



**ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА,  
БЕОГРАД**

**ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА И ЗАПОСЛЕНИХ ЗА 2016. ГОДИНУ**

**Београд, фебруар 2016. године**

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

Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 23.11.2015. године. Задовољство корисника испитивано 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, Служби за здравствену заштиту жена и Специјалистичкој служби (амбуланта интерне медицине). У истраживању су коришћени Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије и Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе који садрже по 19 односно 11 питања (у Упитнику о задовољству корисника радом специјалистичке службе). Анкета је била анонимна и обухватила је једнодневну популацију свих студената корисника изабраног лекара (опште медицине или гинеколога) и Специјалистичке службе (амбуланта интерне медицине), који су попуњени упитник убацивали у за то предвиђене кутије.

У Служби опште медицине истраживањем је обухваћено 160 студената, с тим што је попуњен упитник вратило 60 студената.

Анализа задовољства здравственом заштитом у Служби опште медицине показала је да је задовољство ниже у односу на 2014 годину, али значајно више него у односу на 2013. и 2012. годину (32,1% веома задовољних). Незадовољних испитаника услугама у Служби опште медицине у 2015 години било је непуних два процената (1,9%), што представља најнижу вредност у посматраном трогодишњем периоду. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у Служби здравствену заштиту жена показала је да је готово две трећине испитаника (77,2%) током 2015. године било задовољно пруженим здравственим услугама, што је на приближно истом нивоу као у претходне две године. Свака дванаеста испитаница изражава незадовољство здравственом заштитом у Служби (8,3% незадовољних и веома незадовољних), што такође одговара подацима за 2014. и 2013. годину.

Квалитативна анализа података добијеним истраживањем, 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.

Више од 55% студената има позитивне ставове о односу медицинских сестара према пацијентима, практично по свим испитиваним аспектима комуникације – љубазност, комплетност информација које пружају корисницима (распон процењеног задовољства од 57,1% до 87,2% у обе службе). У 2015. години већи је проценат студената који су задовољни комуникацијом са изабраним лекаром, посебно у Служби опште медицине, тако да:

- ✓ скоро две трећине испитаника сматрају да лекари одвајају довољно времена за разговор (78,2% Служба опште медицине, 65,2% Служба за здравствену заштиту жена);
- ✓ такође, 83,7% анкетираних пацијената Службе опште медицине сматра да их лекари пажљиво слушају, док је таквог мишљења 75,2% испитаника у Служби за здравствену заштиту жена, па у складу са тим
- ✓ 78,2% испитиваних пацијената у Служби опште медицине после посете лекару осећа се способније да се избори са својим здравственим проблемом, а када има нови здравствени проблем обрати се прво свом изабраном лекару, док је проценат таквих испитаника у Служби за здравствену заштиту жена 84,2%.

Међутим, истраживање је потврдило да значајан број испитаника није довољно информисан по разним аспектима, почев од њихових права као пацијената/осигураника, до организационих аспеката рада служби Завода, али и да значајан број будућих академских грађана сматра да им нису потребни савети изабраних лекара о здравим стилевима живота. Сходно наведеном:

- ✓ 47,2% испитаника у Служби опште медицине није упознато са процедуром промене изабраног лекара, док у Служби за здравствену заштиту жена таквих испитаника има 29,3%;
- ✓ Мање од половине испитаних (40,7%) у Служби за здравствену заштиту жена не зна да у Заводу и викендом могу да дођу на преглед, а у Служби опште медицине је таквих 16,3%;
- ✓ Око 40% испитаника у службама за здравствену заштиту одраслих (општа медицина) и здравствену заштиту жена не зна да су здравствене услуге доступне инвалидима и особама у колицима.

