

ДОМ ЗДРАВЉА „ДР ЂОРЂЕ БАСТИЋ“
СРБОБРАН

СТРАТЕШКИ ПЛАН

ЗА ПЕРИОД 2018 – 2022. ГОДИНЕ

АПРИЛ 2018. ГОДИНЕ

Садржај стратешког плана

1. Увод

2. Сажетак за руководство

3. Опис организације

3.1. Процес стратешког планирања

3.2. Мисија

3.3. Визија

3.4. Водећи принципи / вредности

3.5. Организациона структура

4. Опис садашњег стања

4.1. SWOT анализа

4.2. ДЕПЛЕСЕТ метод

4.3. Пословне прилике

5. Кључни фактори успеха и подручја ризика

5.1 Идентификација кључних фактора успеха

5.2. Идентификација кључних фактора ризика

6. Стратешки циљеви, стратегије и индикатори учинка

7. План активности

8. Управљање стратешким планом

Стратешки план за Дом здравља „ Др Ђорђе Бастић“ Србобран 2018-2022. године

1. Увод

Стратешко планирање представља низ активности које ће утицати на будући развој Дома здравља и обухвата механизме којим се стиже до пројектованог циља. Стратешки план Дома здравља „ Др Ђорђе Бастић“ Србобран, доноси се за период 2018-2022. године. На изради Стратешког плана радио је тим у саставу: др Радивој Остојић, др Радослав Мијатов, др Слађана Керавица Ђорђевић, главна медицинска сестра Ева Поповић, дипломирани психолог Даринка Зеремски Мацгаљ и дипломирани правник Нада Ранкић. Са садржајем и процесом израде Стратешког плана упознат је и Управни одбор Дома здравља, који је и дао сагласност за његово доношење.

2. Сажетак за руководство

Стратешки план садржи четири стратешка циља који би требали да се реализују до 2022. године. То су:

- Стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената.
- Унапређење превентивних програма.
- Унапређење комуникационих вештина.
- Усавршавање информационе технологије.

Да би се реализовали постављени циљеви, планиране су стратегије и у оквиру њих планске активности, а такође и индикатори учинка.

3. Опис организације

3.1. Опис израде стратешког плана је обухватио:

- Планирање процеса израде стратешког плана.
- Прикупљање и анализа података за планирање.
- Анализирање садашњег стања.
- Дефинисање мисије, визије и кључних вредности Дома здравља.
- Фактори успеха и подручија ризика.
- Одређивање стратешких циљева и стратегија за њихову реализацију, дефинисање индикатора учинка.
- Припрема плана активности.
- Комплетирање Стратешког плана Дома здравља.

Предвиђено је да процес планирања траје шест недеља, а рок за завршетак израде Стратешког плана је 27.4.2018. године.

3.2. Мисија „Дом здравља “др Ђорђе Бастић“ Србобран као установа примарног нивоа здравствене заштите, има задатак да пружа услуге примарне, секундарне и делом терцијарне превенције болести са посебном пажњом на превенцију болести код трудница, породиља, деце, породице.“

3.3. Визија „Визија Дома здравља „Др Ђорђе Бастић“ Србобран је континуирано унапређење:

- Квалитета здравствене заштите и безбедности, процесом акредитације;
- Доступности здравствене заштите, једнако свим грађанима;
- Вештине комуникације између запослених и пацијената.“

3.4. Принципи рада Дома здравља:

- Објективност, једнакост, доступност, свеобухватност, континуитет, координација.
- Држати се закона и права.
- Поштовање Кодекса понашања Дома здравља.
- Плански користити буџетска средства.
- Унапред препознати проблеме и предузети правовремена решења.
- Анализирати резултате рада и унапредити их.
- Помоћи пацијентима и другим људима да разумеју здравствену политику Министарства здравља Републике Србије.
- Стално унапређење система преноса информација.

3.5. Вредности Дома здравља:

- Професионалност у раду.
- Рад у складу са захтевима Министарства здравља, РФЗО, оснивача.
- Знати слушати и говорити.
- Поредити се са најбољима.
- Учити се на грешкама и успесима.
- Разумети различитости у приступу решавања проблема других људи.
- Примена добре праксе и добрих решења.

