

Дом здравља „Стари град“ Београд



Дом здравља „Стари град“ Београд
Број: 343
Датум: 08.02.2022. године

СТРАТЕШКИ ПЛАН ДОМА ЗДРАВЉА „СТАРИ ГРАД“ БЕОГРАД

За период 2022 - 2027. године

Одобрио Управни одбор
ДЗ „Стари град“

Садржај стратешког плана

1. Увод.....	3 - 4
2. Сажетак за руководство	4
3. Опис организације	
3.1 Процес стратешког планирања	4 - 5
3.2 Мисија Дома здравља	5
3.3 Визија Дома здравља	5
3.4 Вредности Дома здравља	5 - 7
3.5 Принципи рада Дома здравља	8
3.6 Организациона структура	8
3.7 Прописи који се примењују у раду	9 - 12
4. Опис садашњег стања	
4.1 Swot analiza	12
4.2 Пословне прилике	13 - 14
5. Кључни фактори успеха и подручја ризика	14 - 15
6. Стратешки циљеви и стратегије	15 - 16
7. Индикатори учинка	17
8. План активности	18 - 22
8. Управљање стратешким планом	22
9. Активност интерне ревизије	22

1. Увод

Влада Републике Србије је донела Стратегију јавног здравља у Републици Србији за период 2018.–2026. године "Службени гласник РС", број 61/2018.

Стратегија јавног здравља у Републици Србији (у даљем тексту: Стратегија) подржава унапређење здравља, спречавање болести и продужење квалитетног живота становништва.

Добро здравље је од суштинског значаја за одрживи економски и друштвени развој и основна брига у животу сваког лица, породица и друштва.

Следећи мисију, визију и принципе јавног здравља Стратегија има следеће опште циљеве у оквиру којих су специфични и оперативни циљеви:

- 1) унапређење здравља и смањивање неједнакости у здрављу;
- 2) унапређење животне средине и радне околине;
- 3) спречавање и сузбијање болести и водећих ризика по здравље становништва;
- 4) развој акција промоције здравља у заједници;
- 5) подршка развоју доступне, квалитетне и ефикасне здравствене заштите;
- 6) развој система јавног здравља заснованог на доказима из истраживања;
- 7) унапређење управљања, комуникације и партнерства за примену начела „здравље у свим политикама“.

Стратешко планирање Дома здравља је процес на основу којег руководство у складу са Стратегијом јавног здравља у Републици Србији за период 2018–2026. године планира будући развој Дома здравља „Стари град“, и кроз примену одговарајућих поступака и механизма омогућава остваривање постављених циљева.

Стратешко планирање, на основу дефинисане визије и мисије омогућава да Дом здравља:

- успешно оствари постављене циљеве;
- правовремено реагује на све тешкоће и изазове у раду;
- успостави адекватан и ефикасан систем интерне контроле, управљања ризицима, праћења и оцењивања учинака;
- истакне значај стручног усавршавања и едукације запослених;
- обезбеди већу мотивисаност запослених у раду;
- успостави ефективнији систем комуникације међу запосленима и са корисницима и окружењем.

Дом здравља „Стари град“ Београд

Стратешки план Дома здравља доноси се за период 2022.-2027. године.

На изради Стратешког плана Дома здравља радио је тим у саставу:

- др Весна Књегињић в.д. директора Дома здравља
- Обрад Аћимовић, помоћник директора за немедицинске послове
- Марина Пајовић, главна сестра
- Татјана Илић, руководица финансијско-рачуноводствених послова
- Прим. др Биљана Алексић, начелник службе за здравствену заштиту деце
- Прим. др Весна Вукотић Павловић, начелник службе за здравствену заштиту деце
- др Саша Чапрић, начелник службе за здравствену заштиту одраслих становника
- др Александра Рајчевић, начелник службе за стоматолошку здравствену заштиту
- др Зорица Миновић, начелник службе за специјалистичко – консултантне делатности
- Никола Сарић. Виши радиолошки техничар.

Са садржајем и процедуром израде Стратешког плана упознат је Управни одбор Дома здравља, који је и дао сагласност за његово доношење.

2. Сажетак за руководство

Стратешки план Дома здравља садржи десет стратешких циљева који треба да се реализују до краја 2027. године. То су:

1. Унапређење квалитета процеса рада
2. Успостављање финансијске стабилности у пословању
3. Осавремењивање здравствене опреме
4. Развијање и увођење ванстандардних услуга
5. Унапређивање превентивних програма
6. Подизање степена задовољства корисника услуга
7. Постизање степена задовољства запослених
8. Награђивање запослених према резултатима рада
9. Унапређење информационе технологије
10. Континуирана едукација запослених

Да би се наведени циљеви остварили осмишљене су стратегије које требају да омогуће остваривање постављених циљева и планиране су активности које је потребно спровести како би се циљеви остварили.

3. Опис организације

3.1 Процес стратешког планирања

Процес стратешког планирања обухватио је следеће фазе:

- Планирање процеса планирања
- Прикупљање и обрада података за планирање
- Анализа садашњег стања
- Дефинисање мисије, визије и кључних вредности
- Утврђивање кључних фактора успеха и критичних подручја ризика
- Дефинисање стратешких циљева, стратегија за њихову реализацију, индикатора и мера учинка
- Припрема плана активности
- Комплетирање стратешког плана

3.2 Мисија Дома здравља

Дом здравља „Стари град“ је здравствена установа у којој се обавља здравствена делатност на примарном нивоу која обухвата заштиту и унапређење здравља, спречавање и рано откривање болести, лечење и рехабилитацију болесних и повређених.

3.3 Визија Дома здравља

Дом здравља „Стари град“ као установа примарне здравствене заштите ће задржати и унапредити водећу улогу међу здравственим установама примарне здравствене заштите, како Београда тако и целе Србије, пружањем здравствених услуга високог квалитета. Заједнички циљ и мера сваког успеха биће здравље свих наших суграђана. Кроз превентивни рад и промоцију развијаћемо свест о значају очувања здравља наших суграђана.

