



Mestna občina
Ljubljana

Župan

Mestni trg 1, 1000 Ljubljana

t: 01 306 10 10

tajnistvo.zupana@ljubljana.si, www.ljubljana.si

Mestna občina Ljubljana
Mestni svet

Številka: 170-1/2022-33

Datum: 3. 6. 2024

ZADEVA: Predlog za obravnavo na seji Mestnega sveta Mestne občine Ljubljana

PRIPRAVILA: Mestna uprava Mestne občine Ljubljana,
Oddelek za zdravje in socialno varstvo

ZUNANJI STROKOVNJAK: /

NASLOV: Predlog Sklepa o soglasju k določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana za leto 2022

POROČEVALKI: Tanja Hodnik, sekretarka, vodja Oddelka za zdravje in socialno varstvo
Špela Veselič, podsekretarka, vodja Odseka za zdravje

PRISTOJNO DELOVNO TELO: Odbor za zdravje in socialno varstvo

PREDLOG SKLEPA:

Mestni svet Mestne občine Ljubljana sprejme predlog Sklepa o soglasju k določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana za leto 2022.

Župan
Mestne občine Ljubljana
Zoran Jankovič

Priloge:

- predlog sklepa z obrazložitvijo;
- sklepa Sveta zavoda Zdravstvenega doma Ljubljana o določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana za leto 2022, sprejeti na 7. korespondenčni seji dne 18. do 19. 4. 2023.

Na podlagi 22. a člena Zakona o sistemu plač v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 108/09 – uradno prečiščeno besedilo, 13/10, 59/10, 85/10, 107/10, 35/11 – ORZSPJS49a, 27/12 – odl. US, 40/12 – ZUJF, 46/13, 25/14 – ZFU, 50/14, 95/14 – ZUPPJS15, 82/15, 23/17 – ZDOdv, 67/17, 84/18, 204/21, 139/22 in 38/24), 1. in 7. člena Uredbe o plačah direktorjev v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 68/17, 4/18, 30/18, 116/21, 180/21, 29/22, 89/22, 112/22, 157/22, 25/23, 64/23 in 79/23), Pravilnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev v osebah javnega prava s področja zdravstva (Uradni list RS, št. 33/21), 27. člena Statuta Mestne občine Ljubljana (Uradni list RS, št. 31/21 – uradno prečiščeno besedilo) ter 1. in 9. člena Odloka o ustanovitvi javnega zavoda Zdravstveni dom Ljubljana (Uradni list RS, št. 65/97, 49/99, 82/01, 57/03, 79/13 in 46/19) je Mestni svet Mestne občine Ljubljana na svoji seji dne sprejel

S K L E P

o soglasju k določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana za leto 2022

Mestni svet Mestne občine Ljubljana daje soglasje k določitvi dela plače za redno delovno uspešnost za obdobje od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022:

- direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana Antoniji Poplas Susič v višini 1.386,19 EUR bruto in
- strokovni direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana Tei Stegne Ignjatovič v višini 1.332,88 EUR bruto.

Številka:
Ljubljana,

Župan
Mestne občine Ljubljana
Zoran Janković

Obrazložitev
predloga Sklepa o soglasju k določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana za leto 2022

1. Pravni temelji

Pravni temelji za sprejem predloga Sklepa o soglasju k določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici Zdravstvenega doma Ljubljana za leto 2022 so naslednji predpisi:

- Zakon o sistemu plač v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 108/09 – uradno prečiščeno besedilo, 13/10, 59/10, 85/10, 107/10, 35/11 – ORZSPJS49a, 27/12 – odl. US, 40/12 – ZUIJF, 46/13, 25/14 – ZFU, 50/14, 95/14 – ZUPPJS15, 82/15, 23/17 – ZDOdv, 67/17, 84/18, 204/21, 139/22 in 38/24; v nadaljnjem besedilu: ZSPJS), ki v prvem odstavku 22. člena določa, da znaša skupen obseg sredstev za plačilo redne delovne uspešnosti najmanj 2 % in ne več kot 5 % letnih sredstev za osnovne plače, v tretjem odstavku 22. a člena pa določa, da višino dela plače za redno delovno uspešnost ravnateljev, direktorjev in tajnikov določi organ, pristojen za njihovo imenovanje na podlagi meril, ki jih določi pristojni minister;
- Uredba o plačah direktorjev v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 68/17, 4/18, 30/18, 116/21, 180/21, 29/22, 89/22, 112/22, 157/22, 25/23, 64/23 in 79/23; v nadaljnjem besedilu: Uredba), ki v drugem odstavku 1. člena med drugim določa, da se kot delovna mesta direktorjev, poleg direktorjev, med ostalimi štejejo tudi delovna mesta strokovnih direktorjev. Nadalje Uredba v prvem odstavku 7. člena določa, da se direktorjem v javnih zavodih, javnih agencijah, javnih skladih in drugih osebah javnega prava del plače za delovno uspešnost v okvirih, ki jih določa zakon, izplačuje na podlagi poslovnega poročila, in sicer za delovno uspešnost v preteklem letu. V tretjem odstavku istega člena pa je določeno, da mora organ, pristojen za imenovanje direktorja, pri odločanju o višini dela plače za redno delovno uspešnost pridobiti soglasje ustanovitelja;
- Pravilnik o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev v osebah javnega prava s področja zdravstva (Uradni list RS, št. 33/21; v nadaljnjem besedilu: Pravilnik), ki določa merila in način izračuna dela plače za delovno uspešnost direktorjev in drugih zaposlenih v plačni skupini B (v nadaljnjem besedilu: direktorji) v javnih zdravstvenih zavodih in drugih osebah javnega prava s področja dela ministrstva, pristojnega za zdravje;
- Statut Mestne občine Ljubljana (Uradni list RS, št. 31/21 – uradno prečiščeno besedilo), ki v 27. členu določa, da ustanoviteljske pravice in obveznosti do zavodov izvaja Mestni svet Mestne občine Ljubljana, če ni glede izvrševanja določenih ustanoviteljskih pravic z zakonom, s statutom, ustanovitvenim ali drugim aktom mestnega sveta določeno drugače;
- Odlok o ustanovitvi javnega zavoda Zdravstveni dom Ljubljana (Uradni list RS, št. 65/97, 49/99, 82/01, 57/03, 79/13 in 46/19), ki v drugem odstavku 1. člena določa, da o ustanoviteljskih pravicah in obveznostih odloča Mestni svet Mestne občine Ljubljana, v 9. členu pa določa, da direktorja zavoda imenuje in razrešuje svet zavoda s soglasjem ustanovitelja.

2. Razlogi in cilji, zaradi katerih je sklep potreben, ter ocena stanja

Zdravstveni dom Ljubljana (v nadaljnjem besedilu: ZD Ljubljana) je v skladu z Uredbo in Pravilnikom Mestni občini Ljubljana kot ustanoviteljici ZD Ljubljana v letu 2023 posredoval vlogo za izdajo soglasja k določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici za obdobje od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022. K vlogi za izdajo soglasja je priložil sklepa Sveta ZD Ljubljana s prilogami o določitvi redne delovne uspešnosti direktorice in strokovne direktorice za leto 2022, sprejeta na 7. korespondenčni seji Sveta zavoda ZD Ljubljana.

V skladu s tretjim odstavkom 7. člena Uredbe ter 8. členom Pravilnika višino dela plače za redno delovno uspešnost direktorice in strokovne direktorice določi svet zavoda ob predhodnem soglasju ustanovitelja in ministra, pristojnega za zdravje.

ZD Ljubljana je k vlogi za izdajo soglasja priložil dokumentacijo, iz katere izhaja, da so za določitev redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici ZD Ljubljana za leto 2022 dosežena vsa merila, določena v 2. členu Pravilnika, ki so ovrednotena v naslednjih odstotkih:

1. poslovna uspešnost zavoda – do 35 %:

- a. *gospodarno poslovanje zavoda, izkazano z letnim poslovnim poročilom in merjeno s celotnimi prihodki in celotnimi odhodki, pri čemer je dosežen kazalec 1 in več oziroma, dosežen kazalec*

manj kot 1 in izkazano v bilanci stanja uravnoteženo poslovanje oziroma presežek prihodkov nad odhodki – 20 %

20 % od možnih 20 %;

- b. usklajenost realiziranega programa javne zdravstvene službe s finančnim načrtom zavoda in določbami splošnega dogovora – 15 %*

15 % od možnih 15 %.

Skupaj: 35 %.

2. Strokovnost, kakovost in varnost izvajanja javne zdravstvene službe zavoda – do 30 %:

- a. vpeljan sistem kakovosti dela in poslovanja zavoda – 10 %*

10 % od možnih 10 %;

- b. dokumentirano preverjanje zadovoljstva zaposlenih in uporabnikov storitev zavoda – 10 %*

10 % od možnih 10 %;

- c. uveljavljeni predlogi izboljšav glede na rezultate preteklega leta – 10 %*

10 % od možnih 10 %.

Skupaj: 30 %.

3. Razvojná naravnáost zavoda – do 35 %:

- a. aktivno sodelovanje zavoda pri razvojnih, investicijskih ali mednarodnih projektih – 15 %*

15 % od možnih 15 %;

- b. povečanje obsega ali zahtevnosti zdravstvenih storitev pri izvajanju javne zdravstvene službe z vpeljavo novih organizacijskih ali tehnoloških rešitev – 10 %*

10 % od možnih 10 %;

- c. optimizacija poslovnih procesov in racionalizacija delovnih nalog – 10 %*

10 % od možnih 10 %.

Skupaj: 35 %.

Seštevek doseženih odstotkov pri zgoraj navedenih merilih znaša 100 %. V skladu z drugim odstavkom 6. člena Pravilnika se višina plače za delovno uspešnost direktorja (strokovnega direktorja) izračuna tako, da se seštevek doseženih odstotkov na podlagi ovrednotenih meril pomnoži z višino dveh osnovnih mesečnih plač direktorja (strokovnega direktorja) za december preteklega leta. V skladu s 7. členom Pravilnika znaša del plače za delovno uspešnost največ dve osnovni mesečni plači direktorja (strokovnega direktorja), pri čemer se kot osnova upošteva višina osnovne plače direktorja v decembru preteklega leta. Ne glede na prejšnji stavek višina dela plače direktorja (strokovnega direktorja) za delovno uspešnost ne sme presegati 5 % letnih sredstev za osnovne plače direktorjev (strokovnih direktorjev).

