

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА  
БЕОГРАД  
Бр. 578  
13.02.2018. год.  
БЕОГРАД, Крунска 57

**ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА  
БЕОГРАД, КРУНСКА 57**



**ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА И ЗАПОСЛЕНИХ  
У 2018. ГОДИНИ**



## **Праћење задовољства корисника услуга Завода за здравствену заштиту студената Београд**

Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 27.11.2017. године. Задовољство корисника спроведено је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „др Милан Јовановић Батут“, а у складу са инструкцијама Министарства здравља.

Испитивање је спроведено у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена. У истраживању је коришћен „Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије“. Анкета је била анонимна и обухватила је једнодневну популацију свих студената корисника изабраног лекара, њих 221 (146 пацијената у Служби опште медицине и 75 пацијената у Служби за здравствену заштиту жена). Подељено је 127 упитника корисницима у Служби опште медицине и 60 упитника у Служби за здравствену заштиту жена. Број попуњених/враћених упитника био је 82 у Служби за здравствену заштиту жена и 60 у Служби опште медицине. Попуњени упитници су убацивани у за то предвиђене кутије.

Укупан број попуњених и враћених упитника био је 142. Стопа одговора корисника у односу на број подељених упитника била је 75,9% (64,6% у Служби опште медицине и 100% у Служби за здравствену заштиту жена).

Анализа задовољства здравственом заштитом у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена показала је да је генерално задовољство радом Службе опште медицине је стабилно, на нивоу је претходне године и препознаје га више од две трећине студената (63,1%), док је генерално задовољство радом Службе за здравствену заштиту жена у 2017. години унапређено у односу на претходни шестогодишњи период (82,8%). Незадовољних и веома незадовољних испитаника пружањем услуга у Служби опште медицине у 2017. години било је 8,2%, док је овај проценат у Служби за здравствену заштиту жена знатно нижи (1,7%).

Анализа података из спроведеног истраживања, по аспектима који су кључни за профилисање степена задовољства испитаника квалитетом здравствене заштите, уједно усмерава будуће мере, односно активности које ће унапредити – повећати задовољство наших корисника у целини.

На питање о љубазности медицинских сестара на шалтеру, у обе службе се сличан број испитаника изјаснио позитивно. У Служби опште медицине 61% испитаника је потврдило да су медицинске сестре на шалтеру љубазне, док се делимично са овом изјавом сложило 32,5% испитаника. У Служби за здравствену заштиту жена 62,7% испитаника је потврдило љубазност медицинских сестара на шалтеру, док се делимично са овом констатацијом сложило 28,8% испитаника.

Љубазност медицинских сестара у соби за интервенције препознано је 51,4% испитаника, док је се делимично са овом изјавом сложило 27,5% испитаника студената у Служби опште медицине. У Служби за здравствену заштиту жена 59,3% испитаника потврдило је да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне, док се 29,6% испитаника само делимично сложило са овом констатацијом.

Са констатацијом да медицинске сестре увек пружају све потребне информације сложило се 62,7% од укупног броја испитаника студената у обе службе.

Генерално оцена рада изабраног лекара у 2017. години је позитивна:

- ✓ Више од половине испитаника (54,7%) сматра да изабрани лекари одвајају довољно времена за разговор са пацијентима;
- ✓ Велики број испитаника (61,7%) изјаснио се да изабрани лекари дају јасна објашњења о болестима и лековима које прописују пацијентима;
- ✓ Приликом појаве новог здравственог проблема, 68,0% студената ће се прво обратити изабраном лекару.

И ово истраживање је потврдило да приличан број испитаника (67,9%) у Служби опште медицине и значајно мање у Служби гинекологије (8,3%), није упознат са процедуром промене изабраног лекара. Поред наведеног, у Служби опште медицине, у зависности од специфичних компоненти здравих стилова живота, анкетирани пацијенти нису сматрали да су им потребни савети лекара: о правилној исхрани 43,7%, престанку пушења 64,2%, опасности од злоупотребе дрога 64,2%, сигурном сексу 57,6%, док у Служби за здравствену заштиту жена 14% испитаница сматрало је да им савет изабраног лекара о правилној исхрани није потребан, 30,5% нема потребу за саветовањем о злоупотреби алкохола, 27,8% о опасности од злоупотребе дрога.

Имајући у виду резултате испитивања задовољства корисника, као и сталну тежњу да се стање у овој области унапреди, у наредном периоду је неопходно предузети адекватне мере, којим ће се повећати задовољство наших корисника, што уједно представља и један од најважнијих циљева дефинисаних Стратешким планом Завода за здравствену заштиту студената Београд.