3.4 Вредности Дома здравља

3.4.1 Интегритет и непристрасност

Придржавати се ове вредности значи:

- Поштовати заједничке стандарде и принципе
- Држати се закона и правде
- Заснивати идеје и предлоге на објективним доказима
- Користити буџетска средства ефективно и ефикасно
- Код пријема нових радника једини критеријум за оцену кандидата биће његова стручност
- Држати се Пословног кодекса Дома здравља

3.4.2 Јавни интерес

Придржавати се ове вредности значи:

- Знати ко је корисник наших услуга и које су његове потребе
- Посматрати ствари из угла корисника
- Пружити кориснику ниво услуга који би сте очекивали за себе
- Бити љубазан и помагати
- Укључивати кориснике у процес управљања, прикупљањем њихових ставова и предлога
- Посредовати код конфликтних ситуација у циљу изналажења најбољих решења

3.4.3 Остваривање резултата високог калитета и вредности

Придржавати се ове вредности значи:

- Дефинисати ниво резултата и планирати како да се остваре
- Предузимати одлучне акције
- Креативно размишљати
- Унапред препознати проблеме и предузимати кораке за њихово решавање
- Анализирати резултате и предузимати мере за унапређење
- Обележити успех

3.4.4 Лидерство и лична одговорност

Придржавати се ове вредности значи:

- Показивати лични пример
- У раду користити свеобухватни поглед на проблем
- У раду тимова промовисати ентузијазам, опредељење, поштовање
- Показивати одлучност
- Бити спреман на изазове
- Управљати временом и радом ефективно
- Управљати ризиком и преузимати одговорност
- Гледати у будућност

3.4.5 Поштовати људе и њихову различитост

Придржавати се ове вредности значи:

- Користити таленат који људи имају и помагати им да развију свој потенцијал
- Поштовати људе у нашој близини
- Укључивати друге у посао
- Слушати друге и охрабривати их кад су у праву
- Веровати да и други раде добро
- Охрабрити добар баланс између посла и породице
- Разумети различит приступ других људи

3.4.6 Континуирано учење и усавршавање

Придржавати се ове вредности значи:

- Посматрати учење као саставни део живота
- Разумети своје сопствене могућности и подручја за унапређење
- Развијати вештине
- Бити отворен за нове идеје и приступе послу
- Учити на грешкама и успесима
- Мерити своја постигнућа у односу на најбоље

3.4.7 Тимски рад и партнерство

Придржавати се ове вредности значи:

- Разумети како ко доприноси заједничким циљевима
- Делити циљеве
- Користити утицај и вештине да се остваре циљеви
- Делити добру праксу и решења

3.4.8 Професионалност

Придржавати се ове вредности значи:

- Радити у складу са захтевима Владе Републике Србије, Министарства здравља и Секретаријата за здравство Града Београда
- Радити најбоље што се може
- Бити фер и поштен
- Разумети последице својих одлука
- Размишљати о послу и начину рада
- Преиспитати ефекте свог рада
- Мерити ефекте свог рада у односу на најбоље

3.4.9 Отвореност и добра комуникација

Придржавати се ове вредности значи:

- Давати људима коректне информације
- Помоћи људима да разумеју политику Министарства и Владе
- Знати слушати као и говорити
- Бити приступачан и помагати
- Убеђивати и утицати на друге а не наређивати
- Тражити најбољи начин за пренос информација

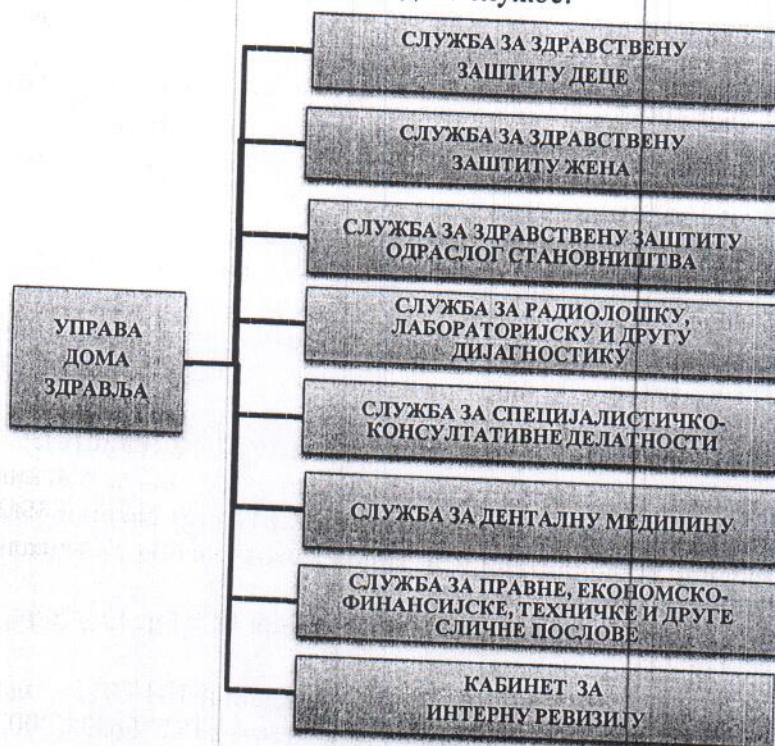
3.5 Принципи рада Дома здравља

- Пружање свих услуга предвиђеним обавезним здравственим осигурањем за кориснике без обзира на територијалну припадност
- Поштовање права пацијената
- Праћење здравственог стања и потреба пацијената
- Сарадња са другим здравственим установама и другим институцијама

3.6 Организациона структура Дома здравља

Графички приказ организационе структуре Дома здравља

У циљу ефикаснијег и рационалнијег обављања делатности и контроле стручног рада у Дому здравља су организоване следеће службе:



