

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА  
БЕОГРАД  
Бр. 447/2  
06.02. / 18. год.  
БЕОГРАД, Крунска 57



## ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА, БЕОГРАД

# АКЦИОНИ ПЛАН ЗАВОДА ЗА ПЕРИОД 2018-2022. ГОДИНЕ

Београд, фебруар 2018, године

**Општи циљ 1. Примена акредитацијских стандарда и процедура, као и реакредитација Завода**

Специфични циљ	Активности	Резултати	Одговорна особа (службе/одељење)	Финансирање	Време
Примена акредитацијских стандарда и процедура и реакредитација Завода након истека седмогодишњег периода акредитације	Дефинисање мера и предузимање активности у циљу даљег унапређења квалитета рада, у складу са препорукама Агенције за акредитацију	Унапређен квалитет рада у свим сегментима пословања Повећано задовољство корисника и запослених Повећан углед и препознатљивост установе у здравственом систему Сарадња са локалним заједницама Студентским центром, Студентским парламентом, ректоратом, Унијом студената...	Координатор за акредитацију, Комисија за унапређење квалитета рада, начелници/шефови служби/одељења, одговорне/главна сестра	Сопствена средства, донације	Континуирано током 2018-2022.г.
	Ревизије постојећих, израда и имплементација нових процедура на свим нивоима	Унапређен квалитет рада Повећано задовољство корисника и запослених Мањи број приговора и нежељених догађаја Ревизија процедура у складу са обављањем клиничке праксе, потребама пацијената, заступљености морбидитета, применом нових технологија и обнављањем медицинске опреме	Менаџмент Завода, начелници/шефови служби/одељења, Комисија за израду, усвајање и ревидирање процедура		
	Контрола спровођења процедура у свакодневном раду	Унапређен квалитет рада у свим службама Смањен број грешака у раду и нежељених догађаја	Вође Тимова, начелници/ шефови служби/одељења и одговорне/главна сестра		
	Анализе постојећих процедура и евалуација њихове досадашње примене и предлог евентуалних решења за смањење нежељених догађаја	Стално унапређивање квалитета рада у свим сегментима пословања Смањен број нежељених догађаја Повећано задовољство корисника и запослених	Координатор за акредитацију, Комисија за унапређење квалитета рада, начелници/шефови служби/одељења и одговорне/главна сестра		
	Спровођење контролног оцењивања у процесу акредитације	Верификовано спровођење акредитацијских стандарда и унапређеног квалитета рада	Менаџмент установе, начелници/шефови служби/одељења и тимови за акредитацију		
	Дефинисање и реализација програма реакредитације установе, према потреби именовање новог координатора и тимова за акредитацију	Висока мотивисаност за унапређењем квалитета рада. Реакредитација на период од седам година	Менаџмент установе, координатор за акредитацију, начелници/шефови служби/одељења и тимови за акредитацију	2020. год.	