V skladu s 1. členom in drugim odstavkom 7. člena Uredbe direktorjem, vršilcem dolžnosti direktorjev, namestnikom in pomočnikom direktorjev ter članom uprave pripada redna delovna uspešnost v okviru obsega sredstev, ki so za ta namen zagotovljena v skladu s 27. členom Kolektivne pogodbe za javni sektor (Uradni list RS, št. 57/08, 23/09, 91/09, 89/10, 89/10, 40/12, 46/13, 95/14, 91/15, 21/17, 46/17, 69/17, 80/18 in 136/22; v nadaljnjem besedilu: KPJS) in v skladu s katero skupen obseg sredstev za plačilo redne delovne uspešnosti javnih uslužbencev znaša 2 % letnih sredstev za osnovne plače. Direktorjem se lahko redna delovna uspešnost določi tudi v višjem obsegu, kot je določena s KPJS, pod pogojema, da višji obseg ne posega v obseg sredstev za redno delovno uspešnost javnih uslužbencev, in da so sredstva za ta namen zagotovljena. Ker v ZD Ljubljana višji obseg ne posega v obseg sredstev za redno delovno uspešnost javnih uslužbencev in ker so sredstva za ta namen zagotovljena, so izpolnjeni pogoji za izplačilo redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici ZD Ljubljana ob upoštevanju skupnega obsega v višini 5 % letnih sredstev za osnovne plače.

Iz potrjenega finančnega načrta ZD Ljubljana za leto 2023 je bilo razvidno, da je imel ZD Ljubljana zagotovljena sredstva za izplačilo redne delovne uspešnosti za leto 2022, prav tako ima ta sredstva zagotovljena v potrjenem finančnem načrtu 2024.

V skladu z zgoraj navedenimi pravnimi podlagami za izračun dela plače za redno delovno uspešnost se s predlaganim sklepom daje soglasje za določitev redne delovne uspešnosti v obdobju od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 za direktorico ZD Ljubljana Antonijo Poplas Susič v znesku 1.386,19 EUR bruto in za strokovno direktorico ZD Ljubljana Teo Stegne Ignjatovič v znesku 1.332,88 EUR. Pri določitvi zneska dela plače za redno delovno uspešnost direktorice in strokovne direktorice je upoštevana omejitev izplačila redne delovne uspešnosti v višini največ 5 % letnih sredstev osnovne plače direktorice (strokovne direktorice).

3. Poglavitna rešitev

Poglavitna rešitev predlaganega sklepa je, da Mestni svet Mestne občine Ljubljana v imenu ustanoviteljice ZD Ljubljana Mestne občine Ljubljana poda soglasje k določitvi redne delovne uspešnosti za obdobje od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 direktorici ZD Ljubljana Antoniji Poplas Susič v znesku 1.386,19 EUR bruto in strokovni direktorici ZD Ljubljana Tei Stegne Ignjatovič v znesku 1.332,88 EUR bruto.

4. Ocena finančnih in drugih posledic

Sprejetje predlaganega sklepa o določitvi redne delovne uspešnosti direktorici in strokovni direktorici ZD Ljubljana za leto 2022 ne bo povzročilo finančnih posledic za proračun Mestne občine Ljubljana, saj ima ZD Ljubljana sredstva za ta namen zagotovljena v svojem finančnem načrtu za leto 2024, katerih vir financiranja niso proračunska sredstva MOL.

Pripravila:
mag. Špela Veselič
Podsekretarka

Tanja Hodnik
Sekretarka – vodja oddelka

Na podlagi 7. člena Uredbe o plačah direktorjev v javnem sektorju (Ur.l. RS št. 68/17, 4/18, 30/18, 75/19 – ZUPPJS 2021, 116/21, 180/21, 29/22, 89/22 in 112/22; v nadaljevanju: Uredba), Pravilnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev v osebah javnega prava s področja zdravstva (Ur.l. RS št. 33/21, v nadaljevanju: Pravilnik), Zakona o sistemu plač v javnem sektorju (Ur.l. RS, št. 108/09 – uradno prečiščeno besedilo, 13/10, 59/10, 85/10, 107/10, 35/11 – ORZSPJS49a, 27/12 – odl. US, 40/12 – ZUJF, 46/13, 25/14 – ZFU, 50/14, 95/14 – ZUPPJS15, 82/15, 23/17 – ZDOdv, 67/17, 84/18 in 204/21), Kolektivno pogodbo za javni sektor (Uradni list RS, št. 57/08, 23/09, 91/09, 89/10, 40/12, 46/13, 95/14, 91/15, 21/17, 46/17, 69/17 in 80/18, v nadaljevanju: KPJS) in sklenjene pogodbe o zaposlitvi direktorice, je Svet zavoda ZD Ljubljana na 7. korespondenčni seji, ki je potekala v času od torika, 18. aprila do vključno srede, 19. aprila 2023 sprejel naslednji

SKLEP
o določitvi redne delovne uspešnosti direktorici ZD Ljubljana
za leto 2022

1. Direktorici ZD Ljubljana, prof. dr. Antoniji Poplas Susič, dr. med. spec., se določi del plače za redno delovno uspešnost za leto 2022 v višini 100 % doseženih meril.
2. Redna delovna uspešnost direktorici ZD Ljubljana, prof. dr. Antoniji Poplas Susič, dr. med. spec., se določi v višini 5 % osnovnih plač direktorice, izplačanih v obdobju od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 in znaša 1.386,19 EUR.
3. Sklep je sprejet pod odložnim pogojem, pridobitve soglasja MOL in soglasja Ministra za zdravje na Sklep o določitvi redne delovne uspešnosti direktorice ZD Ljubljana za leto 2022.

Obrazložitev oziroma utemeljitev meril je priloga in je sestavni del tega sklepa.

Vročeno:

- prof. dr. Antoniji Poplas Susič, dr. med. spec.
- Arhiv Sveta zavoda
- Kadrovska služba



PRILOGA

K ugotavljanju delovne uspešnosti direktorjev v osebah javnega prava s področja zdravstva na podlagi Pravilnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev oseb javnega prava s področja zdravstva (Uradni list RS, št. 33/2021 z dne 10. 3. 2021)

Merilo:

1. Poslovna uspešnost zavoda

- a) Gospodarno poslovanje zavoda, izkazano z letnim poslovnim poročilom in merjeno s celotnimi prihodki in celotnimi odhodki, pri čemer je dosežen kazalec 1 in več oziroma, dosežen kazalec manj kot 1 in izkazuje v bilanci stanja uravnoteženo poslovanje oziroma presežek prihodkov nad odhodki – 20 %

Celotni prihodki 84.152.063 EUR / celotni odhodki 82.469.449 = 1,02 (vrednost kazalnika gospodarnosti za leto 2022)

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, tabela 12, stran 81.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 20 %.

- b) Usklajenost realiziranega programa javne zdravstvene službe s finančnim načrtom zavoda in določbami splošnega dogovora – 15 %

S Finančnim načrtom 2022 je bilo načrtovano, da bo na organizacijo dela in na realizacijo programov tudi v letu 2022 vplivala epidemija koronavirusa. Tako je bilo poleg izvajanja obstoječih programov, načrtovano tudi nadaljnje izvajanje dejavnosti, povezanih z epidemijo. Skozi celo leto 2022 smo zagotavljali Covid delovišča, ne samo za področje MOL-a in primestnih občin, temveč za širše področje Ljubljane z okolico:

- vstopna točka za odvzem brisov na SARS-CoV-2 in
- cepilni center za cepljenja proti covid-19, tako odrasle kot otroške populacije.

Večje obremenitve zaradi covid-19 smo beležili predvsem v prvi četrtini leta 2022, ko se je zaradi pojava nove omikron različice koronavirusa, le-ta izjemno hitro razširila med prebivalstvom. Posledično smo beležili hitro povečevanje števila okužb in testiranj v mesecu januarju 2022, kar je rezultiralo v povečanih obremenitvah tako vstopne točke za odvzem brisov kot povečanega števila obravnav v ambulantah osebnih zdravnikov.

Vstopna točka za odvzem brisov nazofarinksa na SARS-CoV-2 je bilo preko celega leta 2022 organizirana na lokaciji PR Stanežiče (drive-in).

Z vidika vse večjih potreb prebivalstva in glede na omejene kadrovske zmožnosti smo spomladi 2022 reorganizirali dejavnost in tako odraslim osebam brez izbranega zdravnika omogočili zdravstveno oskrbo v t.i. **akutnih in kroničnih ambulantah**.

Doseganje realizacije programov, pogodbeno dogovorjenih z ZZZS, z vplivom epidemije in ostalih objektivnih razlogov na doseganje realizacije, npr. odsotnosti, je podano v nadaljevanju.

V dejavnosti **Splošna ambulanta / družinska medicina** je bil plan količnikov iz obiskov realiziran z indeksom 97,8. V končnem obračunu za leto 2022 je bil dosežen indeks glavarine 111,55, kar je v primerjavi z indeksom glavarine v preteklem letu (98,57), 12,8 indeksne točke več. Ob upoštevanju znižanega normativa količnikov 13.000 količnikov na tim, kot je program plačan s strani ZZZS, je bila realizacija plana količnikov iz obiskov 100%-na.

V dejavnosti **splošne ambulate v socialnovarstvenih zavodih** je bil program realiziran z indeksom 97,2. Obseg realiziranih količnikov v primerjavi s preteklim letom je bil večji za 0,8 %.

V **otroškem in šolskem dispanzerju - kurativa** je bil program realiziran z indeksom 79,8. Ker za dejavnost otroškega in šolskega dispanzerja velja enako določilo za plačilo programa, kot za dejavnost splošnih ambulant, t.j. plačilo pri doseganju 13.000 količnikov iz obiskov na tim, je bil program realiziran 100 %-no. Preventiva je bila realizirana z indeksom 101,2.

