

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



**ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД**

Бр. 343/3

04.02. 2020 год.

БЕОГРАД, Крунска 57

**ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА И ЗАПОСЛЕНИХ
У 2020. ГОДИНИ**

Београд, 2020. година

1. Увод

План мера за подизање задовољства корисника и запослених у 2020. години базира се на закључцима спроведеног Истраживања задовољства корисника и запослених у Заводу за здравствену заштиту студената Београд.

Истраживање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 25.11.2019. године у периоду од 7.00 – 20.00 часова на једнодневној популацији пацијената, док је истраживање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената Београд спроведено 2. децембра 2019. 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.

2. Кључни резултати истраживања задовољства корисника у Заводу за здравствену заштиту студената Београд

2.1. Кључни резултати истраживања задовољства корисника – оцена рада изабраног лекара у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена

Већина испитаника сама је извршила избор лекара.

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

Време чекања приликом заказивања прегледа варира у односу на службу. Значајно 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 око половине испитаних студената, савете везане за важност физичке активности добило је око 40% студената, савете везане за злоупотребу алкохола, као и савете о смањењу или престанку пушења – добио је скоро сваки пети студент, савете о избегавању стреса укупно њих 35%, сигурном сексу 53%, док је савете о опасности злоупотребе дрога добило око 14% студената.

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 не познаје њихову личну ситуацију.

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

Са констатацијом да медицинске сестре увек пружају све потребне информације сложило се 61% од укупног броја испитаних студената у обе службе.

У Служби опште медицине чак половина студената изјавила је да мора дugo да чека у чекаоници на посету лекару.

Уколико је студенту потребан хитан преглед у Служби опште медицине, само половина испитаних студената сматра да му он може бити пружен у току истог дана.

Нешто мање од половине испитаних студената у Служби опште медицине зна за постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе, док скоро 63% испитаница у Служби за здравствену заштиту жена зна да постојање књиге/кутије за жалбе.

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

Генерално гледајући, Службом опште медицине задовољан је значајан проценат испитаника (57%), док се 10% изјаснило веома задовољним. Веома незадовољано је 2,9% анкетираних студената, док је њих 1,4% незадовољно. Нешто више од четвртине студената изјаснило се као ни задовољно ни незадовољно (28%).

Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у Служби за здравствену заштиту жена показала је да је 51% испитаница током 2019. године било задовољно пруженим здравственим услугама, док је њих 20% било веома задовољно. Веома незадовољних и незадовољних здравственом заштитом у овој Служби није било.

2.2. Кључни резултати истраживања задовољства корисника – 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.

Студенти су у одговарајући на питања о овом 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 100% студената.

3. Мере за подизање задовољства корисника радом изабраног лекара

3.1. Опште мере

Потребно је детаљно упознати запослене у Заводу са резултатима *Анализе истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама за 2019. годину*, односно Анализу доставити свим запосленима у Заводу путем електронске поште или постављањем исте на огласну таблу Завода.

Такође, потребно је спроводити континуирани рад на *унапређењу информисаности корисника* кроз:

1. 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 образложение колика је корист за пацијената од истог, истицање дефиниције хитних стања када ће пациентима након адекватне тријаже бити у најкраћем могућем временском року бити пружене здравствене услуге)
2. Упознавање сваког студента, корисника детаљно правима која му припадају у оквиру обезбеђивања и пружања здравствене затштите
3. Упознавање корисника/студената са ресурсима Завода, односно са спектром здравствених услуга које пружају стручне службе установе, путем штампаног промотивног материјала, презентација на сајтовима факултета
4. Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима, студентским организацијама, студентским домовима
5. Континуирано обогаћивање сајта Завода, уз редовно ажурирање информација о свим аспектима рада установе (организација, доступне здравствене услуге, припадајућа права из обавезног здравственог осигурања студенчке популације, контакт телефони и интернет адресе, процедуре за заказивање прегледа и дијагностичких процедура, распоред рада лекара – тимова, доступност здравствених услуга у установи студентима инвалидима, превентивне акције – Календар здравља, саветовалишни рад и све друге информације које ће афирмисати рад установе, а употпуниoti здравствене потребе и сазнања корисника

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

Потребно је континуирано спроводити *здравствено-васпитни и здравствено-промотивни рад* у циљу оснаживања студената да преузму контролу над сопственим здрављем и да га унапреде

3.2. 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 (гласна табла, ТВ монитори, плакати, веб страница Завода, друштвене мреже...)
2. Довођења времена чекања на здравствене услуге у оквире прихватљиве за студентску популацију, кроз што прецизније заказивање времена пружања услуга 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

3.3. 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

4. Кључни резултати истраживања задовољства запослених у Заводу за здравствену заштиту студената Београд

Анализа општег задовољства послом је показала да оно у 2019. години износи око 54% (где су обухваћени веома задовољни и задовољни испитаници). Посматрајући вредности овог индикатора током претходно г петогодишњег периода од 2015. до 2019. године, уочава се да оно има растући тренд и да у 2019. години број задовољних и веома задовољних бележи највишу вредност.

Резултати спроведеног истраживања задовољства указују следеће:

Процент запослених који су веома задовољни и задовољни доменима рада (наведено од највећег ка намањем тсемену задовољства) је следећи:

Домен задовољства	Процент веома задовољних и задовољних
Непосредном сарадњом са колегама	74,4
Непосредном сарадњом са претпостављенима	71,1
Расположивим временом за обављање посла	65,9
Односом пацијената према Вама	62,6
Адекватношћу опреме за рад	60
Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	59,2
Расположивим временом за рад са пациентима	58
Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	56,1
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	55,7
Руковођењем и организацијом рада у установи	55,3
Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	51,8
Уважавањем и вредновањем рада	48,5
Могућностима за професионални развој/континуирану едукацију	46,4
Финансијском надокнадом за рад	25

Процент запослених који су веома незадовољни/незадовољни доменима рада (наведено од највећег ка намањем степену незадовољства) је следећи:

Домен задовољства	Процент незадовољних и веома незадовољних
Финансијском надокнадом за рад	45,7
Могућностима за професионални развој/континуирану едукацију	34,1
Уважавањем и вредновањем рада	25
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	19,3
Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	15,3
Руковођењем и организацијом рада у установи	14,8
Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	12,9
Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	10,7
Расположивим временом за рад са пациентима	10,2
Односом пацијената према Вама	10
Расположивим временом за обављање посла	9,2
Непосредном сарадњом са претпостављенима	9
Непосредном сарадњом са колегама	8,5
Адекватношћу опреме за рад	8,5

Сарадња са колегама и са представљенима као и време расположиво за обављање посла су домени којима су запослени у Заводу највише задовољни, док је најизраженије незадовољство и даље условљено финансијском надокнадом за рад, иако се у односу на претходну годину уочава мањи број незадовољних када је овај аспект у питању.

Око трећине запослених испитаника се изјаснило да је сада задовољније послом него пре пет година.

Генерално, узимајући све наведено у обзир, нешто више од половине запослених је задовољно послом који сада обвља.

4.1. Мере за унапређење задовољства запослених

Рб.	Предмет унапређења	Мере и активности
1.	Анализа резултата истраживања задовољства запослених у Заводу за 2019. годину и упознавање свих запослених са анализом резултата истраживања задовољства запослених	<ul style="list-style-type: none">• Детаљна анализа резултата спроведеног истраживања• 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 спровођењу континуиране медицинске едукације• Упућивање осталих запослених на неопходне едукације у смислу иновирања знања• 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.