

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



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД
Бр. 2273
23. 01. 2019 год.
БЕОГРАД, Крунска 57

**ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА И ЗАПОСЛЕНИХ
У 2019. ГОДИНИ**

Београд, 2019. година

План мера за подизање задовољства корисника и запослених у 2019. години базира се на закључцима спроведеног Исраживања задовољства корисника и запослених у Заводу за здравствену заштиту студената Београд.

Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 26.11.2018. године у периоду од 7.00 – 20.00 часова на једнодневној популацији пацијената, док је *Испитивање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената Београд* спроведено 3. децембра 2018. године у периоду од 7–20 часова, односно до краја радног времена и њиме су били обухваћени запослени који су тог дана били на послу.

I. Главне карактеристике корисника и оцена рада изабраног лекара у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена

Већина анкетираних испитаника сама је извршила избор лекара.

Код анкетираних корисника у обе службе присутно је незнање о примени процедуре промене изабраног лекара.

Време чекања приликом заказивања прегледа варира у односу на службу. Више испитаника чека дуже од три дана у Служби за здравствену заштиту жена, у односу на Службу опште медицине.

Здравствено-васпитне савете у оквиру редовног рада или посете саветовалишту у вези правилне исхране укупно је добило близу две трећине испитаних студената, савете везане за важност физичке исхране добило је укупно 42% студената, савете везане за злоупотребу алкохола – сваки пети студент, савете о смањењу или престанку пушења близу трећине студената, савете о избегавању стреса укупно њих 37%, сигураном сексу 53%, док је савете о опасности злоупотребе дрога добио сваки четврти студент у обе службе.

Скоро две трећине испитаних студената у Служби опште медицине сматра да њихов лекар не познаје њихову личну ситуацију, док у Служби за здравствену заштиту жена више од половине испитаница сматра да лекар познаје или делимично познаје њихову личну ситуацију.

Студенти су већином задовољни временом које им изабрани лекари посвећују, као и пажњом коју им указују приликом лечења.

У обе службе близу две трећине испитаника је потврдило да су медицинске сестре на шалтеру љубазне.

Љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенције студенти су задовољни или делимично задовољни.

Са констатацијом да медицинске сестре увек пружају све потребне информације сложило се близу две трећине од укупног броја испитаних студената у обе службе.

Студенти у обе службе нису задовољни временом чекања у чекаоницама због посете лекару.

Висок проценат студената у Служби опште медицине не зна да ли постоји могућност добијања здравственог савета телефоном.

Близу половине испитаних студенткиња у Служби за здравствену заштиту жена зна за постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе, док мањи проценат, нешто више од трећине испитаних у Служби опште медицине зна да постојање књиге/кутије за жалбе.

Врло висок проценат студената испитаних у обе службе упознат је са постојањем интернет странице Завода.

Значајан број студената, сваки десети у Служби опште медицине, односно сваки трећи у Служби за здравствену заштиту жена, изјавио је да плаћа пуну цену лекова или инјекција које пропише изабрани лекар.

Укупно задовољство радом Службе опште медицине је стабилно, на нивоу је претходне године и препознаје га више од две трећине студената, док је генерално задовољство радом Службе за здравствену заштиту жена у 2018. години најниже оцењено посматрајући претходни петогодишњи период.

II. Оцена рада специјалистичко-консултативне службе

Задовољство радом специјалистичко-консултативне службе оценио је релативно мали број корисника.

Студенти су генерално задовољни/веома задовољни радом овог Одељења.

Скоро сваки десети студент са захтевом према Одељењу интерне медицине био је примљен истог дана без претходног заказивања, док је 75% студената остварило преглед који је био заказан пре мање од три дана.

Студенти су, у овоом Одељењу, генерално задовољни временом које им лекар посвећује током прегледа, пажњом коју им лекар посвећује, објашњењима лекара која се односе на болести и лекове које студенти имају/користе, као и о тестовима на које их лекар упућује.

Врло је високо оцењено задовољство везано за разумевање плана лечења.

Сви испитани студенти изјаснили су се да преглед специјалисте нису морали да плате.

Укупно задовољство (задовољан и веома задовоан) радом овог Одељења исказало је 92% студената.

III. Мере за подизање задовољства корисника радом изабраног лекара

A. Опште мере:

1. Потребно је детаљно упознати запослене у Заводу са резултатима *Анализе истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама за 2018. годину*, односно Анализу доставити свим запосленима у Заводу путем електронске поште или постављањем исте на огласној табли Завода.
2. Потребно је спроводити континуирани рад на *унапређењу информисаности корисника* кроз:
 - a. Видно истицање информација о раду Завода на огласним таблама и мониторима у чекаоницама у Заводу (радно време – посебно викендом и током празника, истицање списка и распореда рада лекара – тимова, начин заказивања прегледа уз образложење колика је корист за пацијената од истог, истицање дефиниције хитних стања када ће пацијентима након адекватне тријаже бити у најкраћем могућем временском року бити пружене здравствене услуге)
 - b. Упознавање сваког студента, корисника детаљно правима која му припадају у оквиру обезбеђивања здравствене заштите
 - c. Упознавање корисника - студената са ресурсима Завода, односно са спектром здравствених услуга које пружају стручне службе установе, путем штампаног промотивног материјала, презентација на сајтовима факултета
 - d. Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима, студентским организацијама, студентским домовима
 - e. 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
3. Потребно је спроводити континуирани рад на унапређењу *комуникације са корисницима* кроз 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 и саветовалишног рада
4. Потребно је континуирано спроводити *здравствено-васпитни и здравствено-промотивни рад* у циљу оснаживања студената да преузму контролу над сопственим здрављем и да га унапреде