3.7 Прописи који се примењују у раду

3.7.1 Устав Републике Србије („Сл. гласник РС“, број 98/2006)

3.7.2 Закони

Закон о здравственој заштити („Сл. гласник РС“ бр 25/2019);

Закон о здравственом осигурању („Сл. гласник РС“ бр 25/2019);

Закон о здравственој документацији и евиденцијама у области здравства ("Сл. гласник РС", број 123/2014, 106/2015, 105/2017 и 25/2019 - др. Закон)

Закон о доприносима за обавезно социјално осигурање ("Сл. гласник РС" број 84/2004, 61/2005, 62/2006, 5/2009, 52/2011, 101/2011, 7/2012 – усклађен дин. изн., 8/2013 - усклађен дин. изн., 47/2013, 108/2013, 6/2014 - усклађен дин. изн., 57/2014, 68/2014 - др. закон, 5/2015 - усклађен дин. изн., 112/2015, 5/2016 - усклађен дин. изн., 7/2017 - усклађен дин. изн., 113/2017, 7/2018 - усклађен дин. изн., 95/2018, 4/2019 - усклађен дин. изн., 86/2019, 5/2020 - усклађен дин. изн., 153/2020, 6/2021 - усклађен дин. изн. и 44/2021);

Дом здравља „Стари град“ Београд

Закон о платама у државним органима и јавним службама ("Сл. гласник РС", бр. 34/2001; 62/2006 - др. закон; 116/2008 - др. закони; 92/2011; 99/2011 - др. закон; 10/2013; 55/2013 и 99/2014 и 21/2016 - др. закон)

Закон о јавном здрављу ("Сл. гласник РС", бр. 25/2016);

Закон о правима пацијената ("Сл. гласник РС" број 45/2013 и 25/2019 - др. закон);

Закон о заштити становништва од заразних болести („Сл. гласник РС”, бр. 15/2016 и 68/2020 и 136/2020);

Закон о заштити становништва од изложености дуванском диму ("Сл. гласник РС" број 30/2010);

Закон о лековима и медицинским средствима („Сл.гласник РС“ бр. 30/2010);

Закон о заштити података о личности ("Сл. гласник РС", бр. 87/2018);

Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја ("Сл. гласник РС", бр. 120/2004, 54/2007, 104/2009 и 36/2010);

Закон о тајности података ("Сл. гласник РС", бр. 104/2009);

Закон о раду ("Сл. гласник РС" бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017 - одлука УС, 113/2017 и 95/2018 – аутентично тумачење);

Закон о јавним набавкама ("Сл. гласник РС", бр. 91/2019);

Закон о безбедности и здрављу на раду („Сл. гласник РС“ бр. 101/2005, 91/2015 и 113/2017 – др. закон);

Закон о спречавању злостављања на раду („Сл. гласник РС“ бр. 36/2010);

Закон о запошљавању и осигурању за случај незапослености („Сл. гласник РС“ бр. 36/2009, 30/2010 – др. закон, 88/2010, 38/2015, 113/2017, 113/2017 - др. закон и 49/2021);

Закон о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом („Сл. гласник РС“ бр. 36/2009 и 32/2013);

Закон о мирном решавању радних спорова („Сл. гласник РС“ бр. 125/2004, 104/2009 и 50/2018);

Закон о штрајку („Сл. гласник РС“ бр. 101/2005 - др. закон и 103/2012 – одлука УС);

Закон о пензијском и инвалидском осигурању („Сл. гласник РС“ бр. 34/2003, 64/2004 -УС, 84/2004-др. закон, 85/2005, 101/2005 –др. закон, 63/2006-УС, 5/2009, 107/2009, 30/2010 –др. закон, 101/10, 93/2012, 62/2013, 108/2013, 75/2014, 142/2014, 73/2018, 46/2019 – одлука УС, 86/2019 и 62/2021);

Закон о начину одређивања максималног броја запослених у јавном сектору („Сл. гласник РС“ бр. 68/2015), 81/2016 - УС, и 95/2018;

Закон о социјалној заштити („Сл. гласник РС“ бр. 24/2011);

Закон о облигационим односима („Сл. лист СФРЈ“ бр. 29/1978, 39/1985, 45/1989, 57/1989 и „Сл. лист СРЈ“ бр. 31/1993, 18/2020);

Породични закон („Сл. гласник РС“ бр. 18/2005, 71/2011-др. закон, 6/2015);

Закон о општем управном поступку („Сл. гласник РС“ бр. 18/2016 и 95/2018 – аутентично тумачење);

Закон о роковима измирења новчаних обавеза у комерцијалним трансакцијама („Сл. гласник РС“ бр. 119/2012, 68/2015, 113/2017, 91/2019, 44/2021 и 44/2021 – др. Закон);

Закон о рачуноводству („Сл. гласник РС“ бр. 62/2013, 30/2018 и 73/2019);

Закон о ревизији („Сл. гласник РС“ бр. 73/2019);

Закон о ванредним ситуацијама („Сл. гласник РС“ бр. 111/2009; 92/2011 и 93/2012) и други.

3.7.3 Правилници

Правилник о ближим условима за обављање здравствене делатности у здравственим установама и другим облицима здравствене службе ("Сл. гласник бр. 43/2006,112/2009, 50/2010, 79/2011,10/2012- др.правилник,119/2012-др.правилник и 22/2011 и 16/2018);

Правилник о условима и начину унутрашње организације здравствених установа ("Сл. гласник РС", бр. 43/2006 и 126/2014);

Правилник о садржају и обиму права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања и о партиципацији, за 2021. Годину "Службени гласник РС", бр. 9/2021 и 79/2021).