**Општи циљ 2. Унапређивање здравствене заштите прилагођене младима кроз превентивне програме**

Специфични циљ	Активности	Резултати	Одговорна особа (службе/одељење)	Финансирање	Време
2.1. Подршка саветовалишном раду у Одељењу за ХИВ/АИДС, полно преносиве инфекције и ХЕ надзор и у Одељењу за дијететику	Сарадња са организацијама младих и цивилним сектором на пољу унапређења здравља	Повећање броја превентивних посета и унапређен превентивни рад на очувању и унапређењу здравља корисника	Менаџмент установе начелници/шеф ови служби/одељења	Сопствена средства, донације, средства града Београда	
	Промоција здравих стилова живота	Повећан број превентивних активности у заједници, Смањен број обољења повезаних са ризичним понашањима	Менаџмент установе, здравствени радници и здравствени сарадници Завода		
2.2. Иницирање саветовалишног рада на тему репродуктивног здравља, полно преносивих инфекција, шећерне болести, обољења респираторних органа	Укључивање студената факултета и високих струковних школа здравствених и сродних струка као вршњачких едукатора у заједничке активности на обележавању Дана студената, Дана здравља студената, фестивалу здравља, Дану добродошлице бруцошима...	Повећан број посета студентима у заједници и едукативних радионица у којима су ангажовани вршњачки едукатори	Менаџмент установе, начелници/шеф ови служби/одељења	Министарство здравља, РФЗО, сопствена средства, донације	Континуирано током 2018-2022.г.
	Анализа превентивних (систематских) прегледа студената прве и треће године студија и интересовања студената за додатним информацијама у вези са унапређењем здравља	Унапређен превентивни рад са студентима и ефикасније превентивно деловање Смањен број ризичних понашања и потребе за куративном здравственом заштитом и хоспитализацијом корисника	Менаџмент установе, Стручни савет, Стручни колегијум, начелници/шеф ови служби/одељења	РФЗО, сопствена средства	
2.3. 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	Наступи у медијима посвећени очувању здравља студената	Повећан број корисника који су упознати са здравим стиловима живота и последицама ризичних понашања	Менаџмент установе, начелници/шеф ови служби/одељења	Министарство здравља, РФЗО, средства града Београда, сопствена средства, донације	
	Сарадња са Студентским центром и студентским организацијама	Већи број студената који су изабрали лекара у Заводу Повећан обухват превентивним прегледима			
	Сарадња са релевантним институцијама, установама и невладиним сектором, информатичка и медијска подршка (web и facebook странице Завода, огласне табле, штампани и електронски медији)	Повећан број информисаних корисника о последицама ризичног понашања и могућностима превентивних мера и средстава заштите. Смањен број ризичних понашања и повезаних обољења	Менаџмент Завода, Служба за унапређење и очување здравља, Служба социјалне медицине са информатиком		

### Општи циљ 3. Побољшање квалитета рада

Специфични циљ	Активности	Резултати	Одговорна особа (службе/одељење)	Финансирање	Време
3.1 Повећање броја одређених пацијената, пре свега повећањем броја лекара, као изабраних лекара	Ангажовање на промоцији изабраних лекара на "отвореним вратима" на факултетима, током прегледа у студентским домовима и приликом превентивних прегледа, развијање међусобне сарадња служби у промоцији избора лекара	Већи број студената који су изабрали лекара у Заводу Бољи радни учинак Већи обим извршења	Менаџмент установе, начелници служби, изабрани лекари, Комисија за унапређење квалитета рада	Сопствена средства, донације	Континуирано током 2018-2022.г.
	Наступи у медијима Штампање информативних материјала	Већи обим извршених превентивних услуга Боља информисаност корисника о значају превенције за унапређење и очување здравља Препознат потенцијал и специфичност рада Завода у систему здравствене заштите Повећано задовољство корисника и запослених Финансијски бенефит од промовисаних специфичних здравствених услуга које се обезбеђују у Заводу			
	Обука запослених из области комуникације са корисницима здравствених услуга	Унапређен квалитет рада Повећано задовољство и разумевање и корисника и запослених. Повећан број пацијената који се лече у Заводу. Мањи број приговора и нежељених догађаја	Менаџмент установе Стручни савет начелници/шефови служби/одељења, главна сестра Завода		
3.2. Повећање броја превентивних прегледа и услуга здравственог васпитања	Интензивно информисање студената на местима где уче и живе	Боља информисаност корисника о значају превенције за унапређење и очување здравља. Повећан обухват корисника превентивним прегледима	Менаџмент установе, начелници/шефови служби/одељења	РФЗО, сопствена средства, средства студентског стандарда	Континуирано током 2018-2022.г.
	Спровођење скрининга за депресију; сарадња Службе опште медицине и Одељења за психијатрију-неуропсихијатрију Упоредна анализа резултата у циљу превенције болести у области заштите менталног здравља		Менаџмент установе, начелници Службе опште медицине и Службе за специјалистичко консултативну делатност		