3.6. Организациона структура Дома здравља

Ради стручног, квалитетног, што ефикаснијег и рационалнијег извршавања послова из делатности Дома здравља утврђена је следећа организациона структура Дома здравља:

1. Служба за здравствену заштиту одраслих, са медицином рада, хитном медицинском помоћи и санитарским превозом и кућним лечењем

- **Одељење за здравствену заштиту одраслих са амбулантама**
Амбуланта у насељеном месту Турија, Светог Саве 26
Амбуланта у насељеном месту Надаљ, Лазара Ракића 40

- Одељење за пружање хитне медицинске помоћи са санитарским превозом
 - Одсек за кућну негу
 - Одсек медицине рада
2. Служба за здравствену заштиту деце и жена са поливалентном патронажом
 - Одељење за здравствену заштиту деце
 - Одсек за здравствену заштиту жена
 - Одсек поливалентне патронаже
 3. Служба за стоматолошку здравствену заштиту
 - Одсек за стоматолошку здравствену заштиту одраслих
 - Одељење за стоматолошку здравствену заштиту деце
 4. Служба за радиолошку, лабораторијску и другу дијагностику
 - Одсек рендген дијагностике са ултразвуком
 - Одељење лабораторијске дијагностике
 5. Служба за специјалистичко-консултативну делатност
 - Одсек интерне медицине
 - Одсек психијатрије
 - Одсек офталмологије
 6. Служба за фармацеутску делатност – апотека
 - Огранак апотеке у Турији, Светог Саве 19
 - Огранак апотеке у Надаљу, Лазара Ракића 40А
 7. Служба за правне, економско-финансијске, техничке и друге сличне послове
 - Одељење за правне послове
 - Одељење за економско-финансијске послове
 - Одељење за послове транспорта и техничког одржавања
 - Одељење за одржавање хигијене

Образовање ужих организационих јединица у оквиру служби, укључујући и просторно издвојене јединице (здравствене станице, здравствене амбуланте и оградке апотеке), уређује се актом о организацији и систематизацији послова, који доноси директор, уз претходно прибављену сагласност управног одбора Дома здравља „Др Ђорђе Бастић“ Србобран и добијеног Мишљења синдикалне организације Дома здравља у складу са чланом 32. Закона о запосленима у јавним службама.

Кадровска структура запослених који учествују у реализацији услуга примарне здравствене заштите је следећа:

| | |
|---------------------------------------|----|
| - Доктори медицине | 13 |
| - Доктори медицине специјалисти | 7 |
| - Доктори стоматологије | 3 |
| - Магистри фармације | 3 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| - Виши рендген техничари | 2 |
| - Медицинске сестре-техничари | 32 |
| - Стоматолошке сестре | 3 |
| - Фармацеутски техничари | 4 |
| - Административни радници | 6 |
| - Технички радници | 12 |
| - | |

4. Опис садашњег стања

4.1. ДЕПЛЕСЕТ метода

| Фактори | | Врста утицаја | | Степен утицаја | | | Временски оквир | |
|--------------------------------|---|---------------|------|----------------|--------|-------|-----------------|-------------|
| | | Поз. | Нег. | висок | средњи | нисак | дугорочан | краткорочан |
| Демографски | | | | | | | | |
| 1 | Укупни негативни раст популације | | + | | + | | + | |
| 2 | Старост популације | | + | | + | | + | |
| Економски | | | | | | | | |
| 1 | Издвајање за здравство на нивоу државе | + | | + | | | + | |
| 2 | Издвајање за здравство на нивоу локалне заједнице(град,општина) | + | | + | | | | + |
| 3 | Сопствена средства | + | | + | | | | + |
| 4 | Материјални положај здравствених радника | | + | + | | | + | |
| 5 | Велики број приватних ординација и апотека | | + | | + | | + | |
| 6 | Економска мињ становништва општине | | + | | + | | + | |
| 7 | Незапосленост | | + | | + | | + | |
| Политички | | | | | | | | |
| 1 | Политичка воља да се спроведу промене | + | | + | | | + | |
| 2 | Однос са локалном заједницом | + | | + | | | | + |
| Легислатива/ законски | | | | | | | | |
| 1 | Закон о здравственој заштити | + | | + | | | + | |
| 2 | Закон о здравственом осигурању | + | | + | | | + | |
| 3 | Закон о коморама здравствених радника | + | | | + | | + | |
| 4 | Закон о раду | + | | + | | | + | |
| 5 | Закон о безбедности и здрављу на раду | + | | + | | | + | |
| Еколошки/ епидемиолошки | | | | | | | | |
| 1 | Аерозагађење | | + | | + | | + | |
| 2 | Повећање ХНО | | + | | + | | + | |
| 3 | Однос Дома здравља према заштити животне средине и заштити здравља пацијената и запослених као и њихових живота | + | | | + | | + | |

| Социјално/ културолошки | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|---|---|--|---|
| 1 | Однос према бризи за здравље деце | + | | | + | | + |
| 2 | Здравствено просвећивање- едукација/ школе- | + | | | + | | + |
| 3 | Старосна структура запослених | + | | + | | | + |
| 4 | Међуљудски односи | + | | | + | | + |
| Етички | | | | | | | |
| 1 | Лична етика | + | | + | | | + |
| 2 | Професионална етика | + | | + | | | + |
| Технички/ технолошки | | | | | | | |
| 1 | Информациони систем | + | | + | | | + |
| 2 | Утицај нових технологија | + | | + | | | + |

