

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



Заведено у деловодну књигу
бр. 280
од 08.02.2023.

**ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА И ЗАПОСЛЕНИХ
У 2023. ГОДИНИ**

1. Увод

План мера за подизање задовољства корисника и запослених у 2023. 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 23.11.2022. године у периоду од 7.00 – 20.00 часова на једнодневной популацији пацијената, док је истраживање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената Београд спроведено 28.11.2022. 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. Изабрани лекар

Студенти који су посетили изабраног лекара су генерално остварили 1,6 пута више посета лекару у државној здравственој установи у односу на лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци.

Висок проценат испитаника остварио је преглед истог дана када га 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 прегледи 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, превенцију стреса и превенцију пушења, док је најзаступљенија тема за пружање здравствено-васпитних савета у Служби за здравствену заштиту жена била везана за сигуран секс и важност физичке активности.

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

Љубазност медицинских сестара на шалтеру студенти су оценили врло добром просечном оценом.

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

Рад изабраног лекара у обе службе оцењен је врло добрим и одличним оценама у свим доменима рада изабраног лекара, осим оних које се односе на познавање претходних болести студената (оцена добар) у Служби опште медицине, и познавање личне ситуације студената (добар) у обе службе.

Студенти су оценили пружене услуге у Заводу за здравствену заштиту студената врло високим оценама у свим испитиваним доменима у просеку – врло добрим оценама, осим у

домену времена чекања у чекаоници у Службе опште медицине и доступности паркинга у обе службе.

Пружање здравствене заштите и одговор здравствене службе Завода за здравствену заштиту студената Београд, током актуелне епидемије, студенти су оценили одличном оценом у Служби за здравствену заштиту жена, односно врло добром у Служби опште медицине.

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.

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 (Служби здравствене заштите жена- одличан, Служби опште медицине- врло добар).

2.2. Специјалистичко-консултативне службе

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

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 добио је преглед истог дана када га је и заказао.

Задовољство пруженим дијагностичким и терапијским услугама у вези сумње или потврђене болести COVID 19, студенти су у већини служби оценили оценом – одличан, осим у службама интерне медицине и психијатрије где су оцене – врло добар.

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

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 значајнијем обиму користе услуге приватне праксе, али још увек и овој области доминира коришћење државне здравствене заштите.

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 и ризика за настанак каријеса.

Рад стоматолога генерално, студенти су оценили врло dobrим оценама.

Просечне оцене које описују пружање услуга и организацију рада стоматолошке службе у Заводу за здравствену заштиту студената су генерално – врло добре до одличне осим у домену времена чекања на посету у чекаоници.

Информисаност студената везана за остваривање права из обавезног здравственог осигурања када је у питању пружање стоматолошких услуга је унапређена у односу на претходну годину.

Разлог неостварених потреба за стоматолошком здравственом заштитом превасходно је везан за недостатак личног времена студената за обављање/коришћење здравствене заштите, удањеност, 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 радом изабраног лекара

3.1. Опште мере

Потребно је детаљно упознати запослене у Заводу са резултатима *Анализе истраживања задовољства корисника пруженим здравственим услугама за 2022. годину*, односно Анализу доставити свим запосленима у Заводу путем електронске поште.

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, информације о условима за остваривање здравствене заштите у епидемиолошки неповољним условима)
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 како у нормалним тако и у условима епидемије заразне болести
4. Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима, студентским организацијама, студентским домовима
5. Стриктно поштовање епидемиолошких мера и рад на нормализацији услова рада
6. 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, 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

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. Довођења 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 – смањење времена чекања у чекаоницама
2. Веће посвећености лекара студентима, односно спровођења персонализованог приступа лечења сваком студенту који укључује веће упознавање изабраног лекара са личном ситуацијом студента и претходним болестима
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 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. Упознавања студената са местом где је простављена књига/кутија за жалбе
8. 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 **реорганизацију** у циљу ефикаснијег пружања услуга у епидемијским условима, кроз организациону и функционалну реорганизацију

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.

Свеки четрнаести испитаник обавља неку од руководећих функција у Заводу, док једна скоро десетина испитаника поред посла у Заводу ради и у приватној пракси.

Запослени су најзадовољнији односом пацијената према њима, непосредном сарадњом са колегама и расположивим временом за рад, док су најмање задовољни могућностима финансијском надокнадом за свој рад и руковођењем

Изложеност стресу на послу запослени оцењују генерално као малу до умерену што је бољи резултат у односу на претходну годину.

Четри петине 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 и исцрпљеност због обима посла.

Две трећине запослених не размишља о промени посла, а нешто мање 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

Рб.	Предмет унапређења	Мере и активности
1.	Анализа резултата истраживања задовољства запослених у Заводу за 2022. 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, промоција награђивања • 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.