3.3. Повећање кадра по нормативима, уз сагледавање специфичности Завода	Подношење захтева ресорном министарству за пријем недостајућег кадра на неодређено време, запошљавање недостајућег кадра на неодређено или одређено време, у складу са законом	Унапређена кадровска структура и оптимизација рада	Директор Завода, наченици служби, администрација Завода	РФЗО, сопствена средства	Континуирано током 2018-2022.г.
3.4. Приближавање корисницима пружањем услуга на местима где студенти уче и живе	Организовање превентивних прегледа, превентивних акција, трибина, радионица, групног здравствено-васпитног рада у високошколским установама и студентским домовима	Већа доступност услуга превентивне здравствене заштите корисницима Боље разумевање животног стила корисника и њихових здравствених потреба	Менаџмент установе, начелници/шефови служби/одељења, Служба социјалне медицине са информатиком, остали здравствени радници и здравствени сарадници Завода-по потреби	РФЗО, сопствена средства, средства студентског стандарда	Континуирано током 2018-2022.г.
3.5.Повећање броја превентивних акција у заједници	Наступи у медијима, веб презентација Завода,учешће на промотивним сајмовима и фестивалима здравља, трибинама, сарадња са студентским и невладиним организацијама, студентским медијима у организовању трибина, предавања	Повећање свести о важности очувања здравља Боља информисаност о значају превенције за очување и унапређење здравља Смањење броја ризичних понашања и лоших навика које воде обољевању Већи обим извршених превентивних услуга Повећан број корисника који се обраћају Заводу Финансијски бенефит од промовисаних специфичних здравствених услуга које се обезбеђују у Заводу	Менаџмент установе, начелници служби, Служба социјалне медицине са информатиком	Сопствена средства, донације,	Континуирано током 2018-2022.г.
3.6. Рад на промоцији установе ради привлачења већег броја корисника			Менаџмент установе, начелници служби,Служба социјалне медицине и информатике, остали запослени по потреби		
3.7.Праћење нових протокола у дијагностици и лечењу и увођење у праксу Завода	Увођење нових параметара за праћење квалитета рада и праћење услуга превентивне здравствене заштите	Повећан број параметара који имају за циљ праћење квалитета рада и који су прилагођени специфичностима установе Боље планирање и извршење	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета рада, Служба социјалне медицине са информатиком, начелници/шефови служби/одељења	РФЗО, сопствена средства	Континуирано током 2018-2022.г.
	Праћење нових протокола у дијагностици и лечењу и увођење у праксу Завода	Увођење савремених и ефикасних доктрина у превенцији и лечењу	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета рада, Стручни савет здравствени радници и здравствени сарадници Завода		

#### Општи циљ 4. Осавремењивање процеса рада

Специфични циљ	Активности	Резултати	Одговорна особа (службе/одељење)	Финансирање	Време
4.1. Примена нових дијагностичких и терапијских процедура у пракси	Стално праћење нових протокола у дијагностици и лечењу и увођење у праксу Завода	Примена савремених и ефикасних доктрина превенције и лечења	Менаџмент установе, Стручни савет, Служба социјалне медицине са информатиком, здравствени радници и здравствени сарадници Завода,	РФЗО, сопствена средства, средства града Београда, донације	Континуирано током 2018-2022.г.
4.2. Обнављање апарата и опреме	Набавка савремене медицинске, административне и мрежне опреме Спровођење поступка јавне набавке у складу са законом Обука запослених за рад са новом опремом Редовно баждарење и сервисирање	Савремено и безбедно лечење Мањи број кварова Смањење средстава за одржавање опреме Континуирано функционисање информационог система	Менаџмент установе, начелници/шефови служби/одељења, Стручни савет, Служба социјалне медицине са информатиком, референт за БЗР и ППЗ	Средства града Београда, сопствена средства, донације	
4.3. Оснивање електронских саветовалишта (уколико би постојала пројектна подршка)	Праћење савремених трендова у домену саветовалишног рада	Саветовалишни рад кроз различите "он лајн" платформе (електронске платформе) и увођење "сос" линије за ургентне савете	Менаџмент установе начелници служби	РФЗО, сопствена средства, средства града Београда, донације	2019.-2022.г

#### Општи циљ 5. Повећање задовољства корисника

Специфични циљ	Активности	Резултати	Одговорна особа (службе/одељење)	Финансирање	Време
5.1. Анкетирање студената о потребама и очекивањима	Израда и спровођење анкете Анализа резултата Утврђивање мера за повећање задовољства и њихово спровођење	Увид у степен задовољства корисника Повећано задовољство корисника	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета рада, главна сестра Завода	РФЗО, сопствена средства	Једном годишње 2018.-2022.г
5.2. Што објективније праћење задовољства корисника	Анализа писаних сугестија, похвала или критика од стране корисника: из кутија (сандучића) на одељењима, форумима, сугестијама добијеним електронском поштом и сл.	Боља информисаност о степену задовољства корисника Ефикасније заказивање и краћи период чекања на прегледе Побољшана организација рада Веће задовољство корисника Мањи број приговора	Менаџмент Завода, Комисија за унапређење квалитета рада, начелници служби, главна сестра Завода	РФЗО, сопствена средства	2018.-2022.г