В. Специфичне мере:

Дефинисање специфичних мера за подизање задовољства корисника произилази из ставова корисника везаних за искуства приликом коришћења услуга изабраног лекара и односи се на потребу:

1. Унапређења знања студената о процедури избора изабраног лекара као и правима која се односе на промену изабраног лекара кроз истицање писаних обавештења на видно истакнутим местима у чекаоницама (огласна табла, ТВ монитори, плакати, веб страница Завода, друштвене мреже...)
2. Довођења времена чекања на здравствене услуге у оквиру прихватљиве за студентску популацију, кроз што прецизније заказивање времена пружања услуга, коришћење апликације „Мој доктор“ и бољу организацију рада у службама, као и информисање корисника о предностима заказивања прегледа и приоритетима за пријем пацијената
3. Веће посвећености лекара студентима, односно спровођења персонализованог приступа лечења сваком студенту који укључује веће упознавање изабраног лекара са личном ситуацијом студента
4. Унапређења, односно одржавања на оствареном нивоу времена и пажње коју лекари посвећују студентима приликом лечења
5. Унапређења, односно одржавања на оствареном нивоу односа (љубазности) медицинских сестара према студентима
6. Унапређења садржаја и приступа у пружању потребних информација и савета медицинских сестара студентима кроз едукацију медицинских сестара за пружање истих од стране лекара
7. Упознавања студената са могућношћу добијања телефонског савета када им је оваква услуга потребна кроз јасно истицање бројева телефона намењених овој сврси на видном месту у Заводу, веб страници Завода или на друштвеним мрежама
8. Упознавања студената са местом где је простављена књига/кутија за жалбе
9. Давања јасног упутства од стране изабраног лекара студентима на које прописане лекове имају право уз плаћање партиципације или без плаћања партиципације

IV. Мере за подизање задовољства корисника радом специјалистичких служби

У оквиру рада специјалистичких служби потребно је спровести *Просторну реорганизацију* у циљу ефикаснијег пружања услуга, кроз техничко-грађевинску и функционалну реорганизацију простора

V. Праћење задовољства запослених у Заводу за здравствену заштиту студената Београд

Анализа општег задовољства послом је показала да оно у 2018. години износи 48,5% (где су обухваћени веома задовољни и задовољни испитаници). Поређењем вредности овог индикатора са његовим вредностима током претходног осмогодишњег периода (од 2011. до 2018. године), уочава се да он у 2018. години бележи навишу вредност.

Ако анализирамо процентуално учешће испитаника који су веома незадовољни и незадовољни међу запосленима оно износи око 17%, што је нешто више у односу на претходну годину када је износило 14,3%.

Највећи број незадовољних припада групи медицинских сестара техничара, док је највећи број задовољних у групи лекара. Поред наведеног, уочено је да у односу на прошлу годину пада број испитаника који су се изјаснили као ни задовољни, ни незадовољни, тако да је њихово учешће у 2018. години 35%, док их је у 2017. години било 42,9%. У односу на занимање у овој групи око половину чине медицинске сестре/техничари.

Анализом одговора испитаника на питања која се односе на различите аспекте посла утврђено је да су испитаници у 2018. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) непосредном сарадњом са колегама (75%), расположивим временом за обављање посла (68,1%) и непосредном сарадњом са претпостављенима (63,3%), аутономијом у обављању посла – могућношћу за доношење одлука (60,0%) и адекватношћу општреме за рад (59,3%).

Најчешћи разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни испитаници) слични су разлозима незадовољства у претходној години, односно највеће незадовољство и у 2018. години односи се на: финансијску надокнаду за рад (60,7%); могућност професионалног развоја/континуиране едукације (32,4%); и уважавање и вредновање рада (31%).

У оквиру читавог истраживања дато је свега осам коментара запослених који се односе на *потребу унапређења квалитета у одређеним областима*, посебно на потребу набавке униформи, организацију састанака на нивоу служби ради изношења идеја и боље организације и комуникације међу запосленима, унапређења међуљудских односа и потребу повећања плата запослених.

Изражено је незадовољство изостанком мера и активности које је потребно спровести на основу написаних препорука у оквиру спровођења сталног унапређења квалитета рада.

Сагледавајући исцрпљеност запослених која је повезана са послом, можемо уочити да 25% запослених истиче да је много, односно веома много, напето на послу, односно да је под стресом или притиском, што је за 5% мање у односу на 2017. годину; нешто мање од половине испитаника (44%), сматрају да су умерено изложени стресу/притиску на послу, док њих око 30% сматра да је мало или нимало напето на послу.

На питање о поређењу задовољства послом сада и пре пет година 35% испитаника се изјаснило да је сада задовољније послом него пре пет година, њих 37,4% рекло је да нема разлике у задовољству послом сада и пре пет година, док се 27% испитаника изјаснило као незадовољније послом сада у односу на период од пре пет година.

VI. Мере за унапређење задовољства запослених

Рб.	Предмет унапређења	Мере и активности
1.	Анализа резултата истраживања задовољства запослених у Заводу за 2018. годину и упознавање свих запослених са анализом резултата истраживања задовољства запослених	<ul style="list-style-type: none"> • Детаљна анализа резултата спроведене анкете • Упознавање начелника и главних сестара служби и одељења са резултатима истраживања • Упознавање свих запослених са резултатима истраживања
2.	Успешност рада запослених	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	Стручно усавршавање запослених	<ul style="list-style-type: none"> • 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.