### *Мере за подизање задовољства корисника*

1. Предмет унапређења:

**Анализа резултата истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама у Заводу за 2017. годину и упознавање свих запослених са налазом истраживања.**

Мере и активности:

- Детаљна анализа резултата спроведене анкете
- Анализа коментара и примедби корисника у постојећим и видно обележеним кутијама и књигама за жалбе и примедбе пацијената
- Упознавање начелника и главних сестара служби и одељења са резултатима истраживања
- Упознавање свих запослених са резултатима истраживања

2. Предмет унапређења:

**Дужина чекања на преглед**

Мере и активности:

- Унапређење организације рада у оквиру служби где раде изабрани лекари
- Заказивање прегледа путем ИЗИС Мој Доктор
- Информисање корисника о предностима заказивања прегледа и приоритетима за пријем пацијената

3. Предмет унапређења:

**Информисаност корисника**

Мере и активности:

- Видно истицање свих информација о раду Завода на огласним таблама и мониторима у чекаоницама у Заводу (радно време – посебно викендом и током празника, списак и распоред лекара – тимова, начин заказивања прегледа уз образложење колики је бенефит пацијената од истог, истицање дефиниције хитних стања када ће пацијентима након адекватне тријаже бити у најкраћем могућем временском року пружене здравствене услуге)
- Упознавање сваког студента, корисника детаљно са процедурама за избор и промену изабраног лекара, односно доследна примена Процедуре о начину опредељивања за изабраног лекара у Заводу од стране запослених (усмено, писмено, електронски, сајт)
- Упознавање корисника - студената са ресурсима Завода, односно са спектром здравствених услуга које пружају стручне службе установе, путем штампаног промотивног материјала, презентација на сајтовима факултета
- Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима, студентским организацијама, студентским домовима
- Континуирано обогаћивање сајта Завода, уз редовно ажурирање информација о свим аспектима рада установе (организација, доступне здравствене услуге, припадајућа права из обавезног здравственог осигурања студентске популације, контакт телефони и интернет адресе, процедуре за заказивање прегледа и дијагностичких процедура, распоред рада лекара – тимова, а доступност здравствених услуга у установи студентима инвалидима, превентивне акције – Календар здравља, саветовалишни рад и све друге информације које ће афирмисати рад установе, а употпунити здравствене потребе и сазнања корисника

4. Предмет унапређења:

**Комуникација са корисницима**

Мере и активности:

- Подстицање запослених да уз пријатељски наклоњен приступ раду са младима, односно студентском популацијом, унапреде своја знања, вештине, могућности, путем континуиране едукације, како би на оптималан начин пружили неопходне здравствене услуге, али и препознали потребе корисника пре свега у области превентивног, саветовалишног рада

5. Предмет унапређења:

**Савети о здравим стилевима живота**

Мере и активности:

- Промоција здравља и превентивних активности на факултетима београдских универзитета и високим школама струковних студија и у студентским домовима у партнерству са студентима, универзитетима и Студентским Центром у Београду
- Праћење, евидентирање, анализа и евалуација

6. Предмет унапређења:  
**Просторна реорганизација специјалистичких служби у циљу ефикаснијег пружања услуга**  
Мере и активности:
- Техничко-грађевинска и функционална реорганизација простора

### **Праћење задовољства запослених у Заводу за здравствену заштиту студената Београд**

Испитивање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената Београд обављено је у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији, по методологији коју је дефинисао Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, а у складу са позитивним прописима. Испитивање је спроведено 4. децембра 2017. године и њиме су били обухваћени запослени који су тог дана били на послу. У истраживању је коришћен „Упитник о задовољству запослених“ који се састојао из два дела: општи подаци о запосленом и специфични подаци везани за задовољство послом. Од укупно 179 запослених радника, на дан истраживања на послу је било присутно 140 запослених којима је подељен упитник, од тог броја упитник је попунило 128 запослених. Стопа одговора у односу на број запослених износи 71,5%, док стопа одговора у односу на број подељених упитника износи 91,4%. Учешће у истраживању је било анонимно и добровољно.

У истраживању је учествовало 85,6% жена и 14,4% испитаника мушког пола. Највећи број запослених припада животној доби од 35 до 55 година (95 испитаника), добној групи до 35 година припада 8 испитаника, док 21 запослени испитаник има више од 55 година живота. Према занимању 80% запослених су здравствени радници, 2% здравствени сарадници, 8% административни радници и 10% технички радници.

Анализа општег задовољства послом је показала да задовољство послом међу запосленима у 2017. години износи 42,8% (где су обухваћени веома задовољни и задовољни испитаници). Поређењем вредности овог индикатора током периода од 2011. до 2017. године, уочава се да он у 2017. години бележи навишу вредност.

Анализом одговора испитаника на питања која се односе на различите аспекте посла утврђено је да су испитаници у 2017. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) непосредном сарадњом са колегама (69,5%), расположивим временом за обављањем посла (68,8%) и непосредном сарадњом са претпостављенима (59,5%).