Правилник о начину и поступку остваривања права из обавезног здравственог осигурања („Сл. гласник РС“ бр.10/2010,18/2010- испр.,46/2010,52/2010 - испр.80/2010,60/2011 – одлука УС,1/2013,108/2017,82/2019 – др. Правилник и 31/2021 – др. правилник);

Правилник о показатељима квалитета здравствене заштите („Сл. гласник РС“ бр. 49/2010);

Правилник о садржини акта којим се ближе уређује поступак јавне набавке унутар наручиоца („Сл. гласник РС“, број 83/2015);

Правилник о садржини извештаја о јавним набавкама и начину вођења евиденције о јавним набавкама („Сл. гласник РС“, број 29/2013);

Правилник о обавезним елементима конкурсне документације у поступцима јавних набавки и начину доказивања испуњености услова („Службени гласник РС“, број 86/2015);

Правилник о форми и садржини захтева за мишљење о основаности и примени преговарачког поступка („Сл. гласник РС“, број 29/2013 и 83/2015);

Правилник о садржини одлуке о спровођењу поступка јавне набавке од стране више наручилаца („Сл. гласник РС“, број 83/2015);

Правилник о форми плана јавних набавки и начину објављивања плана јавних набавки на порталу јавних набавки („Сл. гласник РС“, број 83/2015);

Правилник о измени и допуни Правилника о начину и програму стручног оспособљавања и начину полагања стручног испита за службеника за јавне набавке ("Сл. гласник РС", бр. 77/2014 и 83/2015);

Правилник о начину доказивања испуњености услова да су понуђена добра домаћег порекла ("Сл. гласник РС", број 33/2013);

Правилник о садржини Регистра понуђача и документацији која се подноси уз пријаву за регистрацију понуђача ("Сл.гласник РС", бр. 17/2020 и 94/2020);

Правилника о начину и роковима вршења пописа и усклађивања књиговодственог стања са стварним стањем („Сл.гласник РС“ бр.89/2020);

Правилник о безбедности лифтова ("Сл. гласник РС",бр. 15/2017 и 21/2020) и други.

3.7.4 Уредбе

Уредба о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама ("Сл. гласник РС", бр. 44/2001, 15/2002 - др. уредба*, 30/2002, 32/2002 - испр., 69/2002, 78/2002, 61/2003, 121/2003, 130/2003, 67/2004, 120/2004, 5/2005, 26/2005, 81/2005, 105/2005, 109/2005, 27/2006, 32/2006, 58/2006, 82/2006, 106/2006, 10/2007, 40/2007, 60/2007, 91/2007, 106/2007, 7/2008, 9/2008, 24/2008, 26/2008, 31/2008, 44/2008, 54/2008, 108/2008, 113/2008, 79/2009, 25/2010, 91/2010, 20/2011, 65/2011, 100/2011, 11/2012, 124/2012, 8/2013, 4/2014, 58/2014, 113/2017 - др. закон и 95/2018 - др. закон, 86/2019 - др. закон, 157/2020 - др. закон, 19/2021 и 48/2021);

Уредба о корективном коефицијенту, највишем процентуалном увећању основне плате, критеријумима и мерилима за део плате који се остварује по основу радног учинка, као и начину обрачуна плате запослених у здравственим установама "Службени гласник РС", бр. 100 /2011, 63 /2012, 101-2012, 46/2013, 113/2017 - др. закон, 21/2018, 10/2019, 13/2020);

Уредба о Плану мреже здравствених установа ("Сл. гласник РС", бр. 5/2020, 11/2020, 52/2020, 88/2020, 62/2021, 69/2021 и 74/2021);

Уредба о планирању и врсти роба и услуга за које се спроводе централизоване јавне набавке ("Сл. гласник РС", бр. 34/2019, 64/2019, 17/2020 и 21/2020);

Уредба о предмету, условима, начину планирања централизованих јавних набавки и спровођењу поступка јавне набавке од стране Управе за заједничке послове републичких органа као тела за централизоване јавне набавке ("Сл. гласник РС", бр. 93/2015);

Уредба о утврђивању општег речника набавке („Сл. гласник РС", бр. 56/2014);

Уредба о поступку за прибављање сагласности за ново запошљавање и додатно радно ангажовање код корисника јавних средстава ("Сл.гласник РС", бр.159/2020);

Уредба о Националном програму раног откривања карцинома дојке ("Сл.гласник РС", бр.73/2013);

Уредбу о Националном програму раног откривања карцинома грлића материце ("Сл.гласник РС", бр.73/2013 и 83/2013));

Уредбу о Националном програму раног откривања колоректалног карцинома ("Сл.гласник РС", бр.73/2013)

3.7.5 Остали прописи

Уговор о пружању и финансирању здравствене заштите из обавезног здравственог осигурања за 2021. годину "Службени гласник РС", бр. 161/2020, 41/ 2021 и 87/2021;

Посебни колективни уговор за здравствене установе чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина и локална самоуправа („Сл. гласник РС“, број 96/2019 и 58/2020 - Анекс);

Пословни кодекс, број 284/1 од 28.01.2008.године;

Статут Дома здравља „Стари град“ бр.465 од 10.02.2021. године;

Одлука о распореду радног времена у Дому здравља „Стари град“, број 4463/2 од 23.12.2016. године;

Дом здравља „Стари град“ Београд

Правилник о организацији и систематизацији послова у Дому здравља „Стари град“, 3756-1 од 25.09.2014. године (са изменама и допунама, број 1942; 1942-1; 1942-2; 1942/2-1; 1942/2-2; 1942/2-3; од 15.05.2015. године; број 1942/1-1 од 03.12.2015. године; број 4608 од 11.12.2015. године; 190 од 13.01.2016. године, бр 87/2-18 од 26.03.2018, (са изменама и допунама 87/2-18-1 од 06.10.2020., 87/2-18-2 од 27.05.2021. године и 87/2-18/4 од 18.11.2021. године)

