољашњих оцењивача.

План урадили:

Др Маријана Пешић председница Комисије за унапређење квалитета зз

Др Татјана Ивановић заменица председнице Комисије за унапређење квалитета зз

Др Вања Вукадиновић

Др Сања Димитријевић

Бојана Новаковић

Јасмина Станковић

Датум усвајања Плана од стране Управног одбора



В.д. директора Завода

Др. др. Владан Ђорђевић