V **zdravstvenem varstvu žensk** je bil program, skupaj v kurativi in preventivi, realiziran z indeksom 73,9. Plan količnikov iz obiskov v kurativi je bil realiziran z indeksom 73,3. Pri tem je upoštevan neznižan plan količnikov 29.194 K na tim. Glede na izpolnjen pogoj, da izvajalec realizira vsaj 15.000 količnikov iz obiskov na tim (preventiva in kurativa skupaj), je bil program plačan v višini planiranega števila količnikov iz obiskov, povečanega za 50 % preseganja povprečnih količnikov iz glavarine. Indeks glavarine v dispanzerju za ženske je bil v končnem obračunu z ZZZS 102,32, kar je 1,17 indeksnih točk manj v primerjavi s preteklim letom.

Plan **preventive** v dispanzerju za ženske je bil realiziran z indeksom 88,1, kar v primerjavi s ciljnim normativom, ki je 70 %, pomeni, da je bila preventiva realizirana 100 %-no.

V **fizioterapiji** je bil program v utežeh realiziran z indeksom 99,2, specialnih fizioterapevtskih (v nadaljevanju: Fth) obravnav pa 79,1. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije plana uteži za 6,3 % večji. Planirano število uteži ni bilo doseženo (indeks 89,1), kar pa ni vplivalo na plačilo programa, ker je bilo glede na določilo 15. člena Zakona o nujnih ukrepih za zagotovitev stabilnosti zdravstvenega sistema, plačilo po realizaciji za vse opravljene zdravstvene storitve. Plačane so bile vse realizirane uteži.

Specialne fizioterapevtske obravnave se načrtujejo ločeno od programa uteži, plačane so vse opravljene storitve. Realiziranih je bilo 3.543 specialnih fizioterapevtskih obravnav, kar je 20,9 % manj kot v preteklem letu in od plana. Pri tem se je plan specialnih fizioterapevtskih obravnav za leto 2022 povečal iz 3.432 na 4.477 obravnav, skladno z izračunom na podlagi realizacije v letu 2021.

Delež temeljnih postopkov v fizioterapiji je bil 56,7 %. S tem je bil izpolnjen pogoj doseganja več kot tretjine temeljnih fizioterapevtskih postopkov v primerjavi s podpornimi postopki, sicer bi se pri letnem obračunu plačilo znižalo za 2 %.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bil program uteži realiziran 2,7 % nad planom, v enoti Center 1,7 % nad planom in v enoti Moste-Polje pa 10,0 % nad planom.

V enoti Šiška je bil vzrok nedoseganja daljša bolniška odsotnost (6 mesecev) fizioterapevta in daljša odsotnost druge fizioterapevtke, ki je bila prisotna le 5 mesecev (porodniški dopust, koriščenje še vsega lanskega dopusta, skrajšan delovni čas-6 ur delavnik).

V enoti Vič-Rudnik je bil plan uteži realiziran z indeksom 93,1, vendar so prisotni fizioterapevti realizirali 99,8 % plana uteži. Na odstopanje od norme ZZZS so vplivali naslednji dejavniki:

- nenadomeščeno mesto na podlagi specialnih obravnav večino leta 2022;
- 2-mesečna odsotnost zaposlene zaradi strokovnega izpopolnjevanja;
- odsotnosti zaradi bolniških;
- odpovedi pacientov zaradi zdravstvenih razlogov (poostreni zdravstveni ukrepi);
- administrativno delo, ki se glede na maso pacientov z leti samo povečuje.

Za nedoseganje norme pri specialnih fizioterapevtskih obravnavah pa so vplivale predvsem dnevne odpovedi pacientov. Specialne limfne obravnave v večini obiskujejo starejši pacienti, ki so v večini primerov zdravstveno šibkejši. Te odpovedi je zaradi nepredvidljivosti težko nadomestiti.

V enoti Šentvid so dosegli plan z indeksom 93,5. Razlogi za takšno realizacijo:

- daljša odsotnosti fizioterapevtke zaradi bolezni - 6 mesecev,
- 1 mesec skrajšan delovni čas - 4 ure,
- skrajšan delovni čas - 6 ur - 4 mesece,
- skoraj 1 mesečna bolniška odsotnost fizioterapevta preko poletja.

V **patronažni dejavnosti** je plan za en tim je 1.350 primerov na letni ravni. Plan števila primerov je bil realiziran z indeksom 96,8 %, v negi na domu 103,8, kar je skupaj 97,9. V primerjavi s preteklim letom je bila realizacija v patronažni dejavnosti nižja za 1,2 %, v negi pa višja za 5,8 %, skupaj pa je bila na ravni preteklega leta.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bila realizacija 90,1 %. Razlogi nedoseganja realizacije v patronažnem varstvu: dve celoletni porodniški odsotnosti, ena je bila nadomeščena v mesecu maju, druge niso uspeli. Tri sodelavke so se upokojile, ena je iz bolniškega staleža, ki ni bil nadomeščen, odšla avgusta v pokoj. Imeli so tudi kar nekaj drugih bolniških odsotnosti, ki so bile razlog, da ni bila dosežena 100% realizacija.

V enoti Center je bil program realiziran 7,4 % nad planom, v enoti Moste-Polje pa 0,1 % nad planom.

V enoti Šiška je bila realizacija 5,6 % pod planom. Realizacije niso dosegali zaradi odhodov, posledično trije novozaposleni tri mesece niso mogli dosegati plana, ker so bili v uvajalnem obdobju. Imeli so tudi tri daljše bolniške odsotnosti. V času manjkajočih zaposlenih so se v večini izvajali kurativni obiski, preventiva samo nujna.

V enoti Vič-Rudni je bil program realiziran 98,6 %-no. S 1. 9. so dobili novozaposleno, ki je začela samostojno delati s 1. 11. 2022. Od septembra pa so imeli eno daljšo bolniško odsotnost.

V enoti Šentvid je bil program realiziran 4,9 % nad planom.

Od 1. 12. 2021 izvajamo novo dejavnost **Center za duševno zdravje otrok in mladostnikov – CDZOM** v obsegu 2-eh timov, v katerega so integrirani vsi kadri iz dejavnosti Dispanzerja za mentalno zdravje, Klinične psihologije in Pedopsihiatrije. Realizacija programa CDZOM je bila dosežena z indeksom 53,4. Program je bil v obdobju 1-11 2022 financiran v pavšalu, od 1. 12. 2022 dalje pa je financiran 40 % v pavšalu, ostalo pa po realizaciji.

Tako psihologi kot logopedi imajo od 1. januarja 2022 povsem nov nabor storitev s spremenjenimi točkovnimi in časovnimi lastnostmi, a nespremenjenim letnim normativom. Ob tem pri izvajalcih zdravstvenih storitev ostajajo vprašanja, usklajevanja glede načina beleženja storitev še potekajo.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bilo nedoseganje realizacije CDZOM zaradi odsotnosti kliničnega psihologa, logopeda pa imajo zaposlenega zgolj pogodbeno in sicer za 20 % od poletja 2022.

V enoti Center so bili razlogi za nedoseganje realizacije:

- Izpad storitev zaradi na dan obravnave sporočenih odsotnosti naročenih pacientov, večinoma iz zdravstvenih razlogov.
- Izpad storitev zaradi praznikov oz. dela prostih dni, bolniškega staleža in koriščenja letnega dopusta.
- Psihologinji in logopedinje, ki niso specialisti klinične psihologije in klinične logopedije, vseh opravljenih storitev ne morejo ustrezno vrednotiti oz. so bile njihove opravljene storitve vrednotene z nižjim številom točk, kar je doprineslo k manjši realizaciji.
- Socialni delavec: glede na vrednotenje posamezne ure dela ter predvidenega normativa nikakor ne morejo doseči predvidene realizacije. Ena ura dela je s strani ZZS ovrednotena s 9,00 točke. Predvidena letna realizacija je 22.000 točk letno in ob upoštevanju odsotnosti zaradi letnega dopusta in izobraževanja, bi morala delati brez malice minimalno 10 ur (100 točk) dnevno.

V enoti Moste-Polje je v dejavnosti CDZOM, tako kot v preteklih letih, kot glavni razlog za nedoseganje realizacije izpostavljeno neustrezno ovrednotenje teh storitev na nacionalni ravni ter dejstvo, da v timu še vedno nimamo zaposlenega kliničnega psihologa.

V enoti Vič-Rudnik nedoseganje pojasnjujejo z:

- neustrezni točkovni normativi glede na časovne normative,
- neustrezni prostori, zaradi katerih ni mogoče optimalno izkoristiti ambulantnega časa, niti ne morejo storitev izvajati krožeči specializanti,
- tri dolgotrajne bolniške odsotnosti,
- nepopoln tim, zaradi česar so zaposleni obremenjeni z dodatnimi nalogami,
- dodatne naloge ob uvajanju novih programov.

Finančnih posledic zaradi nerealiziranega programa, razen decembra, ni bilo, ker je prvo leto po uvajanju program 100 % financiran v pavšalu.

V dejavnosti **antikoagulantnih ambulant** je bil plan realiziran z indeksom 71,8.

Vzroki za nedoseganje:

Nedoseganje je zaradi pomanjkanja zdravnikov za izvajanje tega programa in spremenjenega načina zdravljenja. Osebe, ki prejemajo NOAK (novejši oralni antikoagulantni) potrebujejo pregled okvimo enkrat letno, osebe na starejšem zdravljenju z varfarinom pa enkrat mesečno, zato pada število obiskov.

V **kardiologiji** je bil plan realiziran z indeksom 126,2. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije 8,4 % večji. Plačan je bil celoten realiziran program. Realiziranih je bilo 1.799 prvih pregledov, kar je 13,8 % več kot od načrtovanih.

V **pulmologiji** je bil plan realiziran z indeksom 24,2. Obseg realizacije je bil v primerjavi s preteklim letom 35,2 % nižji. Realiziranih je bilo 474 prvih pregledov, kar je 67,5 manj od plana. Realizacija programa pulmologije z RTG vključuje realizacijo pulmološke ambulante in pulmološkega rentgena oz. radiološkega inženirja, ki pa jih pri delu običajne ambulante ni možno realizirati. Na nizko realizacijo je vplival manjši obseg napotitev k specialistu pulmologu s strani izbranih zdravnikov. Poleg tega pa slike lahko odčitavajo tudi specialisti radiologi.