4. Опис садашњег стања

4.1 SWOT ANALIZA

СНАГА - ПРЕДНОСТИ ➤ Едукован и стручни кадар ➤ Добра репутација Дома здравља ➤ Тимски рад и искуство у лечењу пацијената ➤ Квалитетна услуга, посебно превентивна ➤ Добра комуникација са Министарством здравља, РФЗО, Градом Београд и Општином Стари град. ➤ Добра локација	СЛАБОСТИ ➤ Недовољна финансијска средства ➤ Отпор променама ➤ Недовољна мотивисаност запослених ➤ Неповољна старосна структура запослених ➤ Недовољна сарадња међу службама ➤ Лош материјални статус запослених ➤ Смањење кадра ➤ Дотрајала оперема
МОГУЋНОСТИ ➤ Велики број опредељених корисника ➤ Већа мотивација запослених ➤ Свесност грађана о значају здравља ➤ Проналажење нових партнера ➤ Поверење грађана у Дом Здравља ➤ Подизање нивоа знања и вештина ➤ Учествовање у пројектима ➤ Увођење нове опреме и технологије ➤ Увођење нових услуга	ПРЕТЊЕ ➤ Лимитирана финансијска средства ➤ Старење популације ➤ Конкуренција приватника ➤ Одлазак стручног кадра ➤ Велики број судских спорова из ранијих периода

4.2 Пословне прилике

Дом здравља Стари град је здравствена установа у државној својини која послује у оквиру Плана мреже здравствених установа, а на основу Закона о здравственој заштити.

Демографску слику општине карактерише укупан негативан раст популације уз низак проценат учешћа деце до 4 година и висок проценат особа старијих од 65 година. Старосна структура становништва има дугорочан и негативан ефекат на организацију рада Дома Здравља због великог коришћења здравствене службе и високе потрошње материјалних средстава.

Избијања пандемије обољења КОВИД-19 захтева веће ангажовање свих запослених, посебно здравствених радника. Обезбеђивање довољног броја запослених за несметано одвијање свих планираних активности Дома здравља и обезбеђивање довољних средстава ради ефикасног и делотворног обезбеђивања здравствене заштите у условима пандемије представљају нове изазове и тешкоће. Средства која добијамо од Републичког фонда за здравствено осигурање су недовољна за покривање свих трошкова, посебно материјалних, па значајан фактор чине сопствена средства која се остварују по основу медицине рада. Нажалост, највећи износ тих средстава и даље се троши за намиривање судских трошкова по тужбама „неуговорених“ стоматолога. Иако је проблем „неуговорених“ стоматолога био системски проблем који је на крају решен Одлуком Владе Србије, сав терет судских трошкова није преузео оснивач већ се намирује на терет сопствених средстава Дома здравља.

Стратегија Министарства здравља је довела до померања приоритета ка примарној здравственој заштити што треба да омогући даљи развој Дома здравља.

Веза да друштвеном заједницом је добра и генерално постоји позитивно мишљење о раду Дома здравља. Заједница очекује од Дома здравља да пружа ефикасну и квалитетну здравствену заштиту становништву, што ће довести до унапређења њиховог здравља, а Дом здравља очекује од заједнице даљу материјалну и сваку другу подршку. Значајна је сарадња и са колективима, школама и предшколским установама где су активности посебно усмерене на здравствено-васпитни рад.

Посебне активности Дома здравља поред пружања неопходне здравствене помоћи пацијентима који имају обољења КОВИД-19 усмерене су ка особама са инвалидитетом са циљем обезбеђивања здравствене заштите истог нивоа квалитета који се пружа и осталим корисницима. Побољшана је техничка доступност здравственој служби: постоји рампа за колица и санитарни чвор, набављени су специјалан гинеколошки сто и стоматолошка столица за преглед инвалидних лица.

Постоји потреба за унапређење комуникационих вештина у свакодневном контакту са пацијентима, што је и најчешћи разлог приговора пацијената. Није било приговора од стране корисника који би указивали на нарушавање односа према појединим друштвеним групама. Запослени су све више заинтересовани за континуирану едукацију и све већи број различитих особа одлази на курсеве континуиране медицинске едукације, конгресе, секције и друге видове стручног усавршавања који се бодују за лиценцу.

Дом здравља „Стари град“ Београд

Велики број здравствених радника је акредитовао своје програме континуиране едукације и тако омогућио бесплатну едукацију за запослене Дома здравља.

Дом здравља има развијену дијагностичку службу али је опрема дотрајала. Битно је сагледати какав је ниво опреме потребан за примарни ниво здравствене заштите, јер је комуникација са пацијентима и добар физикални преглед нешто што још увек није превазиђено. Информациони систем је уведен у све медицинске службе дома здравља а Дом здравља се успешно укључио у Интегрисани здравствени информациони систем (ИЗИС). Све службе су електронски повезане са лабораторијом, па се упуту и лабораторијски извештаји шаљу у електронској форми. Лабораторијски извештаји су доступни свим службама.

Снага Дома здравља је у едукованом и стручном кадару, доброј репутацији Дома здравља, тимском раду и искуству у лечењу пацијената, у квалитетној услузи коју пружа, посебно превентивној, доброј комуникацији са Министарством здравља, РФЗО, Градом Београд и Општином Стари град.

Слабости су поред неповољне старосне структуре и лошег материјалног положаја запослених, недовољна финансијска средства за пословање, отпор променама, недовољна мотивисаност запослених, недовољна сарадња међу службама, смањење кадра, дотрајала опрема.

Прилике које Дом здравља треба да искористи су велики број опредељених корисника, учешће у разним пројектима Министарства здравља и другим пројектима, добра сарадња са Министарством здравља, РФЗО, Градом Београд и Општином Стари град, удружењима грађана, међусекторска сарадња и сарадња са медијима

Претње о којима треба непрестано мислити су лимитирана финансијска средства, неизвесност око даље пандемија обољења КОВИД-19, конкуренција од стране приватних домова здравља, висок индекс старости становништва, велики број судских спорова из претходног периода, као и велики број опредељених пацијената, која могу да имају и позитивне и негативне утицаје на рад Дома здравља.

