

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



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД
Бр. 573
26-02-21 год.
БЕОГРАД, Крунска 57

**ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА И ЗАПОСЛЕНИХ
У 2021. ГОДИНИ**

Београд, 2021. година

1. Увод

План мера за подизање задовољства корисника и запослених у 2021. години базира се на закључцима спроведеног Истраживања задовољства корисника и запослених у Заводу за здравствену заштиту студената Београд за 2020. годину.

Истраживање задовољства корисника и запослених Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 29.01.2021. године.

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

2.1. Изабрани лекар

Студенти који су посетили изабраног лекара су генерално остварили двоструко више посета лекару у државној здравственој установи у односу на лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци.

Висок број испитаника, остварио је преглед истог дана када је и заказао у Служби опште медицине, док се у Служби за здравствену заштиту жена на преглед чека у просеку од 1–5 дана.

Прегледи код изабраног лекара најчешће се не заказују у Служби опште медицине, док се у Служби за здравствену заштиту жена начешће заказују телефоном.

Студенти су генерално оценили врло добрим до одличним оценама: Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара; Апликацију „Мој доктор” и могућности које она пружа; Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС).

Услуге здравствено-васпитног рада пружене су већини студената који су учествовали у истраживању. Студенти су у Служби опште медицине најчешће добијали савете везане за: правилну исхрану; важност физичке активности и избегавање/одбрану од стреса, док је најзаступљенија тема за пружање здравствено-васпитних савета у Служби за здравствену заштиту жена била везана за сигуран секс.

Испитаним студентима је у ниском обухвату обезбеђен скрининг преглед на депресију у Служби опште медицине.

Љубазност медицинских сестара на шалтеру студенти су оценили врло добром просечном оценом. У Служби опште медицине просечна оцена је одлична, док је просечна оцена у Служби за здравствену заштиту описана као врло добра.

Информације које пружају медицинске сестре оцењене су од стране студената као одличне.

Рад изабраног лекара у обе службе оцењен је врло високим оценама у свим доменима рада изабраног лекара, осим оних који се односе на познавање претходних болести студената и проблема које су раније имали.

Студенти су оценили пружене услуге у Заводу за здравствену заштиту студената врло високим оценама (врло добар/одличан) у свим испитиваним доменима: Радно време установе; Доступност лекара викендом; Број места за седење у чекаоници; Време чекања до посете у чекаоници; Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена; Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности; Распоживост одговарајућег кадра у установи; Интернет страницу установе; Медицинску опрему у установи; Хигијену установе; Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената – оценама преко 4, осим у домену доступности паркинга, где су оцене знатно ниже.

Пружање здравствене заштите и одговор здравствене службе Завода за здравствену заштиту студената Београд, током актуелне епидемије, студенти су оценили врло добрим и одличним оценама.

Неостварене здравствене потребе за здравственом заштитом узроковане су пре свега недостатком личног времена студената за обављање/коришћење здравствене заштите у обе службе у којима изабрани лекар пружа здравствену заштиту, као и актуелном ситуацијом изазваном епидемијом корона вируса.

Своје опште здравствено стање студенти оцењују као врло добро.

Узимајући у обзир све претходне елементе, студенти су оценили своје опште задовољство лечењем код изабраног лекара укупном просечном оценом – врло добар.

2.2. Специјалистичко-консултативне службе

Узимајући у обзир рад свих специјалистичко-консултативних служби, студенти су генерално најзадовољнији радом Службе интерне медицине.

Студенти који су посетили специјалистичко-консултативне службе Завода у протеклих годину дана су у просеку остварили више посета у државној здравственој установи у односу на приватну праксу.

Највећи проценат студената у специјалистичко-консултативним службама у просеку чека мање од 15 дана на заказани преглед, али се може рећи да и висок проценат студената остварује преглед истог дана – без заказивања.

Задовољство пруженим дијагностичким и терапијским услугама у вези сумње или потврђене болести COVID 19, студенти су у свим службама оценили оценом – одличан, осим у области дерматовенерологије, где је просечна оцена врло добар.

Епидемија корона вируса имала је утицаја на одлагање/отказивање прегледа и лечења у специјалистичко-консултативним службама Завода и то најчешће у служби дерматовенерологије и неуропсихијатрије.

Узимајући у обзир све претходне елементе о раду специјалистичко-консултативних служби, студенти су оценили своје опште задовољство лечењем код лекара специјалисте укупном просечном оценом – одличан.

2.3. Стоматолошка здравствена заштита

У поређењу са другим службама Завода, студенти који су учествовали у истраживању у стоматолошкој служби у значајнијем обиму користе услуге приватне праксе, али још увек и овој области доминира коришћење државне здравствене заштите.

У највећем броју случајева студенти су посећивали приватног лекара због епидемиолошке ситуације изазване обољењем *COVID 19* и то због прегледа и лечења зуба.

Највећи број студената у Служби стоматолошке здравствене заштите услугу добија исти дан без заказивања.

Пружање услуга здравствено-васпитног рада студентима у стоматолошкој здравственој заштити је врло заступљено, посебно када се има у виду учесталост пружања савета у вези значаја редовних превентивних прегледа.

Рад стоматолога генерално, студенти су оценили врло добрим/одличним оценама.

Просечне оцене које описују пружање услуга и организацију рада стоматолошке службе у Заводу за здравствену заштиту студената су генерално врло високе, осим у домену доступности рада ове службе викендом.