Program v dejavnosti **otorinolaringologije** v obsegu 2,00 timov se izvaja v enoti Center, realizacija je bila 91,6.

Vzroki za nedoseganje:

V letu 2022 je v ORL dejavnosti ena ambulanta delala 100 %, druga ambulanta pa 80 % 8 mesecev, od septembra dalje, ko se je pridružil zunanji specialist pa 100% (torej 4 mesece). Glede na sorazmerni delež je bila realizacija v tej ambulanti dosežena. V drugi ambulanti je bilo nekaj nepričakovanih bolniških odsotnosti, kar se seveda pozna tudi na realizaciji.

V letu 2022 je bil uveden tudi nov šifrant storitev, sprva smo imeli težave tudi z obračunavanjem, vendar sedaj težav s tem nimamo več. Sedaj lahko tudi obračunavamo več storitev pri posameznem pregledu kar pomembno pomaga pri realizaciji. Ta novost je bila uvedena jeseni. Glede na vse menijo, da bodo v letošnjem letu brez težav dosegli predviden plan opravljenih storitev.

V **okulistiki** je bila realizacija zaradi daljše bolniške odsotnosti ene izvajalke in odhoda drugega izvajalca iz ZD Ljubljana 89,1 (indeks). V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije v točkah manjši za 7,0 %. Realiziranih je bilo 6.180 prvih pregledov, kar je 46,5 % glede na plan.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bila realizacija 64,0 %-na. Razlog nedoseganja je bila odsotnost okulistke od 19. 9. do 1. 12. 2022 in nato do 31. 12. 2022 delo v skrajšanem delovnem času (6 ur).

V enoti Center je bil program realiziran z indeksom 89,8. Program ni bil realiziran zaradi odhoda okulista z 31. 3. 2022.

V enoti Vič-Rudnik je bil program realiziran 24,9 % nad planom.

Program **rentgena - RTG** je bil realiziran z indeksom 101,2. Realizacija je bila za 1,2 % višja v primerjavi s preteklim letom. ZZZS je plačal celoten realiziran program.

V dejavnosti **ultrazvoka - UZ** je bila realizacija plana nad načrtovanim obsegom za 23,6 %. Obseg realizacije v primerjavi s preteklim letom je bil višji za 23,4 %. ZZZS je plačal celoten realizirani program.

V dejavnosti **mamografije** je bil program realiziran 3,4 % pod načrtovanim obsegom. Obseg realizacije je bil za 3,1 % večji kot v preteklem letu. ZZZS plača celoten realizirani program, ne glede na pogodbeni obseg.

V dejavnosti **ambulante za bolezni dojke** je bil program realiziran 5,2 % pod načrtovanim obsegom. Obseg realizacije je bil za 4,9 % manjši kot v preteklem letu.

Realizacija programa bolezni dojke je bila 94,8 %-na, mamografije pa 96,9 %-na.

Vzroki za nedoseganje programa ambulate za bolezni dojk in mamografije:

Nedoseganje realizacije je pogojeno z večjim obiskom v programu DORA. Na slabšo realizacijo v Centru za bolezni dojk vplivajo tudi z slabše ovrednotene oskrbe pri kontrolnih pregledih, kljub temu da je bolnica pregledana ob pregledu na enak način, kontrolni pregledi pa predstavljajo več kot polovico pregledov.

Program fizioterapije se zaradi daljše bolniške odsotnosti ni izvajal.

Program **diabetologije** je bil realiziran 15,1 % pod planom. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije 17,0 % manjši. Realizacija programa je bila 84,9 %-na.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Center imajo 0,4 programa diabetologije. Do meseca septembra so imeli dve zdravnici, ki sta dvakrat tedensko opravljali delo v diabetološki ambulanti. Po odhodu zdravnice še nimajo zagotovljenega nadomestila. Vzrok za nedoseganje realizacije je bila odsotnost nosilca 0,2 programa.

V enoti Vič-Rudnik dela 1 zdravnica 1 dan na teden, na Rudniku 1 zdravnica 5 ur tedensko, kar je skupaj manj od 0,4 programa, kot ga imajo. Razlog nedoseganja je v tem, da program zaradi pomanjkanja zdravnikov ni v celoti pokrit z izvajalci.

V enoti Moste-Polje sta v diabetologiji v začetku leta obe izvajalki imeli relativno daljšo bolniško odsotnost (covid). Med letom se pogosto dogaja, da nekateri pacienti na dodeljene termine ne pridejo. Poleti so na realizacijo vplivale odsotnosti zaradi letnih dopustov. Proti koncu leta pa sta obe izvajalki podali odpoved delovnega razmerja. Vse navedeno je vplivalo na nižjo realizacijo diabetološkega programa v ZD Moste Polje.

V programu Dora je bilo realiziranih 2.891 mamografskih slikanj, kar je 14,2 % manj od plana in 14,2 % manj kot lani. Obravnavane so bile vse napotitve s strani Onkološkega inštituta.

V **zobozdravstvenem varstvu odraslih** je bila realizacija dosežena z indeksom 87,8. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije večji za 3,9 %.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bila realizacija v Zobozdravstvenem varstvu odraslih 93,3 %. Nedoseganja realizacije je bilo zaradi:

- zaposlitev dveh novih zobozdravnic in posledično obsežno opredeljevanje pacientov, veliko prvih pregledov ter rentgenske diagnostike in manj kliničnega dela,
- v prvi polovici leta tudi številne daljše bolniške odsotnosti.

V enoti Center je bil program realiziran z indeksom 78,5. V letu 2022 so imeli izpade v dveh ordinacijah (porodniške odsotnosti), ki sta jih nadomeščali mlajši zobozdravnici, ki zdaleč nista dosegli zastavljenih ciljev. Poleg tega ti ordinaciji, zaradi postopkov vezanih na postopek zaposlitve ter zaradi prekinitvev pogodb, nista obratovali skupno cca tri mesece. Ena ordinacija deluje na skrajšanem delovnem času (60 %). V obdobju september-december 2022 so bili veliki izpadi pacientov zaradi virusnih obolenj. Kronični problem, tako kot v drugih dejavnostih, je pomanjkanje sestrskega kadra.

V enoti Moste-Polje je v zobozdravstveni dejavnosti za odrasle večina nerealiziranega dela programa na račun kadrovskih izpadov, ki se jih ni dalo ustrezno nadomestiti zaradi obsega izpada ali časa njihovega trajanja, saj je izpade v manjšem obsegu (zobozdravnik dela SDČ 80 %) ali relativno krajše izpade (odhod na porodniško, srednje dolge bolniške odsotnosti) praviloma težko nadomestiti, ker razpoložljivega in zainteresiranega kadra v takih primerih na trgu dela ni.

V enoti Vič-Rudnik je bil program realiziran 95,0 %-no. Razlogi za nedoseganje realizacije so:

- v letu 2022 so imeli v marcu menjavo zobozdravnic v eni ambulanti, na novo sta začeli z delom dve mladi zobozdravnici (ena v januarju, druga v marcu),
- 2-3x mesečno pride do odsotnosti asistentke v eni izmed ambulant, ko ne morejo zagotoviti nadomestne asistentke.

Realizacija programa v **zobozdravstvenem varstvu otrok in mladine** je bila 1,4 % nad planom. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realiziranih točk večji za 3,7 %.

Program **ortodontije** je bil realiziran 6,2 % pod planom. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije za 1,0 % večji. Plačan je bil celotni realiziran program, brez odštevanja obračunane vrednosti zaradi nedoseganja dodatnih pogojev za plačilo programa, t.j. da izvajalec v koledarskem letu na novo vključi v zdravljenje vsaj 72 oseb in izvede vsaj 100 prvih specialističnih ortodontskih pregledov (šifra storitve 01008) oz. v primeru nedoseganje teh pogojev doseganje minimalnega pogoja, da obenem v koledarskem letu na novo vključi v zdravljenje vsaj 60 oseb in izvede vsaj 90 prvih specialističnih ortodontskih pregledov.

Na novo vključenih oseb v zdravljenje je bilo 380, kar je 8,3 % manj od plana. Plan za 1 tim je 60, za 6,83 pogodbenih timov 410 novo vključenih. Prvih specialističnih ortodontskih pregledov je bilo realiziranih 539, kar je 12,4 % pod planom, plan za 1 tim je 90, za 6,83 timov 615 pregledov. Realizacija plana obeh kriterijev ni bila možna zaradi nepokritih programov z nosilci v enoti Moste-Polje in delno v enoti Šiška

V ortodontiji je bila realizacija programa 93,8 %.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Šiška po odhodu izvajalke iz ZDL program izvaja zunanji izvajalec, njegova realizacija je bila 80,6 %. V enoti Moste-Polje se od aprila 2022 zaradi odpovedi delovnega razmerja specialiste ortodontije ni več izvajal ortodontski program, izpad realizacije je bil zaradi odhoda izvajalke iz ZDL.

V enoti Center je bil program realiziran 1,9 % nad planom, v enoti Vič-Rudnik pa 2,8 % nad planom.

Program **pedontologije** je bil realiziran z indeksom 88,1, kar na določila za plačilo programa pedontologije ZZZS plača realizirani program, povečan za 30 % pogodbeno dogovorjenega plana, tako, da se šteje, da je bil program realiziran 100 %.

Program **parodontologije** je bil realiziran z indeksom 41,6. Obseg realizacije je bil za 13,1 % manjši kot v preteklem letu.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Moste-Polje je bil v celem preteklem letu parodontološki program nezaseden, v enoti Bežigrad pa je bil specialistka odsotna več kot 30 delovnih dni zaradi bolniške odsotnosti oz. nege otrok.

Specialistična dejavnost **stomatološke protetike** je bila realizirana z indeksom 48,1. Obseg realizacije je bil za 38,5 % manjši kot lani.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je razlog nedoseganja prihod zdravnice s porodniškega dopusta, nato nega, koriščenje LD iz leta 2021 ter reklamacije protetičnih del, narejenih v njeni odsotnosti s strani pogodbenih sodelavcev.