У том смислу потребно је предузети све мере да се минимизирају слабости и претње, а максимизирају снага и прилике.

5. Кључни фактори успеха и подручја ризика

5.1 Као кључни фактори успеха (КФУ) идентификовани су:

- Отвореност за промене и прихватање новог начина рада, мисије, визије и водећих принципа вредности Дома здравља од стране свих запослених
- Ниво стручног знања запослених и уједначен квалитет рада
- Могућност обезбеђивања додатних финансијских средстава кроз пројекте које реализује Дом здравља
- Проширење спектра комерцијалних услуга
- Информациони систем/електронски картон и информатичка мрежа у Дому здравља

- Стручно и информационо повезивање са установама секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите
- Задовољни корисници услуга
- Задовољни запослени Дома здравља

5.2. Као кључни фактори ризика (КФР) идентификовани су:

- Отпор променама
- Недостатак финансијских средстава за редовно пословање
- Раније тужбе запослених
- Заостајање законске регулативе за трендовима у здравственој заштити
- Несклад између потреба и захтева за здравственом заштитом у односу на реалну могућност финансирања
- Недостатак стандардизације услуга и техничке опремљености.

6. Стратешки циљеви и стратегије

6.1 УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА ПРОЦЕСА РАДА

Стратегије:

1. Дефинисање и реализација програма за унапређење квалитета здравствених услуга
2. Дефинисање и реализација програма за унапређење људских ресурса
3. Дефинисање и реализација програма за унапређење сарадње са интересним групама.

6.2 УСПОСТАВЉАЊЕ ФИНАНСИЈСКЕ СТАБИЛНОСТИ У ПОСЛОВАЊУ

Стратегије:

1. Контрола и смањење укупних трошкова;
2. Увођење нових ванстандардних услуга у циљу повећања укупног прихода;
3. Конкурисање за бесповратна финансијска средства код надлежних институција

6.3 ОСАВРЕМЕЊАВАЊЕ ОПРЕМЕ

Стратегије:

1. Праћење новина у здравственим технологијама
2. Процена оправданости земене или увођења нове опреме
3. Обезбеђење средстава за набавку недостајуће опреме и замену дотрајале
4. Добијање сагласности Комисије за имплементацију нових технологија при МЗ РС
5. Конкурисање за набавку недостајуће опреме и замену дотрајале кроз разне фондове, донације итд.

6.4 РАЗВИЈАЊЕ И УВОЂЕЊЕ ВАНСТАНДАРДНИХ УСЛУГА

Стратегије:

1. Дефинисање ванстандардних услуга које ће се обављати и под којим условима
2. Обезбедити услове тржишног пословања
3. Обезбедити ресурсе

6.5 УНАПРЕЂЕЊЕ ПРЕВЕНТИВНИХ ПРОГРАМА

Стратегије:

1. Повећање броја превентивних прегледа за хронична незаразна обољења
2. Повећање броја скрининга на карцином дебелог црева, карцинома грлића материце, карцином дојке, као и скрининга на кардиоваскуларна обољења, шећерну болест и депресију.
3. Спровођење опортуних скрининга.
4. Креирање превентивних програма за: сузбијање гојазности у дечијем узрасту и појаве дијабетеса типа 2 у дечијем узрасту; сузбијање наркоманије и ширење ХИВ/АИДС-а

6.6 ПОДИЗАЊЕ СТЕПЕНА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА

Стратегије:

1. Унапређење организације рада по стандардима
2. Едукација запослених
3. Развој метода за праћење задовољства корисника

6.7 ПОДИЗАЊЕ СТЕПЕНА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ

Стратегије:

1. Побољшање услова рада и безбедности
2. Побољшање хоризонталне и вертикалне комуникације
3. Едукација запослених

6.8 КОНТИНУИРАНА ЕДУКАЦИЈА ЗАПОСЛЕНИХ

Стратегије:

1. План едукације запослених
2. Обезбеђивање материјалних средстава за планиране едукације
3. Праћење и извештавање о спроведеним едукацијама запослених

6.9 УНАПРЕЂЕЊЕ ИНФОРМАЦИОНЕ ТЕХНОЛОГИЈЕ

Стратегије:

1. Набавка рачунарске опреме
2. Увођење е-писарнице
3. Израда новог сајта Дома здравља
4. Увођење видео надзора по спратовима
5. Увођење система за евиденцију радног времена
6. Унапређење унутрање мреже Дома Здравља са 100мбит/с на 1 Гб/с
7. Увођење нове брзе интернет мреже и нова ВПН конфигурација на свим локацијама
8. Виртуализација сервера и прелазак на нову платформу

6.10 НАГРАЂИВАЊЕ ЗАПОСЛЕНИХ ПРЕМА РЕЗУЛТАТИМА РАДА

Стратегије:

1. Дефинисање критеријума за добијање стимулације
2. Праћење рада запослених
3. Месечно извештавање и предлози начелника и шефова служби директору за награђивање запослених