Најчешћи разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни) различити су у односу на разлоге незадовољства у претходним годинма. Сходно томе највеће незадовољство и у 2017. години односи се на финансијску надокнаду за рад (61,4%), могућност за континуирану едукацију (31,7%) и уважавање и вредновање рада (29%).

Писане примедбе запослених наведене у упитницима односе се углавном на предлоге за унапређење услова рада, као и на ширење спектра услуга које се пружају студентима. Такође, присутне су примедбе које се односе на потребу повећања личног дохотка, смањења обавеза које намеће администрација и

електронско вођење медицинске документације, што се по мишљењу испитаника негативно одражава на однос са пацијентима и скраћује време потребно за њихово лечење. Испитаници су констатовали да је потребно прецизније дефинисати критеријуме за стимулацију.

Сагледавајући исцрпљеност запослених која је повезана са послом, можемо учити да 30% запослених истиче да је много, односно веома много, напето на послу, односно да је под стресом или притиском; половина испитаника (50%), сматра да су умерено изложени стресу/притиску на послу, док њих 30% сматра да је мало или нимало напето на послу.

На питање о поређењу задовољства послом сада и пре пет година 28,8% испитаника се изјаснило да је сада задовољније послом него пре пет година, њих 45,7 % рекло је да нема разлике у задовољству послом између ова два периода, док 26% испитаника се изјаснило као незадовољније послом сада у односу на период од пре пет година.

На питање које се односило на размишљање о промени посла у наредних пет година, запослени су дали одговоре који се разликују од оних из претходних година. Процент запослених који би остали у државном сектору система здравствене заштите повећан је са 38,6%, колико је износила вредност овог индикатора у 2011. години на 41,4% колико износи у 2017. години. Међутим ова вредност у 2017. години, ипак је нижа у односу на 2016. годину када се 45,5% испитаника изјаснило да би остали у државном сектору система здравствене заштите. Процент оних који не размишљају о промени посла у 2017. години износи 26,6% (40,0% у 2011. години, 38,1% у 2012. години, 3,7% у 2013. години, 27,8% у 2015 години).

Анализом резултата спроведеног истраживања задовољства запослених може се генерално констатовати следеће: Опремом за рад задовољно је више од половине испитаника (56,6% запослених); Расположивим временом за обављање посла задовољно је две трећине испитаника ( 68,8%); Расположивим временом за рад са пацијентима задовољна је половина испитаника (50,8% ); Аутономијом у обављању посла задовољно је свега 16,6% испитаника; Могућношћу да у раду користе своја знања задовољно је 50,8% испитаника; Уважавањем и вредновањем рада задовољно је близу половине испитаних запослених лица (48,4%); Непосредном сарадњом са колегама задовољно је чак 69,5% испитаника; Непосредном сарадњом са предпостављенима задовољно је 59,5% запослених; Односом пацијената према запосленима задовољно је 59,5% испитаних.

Најслабије задовољство идентификовано је у вези са финансијском надокнадом за рад, где је задовољно само 14,9% испитаних. Руковођењем и организацијом рада у установи задовољно је 56,2% испитаних. Задовољство добијањем јасних упутстава у вези очекивања повезаних са послом, идентификовало је 53,6% испитаника. Осим наведеног, 48,5% испитаника се изјаснило да је задовољно могућношћу да изнесе своје идеје претпостављенима. Око трећине запослених често или увек осећа да је под притиском или стресом приликом обављања посла (30%). Мало мање од трећине запослених је незадовољније својим послом сада него пре пет година, док 41,4% запослених планира да остане у државном сектору система здравствене заштите у наредних пет година.

Генерално, узимајући све наведено, нешто мање од половине запослених (42,8%) је задовољно послом који сада обавља.

Полазећи од чињенице да је квалитетна здравствена заштита пре свега утемељена на стручном кадру који примењује своја знања, вештине и способности да би се обезбедиле адекватне, доступне и правовремене здравствене услуге корисницима, неопходно је континуирано спроводити мере које ће унапредити задовољство запослених. Усвајање акредитационих стандарда, бројне процедуре којима су прецизно дефинисана поступања, као и унапређење организације радног процеса, требали би такође да укажу свим запосленима колико је значајан и њихов појединачни допринос у достизању највишег нивоа здравствене заштите.

### *Мере за унапређење задовољства запослених*

1. Предмет унапређења:

**Анализа резултата истраживања задовољства запослених у Заводу за 2017. годину и упознавање свих запослених са анализом резултата истраживања задовољства запослених**

Мере и активности:

- Детаљна анализа резултата спроведене анкете
- Упознавање начелника и главних сестара служби и одељења са резултатима истраживања
- Упознавање свих запослених са резултатима истраживања

2. Предмет унапређења:

**Успешност рада запослених**

Мере и активности:

- 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

3. Предмет унапређења:

**Стручно усавршавање запослених**

Мере и активности:

- Планирање и ангажовање запослених у континуираној медицинској едукацији
- 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.