V letu 2022 je bilo izvajanje programov še prilagojeno epidemiološki situaciji, kar je bilo načrtovano s Finančnim načrtom. Realizacija programa javne zdravstvene službe je bila v okviru načrtovanega obsega in je s tem usklajena s Finančnim načrtom.

Merilo poslovne uspešnosti je doseženo 15 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022: 1.6 Vplivi okolja – gospodarski in drugi vplivi na delovanje zavoda, stran 30-31, 3.4.1 Doseganje strokovnih ciljev, stran 48-49, 5.1 Realizacija programov, str. 132-150, 10 Pojasnila na področjih, kjer zastavljeni cilji niso bili doseženi, stran 163-168.

Merilo poslovne uspešnosti zavoda je po obeh kriterijih doseženo v skupni višini 35 %.

Merilo:

2. Strokovnost, kakovost in varnost izvajanja javne zdravstvene službe zavoda

a) Vpeljan sistem kakovosti dela in poslovanja zavoda – 10 %

Sistem vodenja kakovosti (standard kakovosti ISO 9001:2008/2015, EN 15224:2016, certifikat Družini prijazna organizacija, CAF)

Sistem vodenja kakovosti obsega poročilo Službe za razvoj kakovosti in predstavlja prizadevanja vseh zaposlenih za izboljšanje kakovosti in varnosti obravnave uporabnikov naših storitev in delovnega okolja za zaposlene.

V letu 2022 smo uspeli realizirati večino zastavljenih ciljev na področju kakovosti, od izvedbe notranjih in zunanjih presoj, sestankov Komisije za kakovost, organizacije Dnevo kakovosti, različnih izobraževanj, obvladovanja dokumentacije, reocne tveganj in analize neželenih dogodkov do ugotavljanja zadovoljstva zaposlenih in pacientov. Kontinuirano so potekale aktivnosti tudi v okviru DPO in CAF.

Od 27. do 29. 9. 2022 smo organizirali Dneve kakovosti za vodje posameznih služb, ki so potekali pod geslom »Kakovost so naši zaposleni« v organizaciji Komisije za kakovost in enote IRROZ. Namenjeni so bili vodjem posameznih dejavnosti/služb specialističnih dejavnosti, patronažnega varstva, centrov za duševno zdravje otrok in mladostnikov, fizioterapije in ZVC. Izobraževanje je namenjeno pridobivanju novih znanj s poudarkom na komunikaciji, organizaciji dela, varnosti, učinkovitosti, odgovornosti in upravljanje lastnega časa. Tokratni Dnevi kakovosti so bili posvečeni predvsem ozaveščanju o načelih kakovosti.

Prenovili smo IN 067 Upravljanje tveganj ZD Ljubljana. Opravljena je reocena tveganj na podlagi Registra neželenih dogodkov.

S sistemom kakovosti sistematično seznanjamo vse novo zaposlene v sklopu uvodnega seminarja na Upravi.

Notranjo presojo sistema kakovosti smo izvedli v času od novembra do decembra 2022. Presoja je potekala v pozitivnem vzdušju in v predvidenem časovnem terminu. V okviru presoje je bilo ugotovljenih 9 dobrih praks, 12 neskladij in podanih 63 priporočil, ki jih bo pregledala Komisija za kakovost in pripravila predlog poročila notranje presoje, ki ga bo pregledalo še vodstvo ZD Ljubljana in podalo končno mnenje.

Zunanja presoja

V marcu 2022 je bila izvedena zunanja presoja standarda ISO 9001:2015 in EN 15224. Presoja je potekala en dan, s strani šestih presojevalcev certifikacijske hiše SIQ. Med presojo sistema vodenja, so presojevalci ugotovili 1 neskladnost, ki je bila odpravljena že med pripravo Poročila in podanih je bilo 22 priporočil, ki po njihovem mnenju predstavljajo priložnosti za izboljševanje učinkovitosti sistema vodenja.

Trend števila neskladnosti ugotovljenih ob zunanjih presojah, od leta 2017 pa do leta 2022, je stabilen (med 2 in 0). Število podanih priporočil v letu 2022 je bilo 22, kar je v skladu s pričakovanji in podobno kot v prejšnjem letu.

Družini prijazna organizacija (DPO)

Zaposleni so imeli tudi v letu 2022 možnost koriščenja ukrepov v okviru certifikata DPO. Med zaposlenimi smo izvedli anketo, ki jo je izpolnilo 369 zaposlenih in s katero smo želeli ugotoviti, koliko zaposlenih koristi sprejete ukrepe na podlagi usklajevanja dela in družine. Najbolje so bili sprejeti ukrepi fleksibilnega delovnega časa (14,1 %), pozornost zaposlenim ob pomembnih dogodkih (12,5 %). Ukrep, da se nova ali izpraznjena delovna mesta ponudijo zaposlenim, je izkoristilo 4,1 %. Nadalje sledijo ukrepi otroški časovni bonus, ukrepi za varovanje zdravja in odsotnost brez nadomestila plače zaradi izrednih družinskih dogodkov. Za otroke zaposlenih smo ob koncu leta organizirali obisk Dedka Mraza. Dogodek je bil zelo dobro sprejet.

Poročilo o zadovoljstvu z možnostjo usklajevanja poklicnega in družinskega življenja za leto 2021, kaže, da je 87,0 % zaposlenih zadovoljnih ali izjemno zadovoljnih z možnostjo usklajevanja poklicnega in družinskega življenja, kar je več kot leto poprej (83,3 %). Naš cilj je, da bi bilo manj kot 10% nezadovoljnih zaposlenih z možnostjo usklajevanja poklicnega in družinskega življenja. Ta cilj je bil v letu 2021 dosežen, saj je bilo le 2,0% zaposlenih nezadovoljnih.

Komisija za kakovost

Glede na zastavljeni plan dela za leto 2022 so bile realizirane vse planirane aktivnosti, razen vključitev modula kakovost v razpis za poslovno informacijski sistem.

Komisije Strokovnega sveta ZD Ljubljana na področju kakovosti

V letu 2022 so bile aktivnosti komisij Strokovnega sveta ZD Ljubljana usmerjene v pripravo vsebinskih predlogov in v nadaljnjo ureditev obstoječe dokumentacije ali sprejetje nove dokumentacije tako z vidika stroke kot glede na potrebe delovnega procesa, s ciljem standardizacije, racionalizacije in izboljšanja dela na področju dela posameznih komisij. Komisije so zastavljene cilje večinoma realizirale. Prav tako je bila realizirana večina zastavljenih kazalnikov kakovosti, ki so jih predhodno definirale komisije vsaka za svoje strokovno področje.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir. Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točke 3.4.3.1 Sistem vodenja kakovosti (standard kakovosti ISO 9001:2008/2015, EN 15224:2016, stran 52-53, certifikat Družini prijazna organizacija, CAF) stran 52, točka 3.4.3.2 Družini prijazna organizacija (DPO), stran 53, točka 3.4.3.3 Komisija za kakovost, stran 54 in točka 3.4.3.4 Komisije Strokovnega sveta ZD Ljubljana na področju kakovosti, stran 55.

b) Dokumentirano preverjanje zadovoljstva zaposlenih in uporabnikov storitev zavoda – 10 %

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih je bila izvedena v začetku leta 2023. Anketni vprašalnik je bil razposlan na 1.585 elektronskih naslovov. Do roka za oddajo je spletno anketo v celoti izpolnilo 655 (lansko leto 892) oseb. Zaposleni so v sklopu reševanja ankete odgovarjali tako na prvi, demografski del (4 vprašanja) kot na drugi del - strinjanje z navedenimi trditvami glede zadovoljstva na delovnem mestu (35 vprašanj). Pri 34-ih trditvah so zaposleni skladno z Likertovo lestvico označili stopnjo strinjanja z ocenami od 1 do 5, pri čemer ocena 1 pomeni, da se s trditvijo sploh ne strinjajo in ocena 5, da se s trditvijo popolnoma strinjajo. Pri analizi odgovorov in oblikovanju rezultatov smo nato ocene med 3 in 5 ocenili kot strinjanje, oceni 1 in 2 pa kot nestrinjanje. Pri zadnjem, 35. vprašanju pa so bili podani konkretni odgovori.

Glede na tematska področja Ankete o zadovoljstvu zaposlenih smo posamezna vprašanja razmejili v 6 ključnih skupin: Pripadnost ZD Ljubljana, Sodelovanje med zaposlenimi, Kakovostno opravljanje dela, Delovno mesto, Odnos z nadrejenim in Pretok informacij.

Ugotovitve:

- Odgovori v sklopu skupine Pripadnost ZD Ljubljana kažejo na v povprečju 76,3 % pripadnost zaposlenih. Večinoma se strinjajo, da dobro poznajo vrednote ustanove (88,1 %), najmanj pa se strinjajo, da o naši ustanovi razmišljajo pozitivno (68,0 %).
- Odgovori sklopu skupine Sodelovanje med zaposlenimi kažejo, da se zaposleni v povprečju v 89,2 % strinjajo z navedenimi trditvami. Večinoma se strinjajo, da za sodelavce naredijo natanko tisto, kar ti od njih pričakujejo (97,9 %), najmanj pa se strinjajo, da si podatke in informacije v ustanovi izmenjujejo brez težav (75,9 %).
- S trditvami v sklopu skupine Kakovostno opravljanje dela so se zaposleni strinjali v 77,2 %. Večinoma se strinjajo (90,1 %), da večina zaposlenih v ustanovi delo opravlja kakovostno. Najmanj pa se strinjajo (63,7 %), da je kakovost izvedbe bolj pomembna od obsega opravljenih storitev ali rešenih zadev.
- Odgovori v sklopu skupine Zadovoljstvo zaposlenih z delovnim mestom kažejo, da se zaposleni v povprečju v 81,9 % strinjajo s trditvami. Večina (95,0 %) meni, da so jim delovne zadalžitve jasne. Najmanj (71,3 %) pa se strinjajo s trditvijo, da jim je na delovnem mestu omogočena osebna rast in kariera.
- Odgovori na sklop skupine Odnos z nadrejenimi kažejo, da se v povprečju v 85,3 % strinjajo z navedenimi trditvami. Največ (92,9 %) se jih strinja z letno oceno, ki so jo prejeli. Najmanj (79,2 %) pa se strinjajo s tem, da so s strani nadrejenih pohvaljeni za dobro opravljeno delo.
- Odgovori na sklop skupine Pretok informacij kaže, da se v povprečju v 71,5 % strinjajo, da so pravočasno seznanjeni o zadolžitvah in odločitvah. Večinoma (81,2 %) se strinjajo, da so dovolj zgodaj obveščeni o

dodatnih zadožitvah na delovnem mestu, najmanj (61,5 %) pa se jih strinja, da so pravočasno seznanjeni z odločitvami, ki jih sprejema vodstvo Uprave.