Поред наведеног, у Служби опште медицине, у зависности од специфичних компоненти здравих стилова живљења, анкетирани пацијенти нису сматрали да су им потребни савети лекара у распону од 42% испитаника који су се изјаснили да им није потребан савет о правилној исхрани до 63% испитаника који сматрају да вероватно имају довољно знања о опасностима од злоупотребе дрога, пошто им нису потребне информације о наведеној проблематици с којима би их упознао изабрани лекар. Врло слични резултати су били и у Служби за здравствену заштиту жена где се 30% испитаница изјаснило да савети о сигурном сексу нису били потребни, док је дупло више (69,4%) њих рекло да им не требају савети о смањењу или престанку пушења. Уопштено, савете о здравством стилевима живота, осим сигурног секса, сматра непотребним више од половине испитаница.

Имајући у виду резултате испитивања задовољства корисника, као континуирану тежњу да се унапреди, односно побољша квалитет здравствене заштите и у наредном периоду неопходно је предузети адекватне мере, односно спровести активности које ће 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. Повећање степена информисаности корисника***

#### Активности:

- ✓ Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима, студентским организацијама, студентским домовима;
- ✓ Упознавање корисника - студената са ресурсима Завода, односно са спектром здравствених услуга које пружају стручне службе установе, путем штампаног промотивног материјала, презентација на сајтовима факултета;
- ✓ Видно истицање свих информација о раду Завода на огласним таблама у Заводу (радно време – посебно викендом, 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);
- ✓ 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;
- ✓ Упознавање сваког студента, корисника детаљно са процедурама за избор и промену изабраног лекара, односно доследна примена Процедуре о начину одређивања за изабраног лекара у Заводу од стране запослених (усмено, писмено, електронски, сајт);
- ✓ Анализа коментара и примедби корисника у постојећим и видно обележеним кутијама и књигама за жалбе и примедбе пацијената (Комисија за унапређење квалитета стручног рада, редовни састанци на нивоу организационих јединица).

## 2. Унапређење комуникације са корисницима

#### Активности:

- ✓ Континуирана примена Процедуре за комуникацију са корисницима услуга у Заводу (периодично на састанцима организационих јединица начелници/шефови подстичу све запослене да је то основни постулат у раду);
- ✓ 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;

- ✓ Потенцирање значаја концепта „изабраног лекара“ – како код корисника, тако и код самог лекара – пацијент има реалну потребу да његов лекар заиста буде комплетно упућен у његово стање, раније проблеме, посвети му довољно времена и пажње, пружи му све неопходне информације, што је врло комплексан рад, али који се узвраћа на најбољи могући начин – поверењем и уважавањем, који се пројектује и на саму установу.
- ✓ Едукација и мобилизација студената за унапређење и очување здравља промоцијом здравих стилова живота, учешће студената у моделирању доступних услуга уз континуирано упознавање корисника на који начин могу да активно учествују да би се квалитет услуга унапредио (личне сугестије, примедбе упућене писменим, телефонским, електронским путем).

### **3. Уједначавање квалитета пружања услуга корисницима**

#### **Активности:**

- ✓ Доследна примена свих усвојених процедура које се односе на организацију рада и пружање здравствених услуга у свим организационим јединицама Завода.
- ✓ Посебно инсистирати на свим оним процедурама које ће смањити дужину чекања на преглед, потенцирати код корисника бенефит заказивања прегледа, осим код хитних стања, када треба применити одговарајућу Процедuru за пријем и тријажу пацијената, односно хитна стања.
- ✓ Подстицање веће доступности услуга пацијентима, када организационе могућности (расположиви кадар, опрема, адекватан простор) то дозвољавају, а имајући у виду реалне потребе корисника,
- ✓ Доследна примена савремених сазнања у раду запослених, водича добре праксе који ће бити доступни свим запосленим.

### **4. Уједначавање превентивног рада**

#### **Активности:**

- ✓ Имајући у виду да су превентивне здравствене услуге базичне у раду са студентском популацијом, односно корисницима Завода, поред континуираног праћења, анализе здравственог стања студената, сагледати које би стратегије и активности унапредили здравствено стање студената, посебно кроз промоцију здравих стилова живота.
- ✓ Активација здравствених радника, саветовалишта у оквиру Завода који би младим корисницима указала „да су им савети везани за очување и унапређење здравља заиста потребни“, уважавајући њихов статус будућих академских грађана, али и чињеницу да и сами здравствени радници током читавог радног века морају да иновирају сопствена стручна знања, вештине и ставове.