7. Индикатори учинака

Р.бр.	Циљ	Индикатор учинка	Циљана вредност
1.	Унапређење квалитета процеса рада	- Анкета задовољства корисника услуга - Анкета запослених - Број нежељених догађаја - Број похвала корисника	- Повећање задовољства пацијената за 10% - Повећање задовољства запослених за 10% - Смањење нежељених догађаја за 20 %
2.	Успоставити финансијску стабилност у пословању	- Годишњи финансијски извештаји - Показатељи ликвидности	- Повећање укупних прихода за 20 % - Смањење укупних трошкова пословања за 20 %
3.	Осавремењивање опреме	- Број нових уређаја и опреме - Смањење трошкова одржавања постојеће опреме	Повећање набавке опреме за 20 % у односу на постојећу
4.	Развијање и увођење ванстандардних услуга	- Број нових ванстандардних услуга	Повећање ванстандардних услуга за 10 % сваке године
5.	Унапређивање превентивних програма	- Број превентивних прегледа	Повећање превентивних прегледа за 10 % сваке године
6.	Подизање степена задовољства корисника наших услуга	- Број похвала корисника наших услуга	90 % корисника наших услуга су задовољни квалитетом пружених услуга
7.	Награђивање према резултатима рада	- Број награђених запослених у току једног месеца	5 - 10 награђених запослених
8.	Постизање степена задовољства запослених	- Смање броја запослених који су напустили Дом здравља - Омогућено је стручно усавршавање запослених	Запослени ретко напуштају Дом здравља

Дом здравља „Стари град“ Београд

9.	Унапређење информационе технологије	- повећање броја рачунарске опреме - смање трошкова за штампања - смањење трошкова за одржавање рачунарске опреме - повећање сигурности и заштите података - бржи приступ подацима	Набављено је 10 % нове рачунарске опреме - уведена је Е-писарница - израђен је нови сајт Дома здравља - Уведен је видео надзора по спратовима. - Уведен је система за евиденцију радног времена. - Унапређена је унутрања мрежа Дома Здравља са 100мбит/с на 1 Гб/с. - уведен је нова брза интернет мрежа и нова ВПН конфигурација на свим локацијама . - извршена је виртуализација сервера и прелазак на нову платформу.
10.	Континуирана едукација и усавршавање запослених	Број запослених који су присуствовали стручним обукама	10 -15 запослених су годишње присуствовали стручним обукама

8. ПЛАН АКТИВНОСТИ

8.1 Стратешки циљ: Унапређење квалитета процеса рада

8.1.1 Унапређење квалитета пружених здравствених услуга

Дефинисање и реализација програма за унапређење квалитета здравствених услуга

План активности:

Анализа показатеља квалитета рада у медицинским службама и појединачно по запосленом, Примена водича добре клиничке праксе и клиничких путева, Континуирана контрола квалитета обављеног рада запосленог од стране начелника медицинских служби, Анкетирање и анализа очекивања пацијената, Подизање степена задовољства корисника-анкета задовољства корисника, Сарадња са начелницима служби, шефовима одељења и Стручним саветом Дома.

Одговорна особа: Председник Комисије за унапређење квалитета здравствене заштите у Дому здравља.

Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.1.2 Унапређење квалитета обављања административних и техничких послова

Дефинисање и реализација програма за унапређење квалитета

План активности:

Анализа показатеља квалитета рада по службама и појединачно по запосленом у администрацији и техничкој служби, Примена законске регулативе, стандарда и интерних правила и процедура рада. Контрола квалитета рада од стране начелника немедицинских служби, Анкетирање и анализа очекивања запослених, Подизање степена задовољства запослених-анкета задовољства запослених, Сарадња са начелницима служби, шефовима одељења и Стручним саветом Дома.

Одговорна особа: Председник Комисије за унапређење квалитета

Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.2 Стратешки циљ: Успостављање финансијске стабилности у пословању

Дефинисање и реализација програма за успостављање финансијске стабилности у пословању Дома здравља

Праћење и контрола трошкова у циљу смањење укупних трошкова пословања, Разматрање и увођење нових ванстандардних услуга у циљу повећања укупног прихода, Конкурисање за бесповратна финансијска средства код надлежних институција. Сарадња са начелницима служби, шефовима одељења и Стручним саветом Дома.

Одговорна особа: Директор Дома здравља и начелник финансијско-рачуноводственог одељења

Рок: март 2022. година и континуирано до 2027. година

8.3 Стратешки циљ: Осавремењивање здравствене опреме

Дефинисање и реализација програма за осавремењивање опреме

Праћење новина у здравственим технологијама, Процена оправданости земене или увођења нове опреме, Обезбеђивање средстава за набавку недостајуће опреме и земене дотрајале, Добијање сагласности Комисије за имплементацију нових технологија при МЗ РС, Конкурисање за донације и друге помоћи.

Одговорна особа: Директор Дома здравља, помоћник директора за медицинске послове и помоћних директора за немедицинске послове

Рок: децембар 2022. године и континуирано до 2027. година

8.4 Стратешки циљ: Развијање и увођење нових ванстандардних услуга

Дефинисање и реализација програма за развој и увођење ванстандардних услуга

План активности:

Дефинисање комерцијалних услуга које не признаје РФЗО. Сагласност Министарства здравља за увођење комерцијалних програма. Дефинисање кадра који ће да пружа комерцијалне услуге. Праћење прихода и потрошње остварених по основу комерцијалних услуга. Сарадња са начелницима и шефовима служби.

Одговорна особа: Стручни савет Дома Здравља и Комисија за квалитет

Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.5 Стратешки циљ: Унапређивање превентивних програма

8.5.1 Повећање броја превентивних прегледа за хронична незаразна обољења

План активности:

Дефинисање броја систематских прегледа по лекару годишње, Израда списка пацијената који треба да обаве систематски преглед у текућој години по Плану превентивних прегледа, Активно позивање слањем позива на кућну адресу пацијента и преко Одељења поливалентне патронаже, Промоција превентивних програма у локалној заједници, Сарадња са начелницима и шефовима служби и руководиоцем превентивног центра, локалном заједницом.

Одговорна особа: Начелник службе за специјалистичко-консултативне делатности
Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.5.2 Спровођење скрининга на карцином дебелог црева , карцинома дојке и грлића материце

План активности:

Израда спискова грађана који по основу пола и година живота треба да обаве скрининг, Обезбеђивање тестова за рад, Позивање грађана слањем позива на кућну адресу, Евалуација налаза скрининга, Позивање грађана са позитивним налазом и давања упутства за даље прегледе, Сарадња са превентивним центром, локалном заједницом, начелницима и шефовима одељења.