V letu 2022 je spremljanje zadovoljstva pacientov potekalo v okviru metodologije za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu pod okriljem Ministrstva za zdravje. Vprašalnik je dostopen vsem uporabnikom zdravstvenih storitev tako preko portala zVem, kot na spletni strani ZD Ljubljana. Namen ankete o zadovoljstvu uporabnikov je ugotoviti, kakšno mnenje imajo uporabniki o delu zaposlenih, da bi lahko skladno z ugotovljenimi predlogi ustrezno organizirali delo ter izboljšali kakovost izvajanja zdravstvenih storitev. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva.

Preko portala zVem smo prejeli skupaj 124 izpolnjenih vprašalnikov o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu. Dodatno smo identične vprašalnike, kot so na portalu zVem, razdelili uporabnikom naših storitev na vhodih ZD Ljubljana in sicer smo razdelili 1000 vprašalnikov, od katerih jih je bilo vrnjenih in v celoti izpolnjenih le 241. Anketiranje je potekalo v obdobju od julija do konca decembra.

Celokupno smo tako analizirali 365 izpolnjenih vprašalnikov, kar je sicer majhen vzorec za relevantno statistično obdelavo podatkov, zadovoljstvo pacientov pa glede na izbrane kriterije prikazuje Graf 9 v Letnem poročilu ZD Ljubljana za leto 2022, stran 58.

Vprašalnik o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu je izpolnilo 292 (80,0 %) oseb, ki so se opredelili kot pacienti, 61 oseb (16,7 %) pa se je opredelilo kot svojec. 348 oseb (95,3 %), ki so izpolnile vprašalnik, je navedlo podatek, da je izvajalec zdravstvenih storitev, pri katerem so opravile pregled, javni.

Ugotovitve:

- Od vseh prejetih izpolnjenih vprašalnikov je 290 (79,5 %) oseb povedalo, da je bil obisk v zdravstveni ustanovi načrtovan, 56 (15,3 %) oseb pa je menilo, da je bil njihov obisk nenačrtovan, 20 oseb pa tega podatka ni navedlo.
- Večino anket (66,0 %) so izpolnile predstavnice ženskega spola, 30,4 % predstavniki moškega spola in 1,1 % se jih ni opredelilo.
- Glede na starostno strukturo je največ oseb, ki so izpolnile anketo bilo starih med 25 in 44 let (37,8 %), najmanj pa je bilo tistih, ki so bili starejši od 85 let (2,2 %), 1,4 % anketiranih pa na navedeno demografsko vprašanje ni podalo odgovora.
- Glede na podatek o izobrazbi je med uporabniki, ki so izpolnili anketo, bilo največ oseb z dokončano srednjo šolo (28,5 %), sledili so tisti z dokončano višjo/visoko šolo (27,7 %), nekaj manj je bilo oseb z univerzitetno izobrazbo, specializacijo ali magisterijem (21,1 %), nato oseb z nazivom mag. znanosti ali z doktoratom (8,2 %), najmanj pa oseb s poklicno šolo (7,1 %). 2,5 % anketirancev pa na zastavljeno vprašanje ni podalo odgovora.
- Pri zadnjem vprašanju glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je 173 (47,4 %) pacientov odgovorilo, da zdravstveno storitev koristi občasno ali nekajkrat na leto, sledili so tisti, ki zdravstveno storitev koristijo redko oz. enkrat do dvakrat na leto (35,9 %) in 47 oseb (12,9 %), ki zdravstveno storitev koristi mesečno oz. pogosto. Le 0,5 % anketiranih je odgovorilo, da zdravstveno storitev koristi zelo pogosto ali tedensko. 3,3 % oseb pa na zastavljeno vprašanje ni podalo odgovora.
- Na podlagi zbranih odgovorov je v povprečju 32,7 % oseb, ki so izpolnile anketo, izkazalo dobro mnenje o zaposlenih.
- Splošna ocena izvajalca z vidika pacienta na petstopenjski lestvici je bila v največji meri (49,0 %) ocenjena z odlično, sledila je ocena dobro (16,4 %). 15,1 % anketiranih pa je podalo oceno zelo slabo.

Spremljanje pohval: ZD Ljubljana je v letu 2022 prejel 518 pohval, kar je nekoliko manj kot predhodno leto (597). Trend pohval se je od leta 2005 zviševal, vse do leta 2018, ko je dosegel najvišjo stopnjo. Leta 2020 je bilo prejetih najmanj pohval, kar lahko pripišemo epidemiološki situaciji, zaradi katere je bil dostop do zdravstvenih storitev omejen. V letu 2021 se je število pohval ponovno zvišalo (za 30 % v primerjavi z letom 2020). Glede na vsebino

pohvale je najvišji odstotek pohval prejelo področje odnos osebja (31,5 %), temu so sledili strokovnost (23,6 %) in kakovost dela (20,5 %) ter organiziranost dela (18,2 %).

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.3.5 Spremljanje zadovoljstva zaposlenih, stran 55-57, točka 3.4.3.6 Spremljanje zadovoljstva pacientov, stran 57-59 in točka 3.4.3.6.2 Analiza spremljanja pohval, stran 60-61.

c) Uveljavljeni predlogi izboljšav glede na rezultate preteklega leta – 10 %

Realizacija strokovnega plana za leto 2022 se nanaša na uresničevanje izhodišč, določenih v Finančnem načrtu ZD Ljubljana za leto 2022, ki upoštevajo nenehno prilagajanje novo nastalim izzivom tako z vidika organizacije dela in procesov dela v okviru izvajanja osnovne zdravstvene dejavnosti, kakor tudi spremembam na področju uvajanja novih tehnologij in postopkov zdravljenja ter izvajanje zastavljenih dolgoročnih strokovnih ciljev.

Z vidika vse večjih potreb prebivalstva in glede na omejene kadrovske zmožnosti smo spomladi 2022 reorganizirali dejavnost in tako odraslim osebam brez izbranega zdravnika omogočili zdravstveno oskrbo v t.i. akutnih in kroničnih ambulantah.

Z vidika zagotavljanja vame in urejene elektronske komunikacije ter s ciljem administrativne razbremenitve timov, smo v 2022 postopno v vse ambulante družinske medicine ZD Ljubljana uvedli **Portal za paciente**, ki je nadomestil dosedanje e-pošto. Portal pacientom omogoča vpogled v stalno terapijo, v izdana zdravila in izdane napotnice ter medicinske pripomočke, kar je pomembno tako z vidika opolnomočenja pacientov kot tudi urejenega naročanja administrativnih storitev kot je naročilo receptov, napotnic za kontrolne preglede in medicinskih pripomočkov ter urejanje bolniškega staleža in naročanja na pregled. Ker je Portal integriran v ZIS IRIS omogoča zdravstvenim timov, da na enem mestu neposredno v ZIS obravnavajo vso elektronsko komunikacijo med ambulanto in pacientom, kar pomeni pomemben, tudi do 25 % prihranek časa, ki ga tako lahko posvetijo neposredni obravnavi bolnika v ambulanti.

Strokovni svet ZD Ljubljana je v letu 2022 s svojimi 19. komisijami sledil uresničevanju dolgoročnih strokovnih ciljev v smeri standardizacije in racionalizacije postopkov po posameznih strokovnih področjih.

V ZD Ljubljana so vzpostavljeni **projekti izboljšav**, kot so izobraževanja na področju oživljanja in druga izobraževanja v Simulacijskem centru ter usposabljanja z delavnicami o komunikacijskih veščinah v Mediacijskem centru. V letu 2022 se je zaključila Šola vodenja za vodstveni kader in treningi vodenja za perspektivni kader.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.1 Realizacija strokovnega plana, stran 48-50, točka 3.4.2 Strokovni svet ZD Ljubljana in njegove komisije, stran 51, točka 3.7.1 Odnosi z zaposlenimi, stran 78, točka 3.7.6 Odnosi z lokalno skupnostjo, stran 80.

Merilo strokovnosti, kakovosti in varnosti izvajanja javne zdravstvene službe zavoda je po vseh treh kriterijih iz točke 2 doseženo v skupni višini 30 %.

Merilo:

3. Razvojna naravnost

- a) Aktivno sodelovanje zavoda pri razvojnih, investicijskih in mednarodnih projektih – 15 %

Osnovno zdravstveno dejavnost razvijamo skozi raziskovalne projekte, Simulacijski in Mediacijski center.

V letu 2022 smo izvajali štiri raziskovalne projekte, ki so namenjeni razvoju osnovne zdravstvene dejavnosti:

1. SCUBY (Povečanje obsega integriranega svežnja oskrbe za bolnike s sladkorno boleznijo in hipertenzijo za ranljive ljudi),
2. Projekt PaRIS: »Ocena izkušenj in izidov zdravstvene oskrbe pacientov s kroničnimi nenalezljivimi boleznimi v ambulantni družinske medicine v Sloveniji« (št. V3-2102),
3. Projekt EUVECA (European platform for vocational excellence in healthcare),
4. Projekt TRANSSIMED (Transfer of simulation education in medicine, št. projekta 2022-1-SI01-KA220-VET-000086392).

Inštitut za raziskave in razvoj v osnovnem zdravstvu (IRROZ)

Inštitut za raziskave in razvoj osnovnega zdravstva (IRROZ) je bil formalno ustanovljen z namenom opravljanja znanstveno-raziskovalnega dela s področja medicinskih ved ter razvojne dejavnosti na področju osnovnega zdravstvenega varstva. IRROZ se ukvarja s 4 bistvenimi področji delovanja:

- raziskovanje/projekti;
- razvoj področja kakovosti;
- Simulacijski center in
- Mediacijski center.