4.2. SWOT анализа

| | |
|--|---|
| Снаге Едукован и стручан кадар Велики број и врста пружених услуга Добро развијена специјалистичка служба Добар партнерски однос лекар- сестра Значајна сопствена средства по основи медицине рада Добро развијен информациони систем Уређен простор | Слабости Лош материјални статус запослених Недовољна мотивисаност за рад Недостатак комуникационих вештина Дотрајала опрема |
| Прилике Велики број опредељених корисника Сарадња са медијима Учешће на пројектима Добра сарадња са локалном заједницом ИЗИС | Претње Велики број опредељених пацијената Конкуренција од стране приватних установа Висок индекс старости становништва Сиромаштво становништва |

4.3. Пословне прилике

Опис садашњег стања, анализа и идентификација елемената који утичу на рад Дома здравља, урађени су ДЕПЛЕСЕТ И СВОТ методом.

Дом здравља „ Др Ђорђе Бастић“ Србобран је здравствена установа на примарном нивоу здравствене заштите, у државној својини и послује у оквиру Плана мреже здравствених установа, а на основу закона о здравственој заштити.

Демографска структура је таква да је присутан укупан негативни раст популације уз низак проценат учешћа деце до 4 године живота (3,01%) и висок проценат особа старијих од 65 година (20,81%). Таква структура становништва има дугорочан негативан ефекат на организацију рада Дома здравља због великог коришћења здравствене службе и велике потрошње материјалних средстава.

Финансирамо се из средстава РФЗО, средстава локалне самоуправе и сопствених средстава чији је највећи извор медицина рада.

Велику материјалну подршку нам пружа локална самоуправа Општине Србобран која је определила значајна средства за несметано функционисање Дома здравља.

Веза са заједницом је добра и постоји позитивно мишљење о раду Дома здравља. Заједница очекује од Дома здравља да пружа квалитетну и ефикасну здравствену заштиту становништва, како би дошло до унапређења здравља становништва, а Дом здравља очекује од заједнице материјалну и сваку другу подршку. Значајна је сарадња са школама и предшколским установама у смислу здравствено васпитних активности.

Старосна структура запослених је повољна. Просече године живота запослених је 43,6 година, просек година живота лекара је 43,8, сестара 43, административних радника 40,9, техничких радника 43,4. Лекара млађих од 34 године има 10%, а лекара старијих од 60 година живота има 10%.

Вештини комуникације са пацијентима се не придаје довољно значаја, што је и најчешћи разлог приговора пацијената. Континуирана едукација се редовно похађа. Дом здравља има дијагностичку службу али је опрема на појединим одељењима дотрајала. Информациони систем је уведен у све службе Дома здравља, а такође и ИЗИС и е-рецепт.

5. Кључни фактори успеха и подручија ризика

5.1. Идентификовани су кључни фактори успеха:

- Отвореност за промене и нов начин рада, мисија, визија.
- Оптималан ниво стручног знања запослених и уједначен квалитет рада.
- Могућност обезбеђења додатних финансијских извора кроз пројекте.
- Стручна и информациона повезаност са установама секундарног и терцијарног нивоа.
- Задовољни запослени.
- Задовољни корисници услуга.

5.2. Идентификовани су кљични фактори ризика:

- Отпор променама.
- Извори финансирања (недостатак).
- Несклад између захтева за здравственом заштитом у односу на реалну могућност финансирања.
- Недостатак техничке опремљености (застарелост).

6. Стратешки циљеви, стратегије и индикатори учинка

6.1. Унапређење превентивних програма

Стратегије:

- Повећање броја систематских прегледа.
- Дефинисање броја упућених пацијената на скрининг, по лекару годишње.

6.2. Унапређење квалитета процеса рада

Стратегије:

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

6.3. Унапређење комуникационих вештина

Стратегије:

- Дефинисање едукативних програма за запослене.

6.4. Имплементација савремених информационих технологија

Стратегије:

- Дигитализација опреме.
- Увођење е-писарнице.