Информисаност студената везана за остваривање права из обавезног здравственог осигурања када је у питању пружање стоматолошких услуга би могла бити унапређена, јер још увек висок проценат студената није информисан или је погрешно информисан о својим правима.

Разлог неостварених потреба за стоматолошком здравственом заштитом превасходно је везан за недостатак личног времена студената за обављање/коришћење здравствене заштите, али је значајан разлог и актуелна ситуација изазвана епидемијом корона вируса.

Пружање стоматолошких услуга у периоду епидемије обољења COVID-19 студенти су оценили просечном оценом – одличан.

Студенти своје орално здравље генерално оцењују као врло добро.

Узимајући у обзир све претходне елементе о раду стоматолошке службе, студенти су оценили своје опште задовољство лечења код лекара денталне медицине укупном просечном оценом – одличан.

3. Мере за подизање задовољства корисника

3.1. Опште мере

Потребно је детаљно упознати запослене у Заводу са резултатима *Анализе истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама за 2020. 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 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)
2. Упознавање сваког студента, корисника детаљно правима која му припадају у оквиру обезбеђивања и пружања здравствене заштите
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 одржавање 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, 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

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 – изабрани лекар

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. Довођење/одржавање достигнутог нивоа времена чекања на здравствене услуге у оквиру 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.
2. Веће посвећености лекара студентима, односно спровођења персонализованог приступа лечења сваком студенту који укључује веће упознавање изабраног лекара са личном ситуацијом студента
3. Унапређења, односно одржавања на оствареном нивоу времена и пажње коју лекари посвећују студентима приликом лечења
4. Унапређења, односно одржавања на оствареном нивоу односа (љубазности) медицинских сестара према студентима
5. Унапређења односно одржавања на оствареном нивоу садржаја и приступа у пружању потребних информација и савета медицинских сестара студентима кроз едукацију медицинских сестара за пружање истих од стране лекара
6. 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
7. Унапређење обухвата студената превентивним и скрининг прегледима у складу са обимом и садржајем права на здравствену заштиту
8. Обезбеђивање доступније здравствене заштите студентима који се не лече од корона вируса у контексту организационих промена које су везане за актуелну епидемиолошку ситуацију.

3.3. Мере за подизање задовољства корисника – специјалистичких служби

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

Посебно у контексту актуелне епидемиолошке ситуације потребно је учинити здравствену заштиту доступнијом за студенте који се не лече од корона вируса.

3.4. Мере за подизање задовољства корисника – стоматолошка здравствена заштита

У контексту актуелне епидемиолошке ситуације потребно је учинити стоматолошку здравствену заштиту доступнијом за студенте, обезбеђивањем и континуираним спровођењем епидемиолошких мера заштите од корона вируса.

Размотрити могућност обезбеђивања стоматолошке здравствене заштите викендом.

Едуковати студенте о правима из обавезног здравственог осигурања у вези стоматолошке здравствене заштите.

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

Запослени који су учествовали у истраживању задовољства послом који одављају у знатно већем проценту су жене и припадају старосној групи од 35 до 54 година живота.

Највећи проценат испитаника чинили су медицински техничари.

Једна петина испитаника обавља неку од руководећих функција у Заводу, док једна десетина испитаника поред посла у Заводу ради и у приватној пракси.

Запослени су најзадовољнији односом пацијената према њима и расположивим временом за рад, док су најмање задовољни могућностима за професионални развој/континуирану едукацију и финансијском надокнадом за свој рад.

Изложеност стресу на послу запослени оцењују генерално као умерену до изражену.

Две трећине запослених Завода за здравствену заштиту студената обезбеђивало је дијагностичке и терапијске услуге оболелима од COVID 19, а као највећи изазов у овом периоду препознали су исцрпљеност због рада под заштитном опремом.

Две трећине запослених не размишља о промени посла, док једна петина више не жели да ради у сектору здравствене заштите. Нешто више од једне десетине запослених размишља о одласку у иностранство.

Узимајући у обзир све претходне елементе садржане у овом извештају, запослени су оценили своје опште задовољство послом који обављају укупном просечном оценом – врло добар.

4.1. Мере за унапређење задовољства запослених

Предмет унапређења	Мере и активности
Анализа резултата истраживања задовољства запослених у Заводу за 2020. 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
Успешност рада запослених	<ul style="list-style-type: none"> • Дефинисање циљева рада и давање јасних задужења запосленима • Прецизна дефиниција критеријума за стимулацију • Појединачна анализа обима остварених услуга на састанцима одељења/служби и на индивидуалном нивоу • Унапређење мотивације запослених за обављање посла (кроз финансијске подстицаје, награде друге врсте, стучна признања..)
Стручно усавршавање запослених	<ul style="list-style-type: none"> • Планирање и ангажовање запослених у спровођењу континуиране медицинске едукације • Упућивање свих запослених на неопходне едукације у смислу иновирања знања • Подршка спровођењу континуиране едукације унутар установе, акредитације програма чији су носиоци запослени у установи, као и активно учешће запослених на семинарима, предавањима, презентацијама. • Мотивација запослених да креирају и учествују у програмима континуиране медицинске едукације
Рад у условима епидемије	<ul style="list-style-type: none"> • Обезбедити безбедне услове рада • Обезбедити одмор запосленима • Стимулисати запослене за рад у условима епидемије