Simulacijski center (SIM Center)

V letu 2022 SIM center že deveto leto nadaljuje svoje delovanje v okviru Inštituta za raziskave in razvoj osnovnega zdravstva (IRROZ). Glavni dejavnosti SIM centra sta izobraževanje in raziskovanje.

SIM center je član naslednjih mednarodnih organizacij: SESAM (Society for Simulation in Europe); INACSL (International Nursing Association for Clinical Simulation and Learning); ASPE (Association of Standardized Patient Educators); Mobile Health Association.

Za izvajanje naštetih dejavnosti SIM center razvija inštruktorje in predavatelje, ki so pri svojem delu inovativni, uporabljajo sodobne metode poučevanja (npr. simulacije, obogatena resničnost, učenje na daljavo, na problemih temelječe učenje) in raziskovanja. Število inštruktorjev v SIM centru konec leta 2022 je 31. Sodelujemo tudi s štirimi strokovnjaki, ki v SIM centru izvajajo program standardnega pacienta/uporabnika.

V preteklem letu se je v SIM centru izobraževalo 2672 udeležencev, od tega 1620 zunanjih udeležencev, ter 1052 udeležencev iz ZD Ljubljana. S tem, ko izobražujemo kader iz ZD Ljubljana privarčujemo sredstva, ki so namenjena za izobraževanje. Za podobne vsebine bi sicer ZD Ljubljana moral plačati zunanjim izvajalcem mnogo višjo kotizacijo, ob tem, da je kakovost vsebin popolnoma primerljiva in nadzorovana. Z omenjenim načinom izobraževanja se prilagajamo potrebam zaposlenih in zavoda (ugotovitve neskladij presojsmiselno vključujemo v izobraževanje), ter zmanjšujemo nastajanje dodatnih stroškov.

V letu 2022 smo za zaposlene v ZD Ljubljana izvedli naslednje obvezne vsebine: Obnovitveni tečaj rdeči alarm (zdravstveno varstvo predšolskih otrok, zdravstveno varstvo šolskih otrok in mladine, zdravstveno varstvo odraslih), Oskrba vitalno ogroženega pacienta – v usposabljanje smo zajeli tudi ostale člane zdravstvenega tima skladno z letnim programom usposabljanja v SIM centru in osnovni ter obnovitveni tečaj »Triaža«.

SIM center je v letu 2022 nadaljeval s sodelovanjem z Medicinsko fakulteto (Katedra za družinsko medicino) – izvedba modula Nujna medicinska pomoč za specializante družinske medicine ter z vsemi ostalimi zdravstvenimi fakultetami v Sloveniji. Svoje delo sproti evalviramo na podlagi postavljenih kazalnikov kakovosti:

- 95,8 % udeležencev (N=746) nas je ocenilo z odlično. Menimo, da je omenjen rezultat posledica individualnega pristopa pri izvajanju programov ter uporaba sodobne opreme pri izobraževanju.
- V letu 2022 smo z inštruktorji SIM centra objavili 16 prispevkov (konference, simpoziji, zborniki).
- V letu 2022 je bilo dokumentiranih 54 intervencij rdečega alarma. V primeru in situ simulacije spremljamo tudi odzivni čas. V nobenem primeru ni bilo odstopanja v odzivnem času. Povprečni odzivni čas je bil 49,2 sekunde.

Mediacijski center (MC)

Mediacijska svetovanja, pogovori, mediacije

V Mediacijskem centru so se izvajala predmediacijska srečanja in mediacije ter posvetovalni pogovori. Razlogi za srečanja so bile težave v medsebojnih odnosih med sodelavci, znotraj tima ali med vodjo in zaposlenimi ter med zdravstvenimi delavci in uporabniki zdravstvenih storitev. Številnim nesporazumom je botrovalo obdobje po epidemiji, kadrovska stiska, pomanjkanje osebnih zdravnikov in preobremenjenost zdravstvenih delavcev.

Izobraževanje

MC organizira redna usposabljanja z delavnicami o komunikacijskih veščinah, ki so osnovno orodje uspešnega dela z ljudmi, dobrega vodenja in kakovostnih medsebojnih odnosov. Z vsebinami o stresu, sprostitvenih tehnikah in zdravem načinu življenja pa prispeva k opolnomočenju zdravstvenih delavcev.

V prvi polovici leta 2022 je bilo organiziranih manj izobraževalnih modulov zaradi odsotnosti vodje MC.

Izvajalo se je 8 različnih izobraževalnih modulov, na katerih se je poučevalo s sodobnimi metodami, ki vključujejo filme, posnete scenarije, delavnice in simulacije. Udeleženci v teoriji predstavljena dejstva s simuliranim pacientom preizkusijo v praksi, pri čemer scenariji posnemajo njihovo realno okolje.

V letu 2022 se je na delavnicah usposabljalo 583 udeležencev (308 leta 2021, 376 leta 2020, 762 leta 2019, 379 leta 2018), od tega 221 zunanjih (38 leta 2021, 25 leta 2020, 128 leta 2019, 9 leta 2018) in 362 udeležencev (270 leta 2021, 351 leta 2020, 634 leta 2019, 370 leta 2018) iz ZD Ljubljana. Razlog za rast števila zunanjih udeležencev je prepoznavnost kvalitete modulov in bogatega doprinosa h kakovosti zdravstvenih storitev, zadovoljstvu in krepitvi medsebojnih odnosov med zaposlenimi v zdravstvu. Moduli so se izvajali v bolnišnicah in zdravstvenih domovih po Sloveniji.

Delo evalviramo na osnovi postavljenih kazalnikov kakovosti. 91 % udeležencev nas je ocenilo z odlično oceno.

Odnosi z domačimi in tujimi institucijam na področju zdravstva

Redno sodelujemo z domačimi institucijami na področju zdravstva pri nas – Ministrstvo za zdravje, ZZZS, NIJZ, Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije, Zdravniška zbornica Slovenije, Zbornica – Zveza, Medicinska fakulteta, ipd. V maju smo se udeležili Kariernega kongresa Medicinske fakultete UL, kjer smo se predstavili študentom v sklopu karierne tržnice. V decembru smo se na Zdravniški zbornici Slovenije predstavili ukrajinskim zdravnikom, ki bivajo pri nas.

Vključujemo se v ugledne mednarodne organizacije na področju primarnega zdravstva, kakovosti in simulacij v zdravstvu, tako na nivoju zavoda kot posameznih zaposlenih. Izvajamo skupne projekte z različnimi zdravstvenimi in izobraževalnimi institucijami na področju zdravstva, tako domačimi kot tujimi.

Naši zaposleni se aktivno udeležujejo mednarodnih konferenc v tujini (EQUIP, WONCA, SESAM) ter s tem vzpostavili vidnejše povezovanje in sodelovanje s tujimi strokovnjaki primarnega zdravstva.

V letu 2022 so nas obiskali delegaciji iz Kosova in Estonije ter skupina študentov univerze Carinthia University of Applied Sciences v okviru študijskega programa Menedžment v zdravstvu.

Investicijski projekti

ZD Ljubljana je v letu 2022 izvajal **investicijske projekte** in investicijsko vzdrževalna dela. Realizirane investicije in investicijsko vzdrževanje objektov ZD Ljubljana so razvidne iz Letnega poročila za leto 2022: Tabela 57: Realizacija plana investicij v objekte in Tabela 58: Realizacija plana investicijskega vzdrževanja objektov (stran 174-175).

Naložbe v osnovna sredstva

ZD Ljubljana je v letu 2022 realiziral večje **naložbe v osnovna sredstva**. Skupaj je bilo v letu 2022 z naložbe porabljenih 3.478.116 EUR. Pregled naložb je prikazan v Lenem poročilu, v tabeli 18. Večje nabave medicinske opreme, pohištvene opreme in večje nabave strojne računalniške opreme so prikazane v Letnem poročilu v Tabeli 19, 20 in 21 (stran 105-106).

Po tem kriteriju je dosežena ocena 15 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.7 Razvoj osnovne dejavnosti, stran 69, točka 3.4.7.1 Inštitut za raziskave in razvoj v osnovnem zdravstvu (IRROZ), stran 69, točka 3.4.7.2 Simulacijski center (SIM Center), stran 69-70, točka 3.4.7.3 Mediacijski center, točka 3.7.5 Odnosi z domačimi in tujimi institucijami na področju zdravstva, stran 80, točka 11.4 Investicije in investicijsko vzdrževanje, stran 174-175, Tabela 57: Realizacija plana investicij v objekte in Tabela 58: Realizacija plana investicijskega vzdrževanja objektov (stran 174-175), Tabela 18: Naložbe v neopredmetena dolgoročna sredstva in opredmetena osnovna sredstva, stran 104, Tabela 19: Pregled večjih nabav medicinske in nemedicinske opreme, stran 105, Tabela 20: Pregled večjih nabav pohištvene opreme, stran 106, Tabela 21: Pregled večjih nabav računalniške opreme, stran 106.

- b) Povečanje obsega ali zahtevnosti zdravstvenih storitev pri izvajanju javne zdravstvene službe z vpeljavo novih organizacijskih ali tehnoloških rešitev – 10 %

V letu 2022 je v ZD Ljubljana prišlo do večjega obsega izvajanja naslednjih dejavnosti:

Programi NMP

Z Aneksom 1 k Splošnemu dogovoru 2022 so bile sprejete spremembe programov NMP, ki jih izvajamo v ZD Ljubljana. Program MoE REA - Mobilna enota reanimobila, ki smo ga izvajali v obsegu 4 timov, se je s 1. 4. 2022 v pogodbi z ZZS prestrukturiral v nova programa:

- Mobilna enota vozila urgentnega zdravnika – VUZ v obsegu 3,00 timov in
- Mobilna enota dežurnega zdravnika za neodločljive hišne obiske - VDZ v obsegu 1,00 tima.