Индикатори учинка

| Редни број | Циљ | Индикатор учинка | Циљана вредност |
|------------|----------------------------------|--|--------------------------|
| 1. | Унапређење превентивних програма | -Обухват корисника систематским прегледом. - Обухват корисника скринингом. - Број корисника који су се одазвали позиву на систематски преглед. - Број корисника који су се одазвали позиву на скрининг. | 30% 70% 60% 60% |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 2. | Унапређење квалитета процеса рада | <ul style="list-style-type: none"> - Анкета задовољства корисника постављена на огласној табли и сајту. - Анкета задовољства запослених. - Број нежељених догађаја. | Повећање за 5% Повећање за 5% Смањење за 20% |
| 3. | Унапређење комуникационих вештина | Број запослених који су завршили едукацију из области комуникације. | Смањење притужби пацијена та за 70%. |
| 4. | Имплементација информационих технологија | -Дигитализација радиолошке опреме. Потрошња папира | Унапређење животне средине-смањењем хемијског отпада за 70%. -Смањење потрошње папира за 5% |

7. План активности

7.1. Унапређење превентивних програма

7.1.1.Повећање броја систематских прегледа:

- Дефинисање броја систематских прегледа по лекару, годишње. Израда списка пацијената који треба да обаве систематски преглед у текућој години. Слање позивница на кућну адресу. Промоција здравих стилова живота у локалној заједници (смањење броја пушача, смањење броја гојазних особа, унапређење оралног здравља, остварење плана имунизације).

Одговорне особе: Начелници одељења чије службе спроводе систематске прегледе.

Рок: континуирано, децембар 2022.године.

7.1.2. Повећање броја скрининга на карцином дебелог црева, карцинома грлића материце, карцинома дојке као и скрининг на КВ обољења, шећерну болест и депресију:

- Дефинисање броја упућених пацијената по лекару годишње. Израда списка грађана који на основу пола и година живота, треба да обаве циљани преглед. Обезбеђивање тестова за рад. Позивање грађана позивницама на кућну адресу. Евалуација скрининга. Позивање грађана са позитивним налазима и давање даљих упутстава за прегледе. Сарадња са локалном заједницом.

Одговорне особе: начелници службе за здравствену заштиту одраслог становништва, гинекологије, радиологије,

лабораторије.

Рок: континуирано, децембар 2022.године.

7.2.Унапређење квалитета процеса рада

7.2.1. Дефинисање и реализација програма за унапређење квалитета здравствених услуга:

Анализа показатеља квалитета рада по службама и појединачно по запосленом. Примена водича добре клиничке праксе. Интерна контрола квалитета рада. Анкетирање пацијената у односу на њихова очекивања. Подизање степена задовољства корисника здравствене заштите. Сарадња са начелницима служби, шефовима одељења, Стручним саветом Дома здравља.

Одговорна особа: комисија за квалитет рада.

Рок: континуирано, децембар 2022. године.

7.2.2. Дефинисање и реализација програма за унапређење људских ресурса:

- Израда плана стручног усавршавања, специјализација и едукација за сваку годину. Праћење броја и врсте едукација на које одлазе запослени. Подизање степена задовољства запослених.

Одговорна особа: Стручни савет.

Рок: континуирано, децембар 2022. године.

7.2.3. Дефинисање и реализација програма за унапређење сарадње са интересним групама:

- Дефинисати интересне групе у заједници. Процена здравствених потреба и очекивања интересних група. Израда програма сарадње и потписивање протокола о сарадњи са појединим интересним групама. Сарадња са начелницима служби, шефовима одељења, Стручним саветом.

Одговорна особа: педијатрија, гинекологија, општа пракса, стоматологија, специјалистичке службе, дијагностика.

Рок: континуирано, децембар 2022. године.

7.3. Унапређење комуникационих вештина

7.3.1. Дефинисање одговарајућих едукативних програма за запослене:

- Анализа броја приговора пацијената због лоше комуникације са здравственим радницима. Дефинисати број здравствених радника који су у обавези да заврше едукацију из области комуникације.

Одговорна особа: начелници служби.

Рок: континуирано, децембар 2022. године.

7.4. Имплементација савремених информационих технологија

7.4.1. Дигитализација опреме у ртг кабинету:

- Набавка опреме потребне за дигитализацију РТГ дијагностике или набавка дигиталног ртг апарата. Обука запослених.

Одговорна особа: запослени у РТГ дијагностици, стоматологија.

Рок: континуирано, децембар 2022. године.

7.4.2. Увођење Е- писарнице:

Е- писарница треба да омогући електронско евидентирање и архивирање документације у писарници. Набавка софтвера и његова инсталација. Набавка потребних рачунара. Обука запослених.

Одговорна особа: Информатичар

Рок: током периода 2018- 2022. године.

- 12 -

8. Управљање стратешким планом

Обавеза руководства Дома здравља је да прати реализацију активности током реализације стратешких циљева. Ако се достигне одређени циљ у предвиђеном периоду, у Стратешки план се уводи нови стратешки циљ.

Председник Управног одбора