- ✓ Промотивним активностима поспешити број студената који ће бити обухваћени превентивним прегледима, интерактиван здравствено васпитни рад (индивидуални, групни), укључивање студената у едукативне радионице, заједничко обележавање важних датума (Дан здравља студената, Фестивал здравља, Међународни дан младих, Међународни дан борбе против сиде...).
- ✓ Сарадња са надлежним министарствима здравља и просвете као и укључивање свих потенцијалних партнера (студентска удружења, локалне заједнице, невладина удружења) која својим програмима подржавају очување и унапређење здравља младих.

### **Праћење задовољства запослених у**

#### **Заводу за здравствену заштиту студената Београд**

Испитивање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената обављено је у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији. Испитивање је спроведено 30. новембра 2015. године и њиме су били обухваћени запослени који су тог дана били на послу. Од 176 запослених радника упитник је попунило њих 151.

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених са 23 питања углавном затвореног типа. Опште карактеристике, поред података о полу и годинама старости испитаника обухватале су и занимање и тренутно обављање неке функције.

Од укупног броја испитаника 84,4% биле су жене а 15,6% учесника истраживања били су мушког пола. Што се тиче њиховог животног доба, две трећине су старости 35 – 55 година (76,2%), сваки десети је млађи од 35 година и приближно толико је старијих од 55 година.

Према занимању 79,9% запослених су здравствени радници, 9% су технички радници, исто толико су административни, док је здравствених сарадника 2,1.

На руководећој функцији се налази око 16,9% анкетираних, док њих 83,1% не обавља ниједну руководећу функцију, при чему су вредности испитаника на руководећој функцији нешто више него претходне године.

Анализа општег задовољства послом је показала да је задовољство послом међу запосленима 2015. године, оквирно као 2013. године (38,9%) - наиме, 35,1% је веома задовољних и задовољних, што је више у односу на 2012 и 2014 годину.

Ако анализирамо процентуално учешће испитаника који су веома незадовољни и незадовољни међу запосленима оно износи 25,7% што је мање него у 2013. години, када је износило 35,8%, у 2012 години – 36,8%, као и 2011. години 33,1%. Поред наведеног, уочено је да од 2011 године расте број испитаника који су се изјаснили као ни задовољни, ни незадовољни, тако да је учешће таквих у 2015 години износило 39,2%, што представља највећу вредност од 2011. године. У оквиру укупног броја запослених, они представљају значајну циљну групу чије комплетне потенцијале у наредном периоду треба унапредити, односно мотивисати их да уз развој самоспознаје о личним и професионалним квалитетима што успешније обављају свој посао, чиме ће се постићи не само виши стандард у пружању здравствених услуга, већ и адекватну сатисфакцију.

Анализа резултата истраживања у односу на различите аспекте посла показује да су запослени у 2015. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) односом пацијената према запосленима 69.7%, непосредном сарадњом са колегама (62.9%), расположивим временом за обављање посла 55.2%, расположивим временом за рад са пацијентима (46,3%).

Најчешћи разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни) углавном су остали исти као и претходних година. Сходно томе највеће незадовољство и у 2015. години се односило на финансијску надокнаду за рад (74,5%), могућности за континуирану едукацију (33,8%).

Писане примедбе запослених наведене у упитнику најчешће се односе на незадовољство дужине радног времена у саветовалишту, личним дохотком, обавезама које намеће електронско вођење медицинске документације.

Сагледавајући исцрпљеност запослених која је повезана са послом можемо уочити да 36,6% запослених истиче да је много, односно веома много, напета на послу, односно да је под стресом или притиском; у скоро истом обиму, (39,7%), запослени сматрају да су умерено изложени стресу/притиску на послу, док сваки четврти испитаник (23,7%) је на становишту да је мало или нимало напет на послу.