Одговорна особа: Начелник службе за здравствену заштиту жена
Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.5.3 Спровођење опортуних скрининга (на присуство депресије, крадиоваскуларног ризика и дијабета)

План активности:

Израда спискова грађана који по основу пола и година живота треба да обаве скрининг, Обезбеђивање тестова за рад/коришћење електронске форме тестова, Позивање грађана слањем позива на кућну адресу, Евалуација налаза скрининга, Потребне интервенције код позитивних налаза, давања упутства за даље прегледе.

Одговорна особа: Начелник службе за специјалистичко-консултативне делатности
Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.6 Стратешки циљ: Подизање степена задовољства корисника услуга

План активности:

Развој метода за праћење задовољства корисника

План активности:

Спровођење анкете задовољства корисника, Рад са фокус групама састављеним од корисника услуга Дома здравља у циљу истраживања мишљења о раду Дома, Анализа резултата и примена мера, Сарадња са Министарством здравља, Градским заводом за јавно здравље, локалном заједницом.

Одговорна особа: Начелници медицинских служби, шефови амбуланти, главна сестра Дома здравља, више медицинске сестре и медицинске сестре.

Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.7 Стратешки циљ: Подизање степена задовољства запослених

8.7.1 Побољшање услова рада

План активности:

Набавка нове опреме, Стручна едукација запослених, Награђивање и напредовање запослених у складу са резултатима рада

Одговорна особа: начелници служби и шефови одељења

Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.7.2 Побољшање хоризонталне и вертикалне комуникације

План активности

Састанци директора са начелницима, Састанак начелника и шефова служби, Обука запослених на комуникационим вештинама.

Одговорна особа: Начелници службе и шефови одељења

Рок: децембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.7.3 Едукација запослених

План активности

Израда Плана едукације, Упућивање на едукације за унапређење комуникационих вештина.

Одговорна особа: Стручни савет ДЗ.

Рок: септембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.8 Стратешки циљ: Награђивање према резултатима рада

План активности

Дефинисање критеријума за добијање стимулације, Праћење рада запослених, Месечно извештавање и предлози начелника и шефова служби директору за награђивање запослених

Одговорна особа: Комисија за праћење извршења

Рок: континуирано до 2027. година

8.9 Стратешки циљ: Континуирана едукација запослених

План активности:

Израда Плана едукације, Упућивање на едукације, Праћење броја и структуре запослених који одлазе на едукације, Праћење броја и весте едукације на које одлазе запослени, Сарадња са начелницима и шефовима служби и Стручним саветом Дома здравља.

Одговорна особа: Стручни савет Дома Здравља.

Рок: септембар 2022. година и континуирано до 2027. година

8.10 Стратешки циљ: Унапређење информационе технологије

8.10.1 Набавка рачунара и остале информатичке опреме

Израда Плана потреба, Обезбеђивање средстава за набавку недостајуће опреме и земене дотрајале, Спровођење поступка набавке или Конкурисање за донације и друге видове помоћи ради набавке неопходне опреме, Тестирање опреме, Пуштање у рад нове опреме.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове и шеф техничке службе.

Рок: децембар 2022. година

8.10.2 Увођење Е-писарнице

Обезбеђивање средстава за набавку опреме, Спровођење поступка набавке одговарајућег програма или израда самосталног програмског решења, Тестирање програмских решења, Обука запослених.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове, шеф техничке службе и начелник правних, кадровских и административних послова

Рок: децембар 2022. година

8.10.3 Израда новог сајта Дома здравља

Израда Плана потреба, Израда сајта од стране запослених у техничкој служби, Тестирање, Одржавање и измена сајта Дома здравља.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове, шеф техничке службе

Рок: децембар 2022. година

8.10.4 Увођење видео надзора по спратовима

Израда Плана потреба, Обезбеђивање средстава за набавку опреме, Спровођење поступка набавке одговарајуће опреме, Инсталисање опреме, Тестирање, Примена система видео надзора.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове, шеф техничке службе

Рок: децембар 2022. година

8.10.5 Увођење система за евиденцију радног времена

Израда Плана потреба, Израда програмског решења од стране запослених у техничкој служби које ће омогућити евиденцију радног времена, Тестирање програма, Обука запослених, Коришћење система за евиденцију радног времена.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове, шеф техничке службе

Рок: децембар 2022. година

8.10.6 Унапређење унутрање мреже Дома Здравља са 100мбит/с на 1 Гб/с.

Израда Плана потреба, Обезбеђивање средстава за набавку опреме, Спровођење поступка набавке одговарајуће опреме, Инсталисање опреме, Тестирање мреже, Пуштање у рад мреже.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове, шеф техничке службе

Рок: децембар 2022. година

8.10.7 Увођење нове брзе интернет мреже и нова ВПН конфигурација на свим локацијама

Израда Плана потреба, Обезбеђивање средстава за набавку опреме, Спровођење поступка набавке одговарајуће опреме, Инсталисање опреме, Тестирање мреже, Пуштање у рад мреже.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове, шеф техничке службе

Рок: децембар 2022. година

8.10.8 Виртуализација сервера и прелазак на нову платформу

Израда плана потреба, Обављање неопходних информатичких захвата на серверу, Тестирање сервера и мреже, Пуштање у рад сервера.

Одговорна особа: Помоћник директора за немедицинске послове, шеф техничке службе

Рок: децембар 2022. година

9. Управљање стратешким планом

Обавеза руководства Дома здравља је да редовно прати активности на реализацији стратешких циљева.

10. Активност интерне ревизије

Интерна ревизија Дома здравља ће обављати ревизију како би се утврдило да ли се Стратешки план реализује у складу са Планом активности.

ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА



Бошко Мишљеновић
[Signature]