**Општи циљ 6. Рационална употреба финансијских ресурса**

Специфични циљ	Активности	Резултати	Одговорна особа (службе/одељење)	Финансирање	Време
6.1. Планирање, набавка и утрошак лекова и санитетског материјала према реалним потребама корисника, у складу са савременим протоколима лечења	Стална имплементација савремене доктрине лечења Контрола и анализа прописивања лекова Контрола утрошка санитетског и потрошног материјала, реагенаса Контрола и анализа фактурисања Кварталне анализе лекова и материјала у погледу рока трајања	Рационалнија потрошња лекова и медицинског потрошног материјала Уштеда у материјалним трошковима	Менаџмент установе, Стручни колегијум, Начелници/шефови служби/одељења и одговорне/главна сестра, администрација Завода	РФЗО, сопствена средства	Континуирано током 2018.-2022.г
6.2. Рационализација трошкова одржавања (опрема, струја, вода)	Редовно баждарење и одржавање мед. опреме и уређаја	Уштеда у финансијским средствима за текуће и инвестиционо одржавање опреме и објеката	Менаџмент установе, Стручни колегијум, Начелници/шефови служби/одељења и одговорне/главна сестра, администрација Завода, референт за БЗР и ППЗ	Средства Пројекта енергетске ефикасности, сопствена средства	Континуирано током 2018-2020.г.
	Повећање енергетске ефикасности кроз спровођење Пројекта повећања енергетске ефикасности јавних зграда у Београду који се финансира из националног ИПА фонда	Уштеде у енергентима (вода, струја, грејање) Уштеде у средствима за одржавање објеката Повећан комфор за рад и пружање здравствених услуга корисницима	Менаџмент установе, Стручни колегијум, Начелници/шефови служби/одељења Администрација Завода, референт за БЗР и ППЗ, координатор за сарадњу са Екипом Пројекта		

## Општи циљ 7. Оснаживање и мотивација запослених

Специфични циљ	Активности	Резултати	Одговорна особа (службе/одељење)	Финансирање	Време
7.1. Континуирана едукација особља о начину рада са младом популацијом	Едукације за примену мотивационих техника, тимски рад и унапређење односа са корисницима	Повећан број запослених који учествују као предавачи Мањи број приговора Побољшање процеса рада Повећање задовољства корисника	Менаџмент Завода Комисија за квалитет Стручни савет Начелници службе/шефов и одељења	РФЗО, сопствена средства	Континуирано током 2018-022.
7.2. Едукација у области клиничких вештина и здравственог менаџмента	Имплементација и контрола спровођења плана стручног усавршавања здравствених радника и здравствених сарадника Завода	Повећано знање, вештине и задовољство запослених Унапређен квалитет стручног рада Ефикасније управљање материјалним и људским ресурсима			
7.3. Повећање задовољства запослених	Упознавање свих запослених са резултатима истраживања задовољства запослених Мере за унапређење задовољства запослених Оцењивање успешности рада запослених - контрола спровођења усвојене Процедуре о оцењивању резултата рада запослених у предвиђеном року	Повећано задовољство и мотивација запослених Унапређен квалитета рада Повећано задовољство корисника			
7.4. Побољшање услова рада и безбедности и здравља на раду	Занављање медицинске и административне опреме Редовно баждање и сервисирање опреме Примена безбедносних процедура Стално унапређивање међуљудских односа Континуирана информатичка подршка Текуће и инвестиционо одржавање објеката	Повећано задовољство и мотивације запослених Унапређени услови за безбедан и здрав рад Добри међуљудски односи Смањење инциденце нежељених догађаја	Менаџмент Завода, начелници и шефови службе и одељења, референт за безбедност и здравље на раду/ППЗ	РФЗО, средства града Београда, сопствена средства, донације	Континуирано током 2018-2022.
7.5. Награђивање запослених према резултатима рада, у складу са реалним могућностима установе	Стимулације и похвале запослених за постигнуте резултате рада и уштеде	Повећано задовољство и мотивација запослених Унапређен квалитет рада		Сопствена средства	

Б. Д. директора  
Др Марија Обрадовић