Приликом поређења задовољства послом сада у односу на период од пре пет година, 40,5% испитаника је изјавило да су незадовољнији послом сада, једна трећина (31,7%) сматра да нема разлике и приближно толико (27,8%) задовољније је 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 здравства повећан је са 38,6% у 2011. и 31,7% у 2012. години на 43,4% у 2013. години. У овом истраживању 41% испитаника планира да остане у државном сектору здравства, а проценат оних који не размишљају о промени посла сада износи 27,8% (40,0% у 2011. години, 38,1% у 2012. години, 3,7% у 2013. години).

Процент запослених који планирају да раде у приватном сектору, након повећања у 2012 (7,2% ) у односу на 5,5% колико је износио у 2011. години бележи знатно смањење у 2013. години (1,4%), да би у 2014. години дошло до пораста на 6,3% . У 2015 години, свега 2% запослених планира да ради у

приватном сектору здравства. Када је реч о запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите, њихов проценат у 2015. години износи 15,3%.

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. Дефинисање циљева рада и давање јасних задужења**

#### **Активности:**

- ✓ Доследна примена усвојених акредитационих стандарда и процедура које имају за циљ унапређење процеса рада, односно свих организационих аспеката;
- ✓ Сви чланови тимова по организационим јединицама треба да имају јасно дефинисана задужења;
- ✓ Обавеза руководиоца је да усмеравају свакодневне радне активности запослених, односно да дају очекивана упутства запосленима када је то неопходно да би се реализовали радни циљеви;

### **2. Унапређење комуникације у оквиру тимова и служби**

- ✓ Доступност свих информација значајних за рад организационе јединице, односно установе свим запосленим (усмено, огласне табле), јачање тимског духа, значај опште активације која ће поспешити резултате рада, а када је потребно целовитије сагледати тешкоће и проблеме у раду;
- ✓ На састанцима у оквиру тимова и служби евидентирати предлоге, идеје, сугестије који ће унапредити рад служби, односно квалитет здравствених услуга, а које ће руководиоци презентовати менаџменту установе. На овај начин унапређује се и вертикална комуникација, руководиоци на нов начин сагледавају активности запослених, али је неопходно да због система праћења и оцењивања запослених и даље постоје објективни параметри на којима се исто заснива, уз уважавање чињенице да је од кључног значаја и способност руководиоца (начелника, шефова) да на адекватан и примерен начин комуницирају са запосленима;



- ✓ Сви запослени треба да континуирано прате реализацију планираних услуга, уз сазнање да је неопходно континуирано активно презентовање студентима (посебно приликом превентивних прегледа) рада Завода, доступних служби односно услуга, које ће одредити потенцијалне кориснике у наредном периоду;
- ✓ Све наведено подстиче и сарадњу између служби унутар установе, јер не само што је пожељно повећати број регистрованих корисника који ће се одредити за изабраног лекара у Заводу, већ ће корисници имати сазнања да им може бити на најбољи начин у организационом и стручном смислу пружиен широк спектар услуга специјалистичко – консултативних делатности када им то буде потребно.

### 3. Стимулисање добрих резултата и залагања на раду

#### Активности:

- ✓ Континуирана примена Процедуре за оцењивање рада запослених, којом се оптимално прати и процењује рад запослених, посебно залагање, иновативност, радна дисциплина, односно постиже евалуација свих наведених параметара који треба да буду што објективније сагледани, како би запослени на адекватан начин били стимулисани;
- ✓ Појединачна анализа обима остварених услуга на састанцима одељења/служби, али и на индивидуалном нивоу, указује запосленима да су резултати њиховог рада мерљиви, очигледни, што опет представља додатни стимуланс за даљи успешан рад.

### 4. Стимулисање стручног усавршавања запослених

#### Активности:

- ✓ Планирање и ангажовање запослених у континуираној медицинској едукацији;
- ✓ Упућивање и 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 медицинске едукације унутар установе, акредитације програма чији су носиоци запослени у установи, као и активно учешће запослених на семинарима, предавањима, презентацијама.

Доставити:

-Директору Завода

-Стручном савету

-а/а

Председник Комисије за унапређење  
Квалитета стручног рада  
Др Ивана Мишић