Z Aneksom 1 SD 2022 smo pridobili tudi širitve programov:

- DS 1 - dežurna služba za odrasle in otroke (SNMP+PNMP) širitev za 0,50 tima tako, da je novo število programov DS 1 – dežurna služba 5,00,
- EHP - širitev za 1,116 tima (iz 1,38 na 2,50),
- širitev 1,00 ekipe Triaže za SNMP.

Razvojna ambulanta z vključenim centrom za zgodnjo obravnavo:

- 1. 1. 2022 je bil v pogodbi z ZZS, skladno z novo zaposlitvijo, vključen 1,00 dodaten psiholog.
- 1. 2. 2022 povečanje obsega kadra za 0,25 specialnega pedagoga in 1,00 logopeda.
- 1. 6 .2022 povečanje kadra za 0,50 zdravnika specialista (prenehanje dela v krajšem delovnem času), povečanje za 1,00 nevrofizioterapevta (nova zaposlitev), povečanje za 1,00 delovnega terapevta (zaposlitev za nadomeščanje).
- od 1.10.2022 povečanje logopeda za 0,50 (povečanje obsega zaposlitve na poln delovni čas, prej polovični delovni čas).

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.3.1 Spremembe programov, ki so financirani s pogodbo o izvajanju programa zdravstvenih storitev med ZD Ljubljana in ZZS za pogodbeno leto 2022, stran 41, točka 3.3.2 Spremembe programov po sprejemu finančnega načrta, ki niso bile upoštevanje pri načrtovanju.

- c) Optimizacija poslovnih procesov in racionalizacija delovnih nalog – 10 %

Kot smo že omenili v točki 2.c, je Strokovni svet ZD Ljubljana v letu 2022 s svojimi 19. komisijami sledil uresničevanju dolgoročnih strokovnih ciljev v smeri standardizacije in racionalizacije postopkov po posameznih strokovnih področjih. Na sejah so bile obravnavane najrazličnejše vsebine, pomembne za delovanje in razvoj posameznih strok: strokovne smernice, zdravstvena zakonodaja, pravila ZZS, predpisi NIJZ, ugotovitve notranjih

in zunanjih presoj kakovosti, kazalniki kakovosti, ugotovitve zunanjih nadzorov s strani ZZS, dokumentacija, epidemiološka situacija, obračunski modeli, vizija razvoja, itd.

Kot smo že opisali v točki 2.c, smo v letu 2022, z vidika zagotavljanja varne in urejene elektronske komunikacije ter s ciljem administrativne razbremenitve timov, postopno v vse ambulante družinske medicine ZD Ljubljana uvedli **Portal za paciente**, ki je nadomestil dosedanjo e-pošto. Portal pacientom omogoča vpogled v stalno terapijo, v izdana zdravila in izdane napotnice ter medicinske pripomočke, kar je pomembno tako z vidika opolnomočenja pacientov kot tudi urejenega naročanja administrativnih storitev, kot je naročilo receptov, napotnic za kontrolne preglede in medicinskih pripomočkov ter urejanje bolniškega staleža in naročanja na pregled. Ker je Portal integriran v ZIS IRIS omogoča zdravstvenim timov, da na enem mestu neposredno v ZIS obravnavajo vso elektronsko komunikacijo med ambulanto in pacientom, kar pomeni pomemben, tudi do 25 % prihranek časa, ki ga tako lahko posvetijo neposredni obravnavi bolnika v ambulanti.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.2 Strokovni svet ZD Ljubljana in njegove komisije, stran 51, Tabela 21: Pregled večjih nabav računalniške opreme, stran 106, Portal za paciente – točka 3.4.1 Realizacija strokovnega plana, str. 48.

Merilo razvojne naravnosti zavoda je po vseh treh kriteriji iz točke 3 doseženo v skupni višini 35 %.

Na podlagi Pravilnika se dosežena merila v odstotkih seštejejo in znašajo 100 %.

Vročeno:

- Prof. dr. Antonija Poplas Susič
- Arhiv Sveta zavoda
- Kadrovska služba

Predsednica Sveta zavoda ZDL:
Dunja Piškur Kosmač



Na podlagi 7. člena Uredbe o plačah direktorjev v javnem sektorju (Ur.l. RS št. 68/17, 4/18, 30/18, 75/19 – ZUPPJS 2021, 116/21, 180/21, 29/22, 89/22 in 112/22; v nadaljevanju: Uredba), Pravilnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev v osebah javnega prava s področja zdravstva (Ur.l. RS št. 33/21, v nadaljevanju: Pravilnik), Zakona o sistemu plač v javnem sektorju (Ur.l. RS, št. 108/09 – uradno prečiščeno besedilo, 13/10, 59/10, 85/10, 107/10, 35/11 – ORZSPJS49a, 27/12 – odl. US, 40/12 – ZUJF, 46/13, 25/14 – ZFU, 50/14, 95/14 – ZUPPJS15, 82/15, 23/17 – ZDOdv, 67/17, 84/18 in 204/21), Kolektivno pogodbo za javni sektor (Uradni list RS, št. 57/08, 23/09, 91/09, 89/10, 40/12, 46/13, 95/14, 91/15, 21/17, 46/17, 69/17 in 80/18, v nadaljevanju: KPJS) in sklenjene pogodbe o zaposlitvi strokovne direktorice, je Svet zavoda ZD Ljubljana na 7. korespondenčni seji, ki je potekala v času od torka, 18. aprila do vključno srede, 19. aprila 2023 sprejel naslednji

SKLEP
o določitvi redne delovne uspešnosti strokovni direktorici ZD Ljubljana
za leto 2022

1. **Strokovni direktorici ZD Ljubljana, Tei Stegne Ignjatovič, dr. med. spec., se določi del plače za redno delovno uspešnost za leto 2022 v višini 100 % doseženih meril.**
2. **Redna delovna uspešnost strokovni direktorici ZD Ljubljana, Tei Stegne Ignjatovič, dr. med. spec., se določi v višini 5 % osnovnih plač strokovne direktorice, izplačanih v obdobju od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 in znaša 1.332,88 EUR.**
3. **Sklep je sprejet pod odložnim pogojem, pridobitve soglasja MOL in soglasja Ministra za zdravje na Sklep o določitvi redne delovne uspešnosti strokovne direktorice ZD Ljubljana za leto 2022.**

Obrazložitev oziroma utemeljitev meril je priloga in je sestavni del tega sklepa.

Kosmač
Predsednica Sveta zavoda ZDL
Dunja Piškur Kosmač.

Vročeno:

- Tea Stegne Ignjatovič, dr. med. spec.
- Arhiv Sveta zavoda
- Kadrovska služba



PRILOGA

K ugotavljanju delovne uspešnosti direktorjev v osebah javnega prava s področja zdravstva na podlagi Pravilnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev oseb javnega prava s področja zdravstva (Uradni list RS, št. 33/2021 z dne 10. 3. 2021)

Merilo:

1. Poslovna uspešnost zavoda

- a) Gospodarno poslovanje zavoda, izkazano z letnim poslovnim poročilom in merjeno s celotnimi prihodki in celotnimi odhodki, pri čemer je dosežen kazalec 1 in več oziroma, dosežen kazalec manj kot 1 in izkazuje v bilanci stanja uravnoteženo poslovanje oziroma presežek prihodkov nad odhodki – 20 %

Celotni prihodki 84.152.063 EUR / celotni odhodki 82.469.449 = 1,02 (vrednost kazalnika gospodarnosti za leto 2022)

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, tabela 12, stran 81.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 20 %.

- b) Usklajenost realiziranega programa javne zdravstvene službe s finančnim načrtom zavoda in določbami splošnega dogovora – 15 %

S Finančnim načrtom 2022 je bilo načrtovano, da bo na organizacijo dela in na realizacijo programov tudi v letu 2022 vplivala epidemija koronavirusa. Tako je bilo poleg izvajanja obstoječih programov, načrtovano tudi nadaljnje izvajanje dejavnosti, povezanih z epidemijo. Skozi celo leto 2022 smo zagotavljali Covid delovišča, ne samo za področje MOL-a in primestnih občin, temveč za širše področje Ljubljane z okolico:

- vstopna točka za odvzem brisov na SARS-CoV-2 in
- cepilni center za cepljenja proti covid-19, tako odrasle kot otroške populacije.

Večje obremenitve zaradi covid-19 smo beležili predvsem v prvi četrtini leta 2022, ko se je zaradi pojava nove omikron različice koronavirusa, le-ta izjemno hitro razširila med prebivalstvom. Posledično smo beležili hitro povečevanje števila okužb in testiranj v mesecu januarju 2022, kar je rezultiralo v povečanih obremenitvah tako vstopne točke za odvzem brisov kot povečanega števila obravnav v ambulantah osebnih zdravnikov.

Vstopna točka za odvzem brisov nazofarinksa na SARS-CoV-2 je bilo preko celega leta 2022 organizirana na lokaciji PR Stanežiče (drive-in).

Z vidika vse večjih potreb prebivalstva in glede na omejene kadrovske zmožnosti smo spomladi 2022 reorganizirali dejavnost in tako odraslim osebam brez izbranega zdravnika omogočili zdravstveno oskrbo v t.i. akutnih in kroničnih ambulantah.

Doseganje realizacije programov, pogodbeno dogovorjenih z ZZS, z vplivom epidemije in ostalih objektivnih razlogov na doseganje realizacije, npr. odsotnosti, je podano v nadaljevanju.

V dejavnosti Splošna ambulanta / družinska medicina je bil plan količnikov iz obiskov realiziran z indeksom 97,8. V končnem obračunu za leto 2022 je bil dosežen indeks glavarine 111,55, kar je v primerjavi z indeksom glavarine v preteklem letu (98,57), 12,8 indeksne točke več. Ob upoštevanju znižanega normativa količnikov 13.000 količnikov na tim, kct je program plačan s strani ZZS, je bila realizacija plana količnikov iz obiskov 100%-na.

V dejavnosti splošne ambulante v socialnovarstvenih zavodih je bil program realiziran z indeksom 97,2. Obseg realiziranih količnikov v primerjavi s preteklim letom je bil večji za 0,8 %.

V otroškem in šolskem dispanzerju - kurativa je bil program realiziran z indeksom 79,8. Ker za dejavnost otroškega in šolskega dispanzerja velja enako določilo za plačilo programa, kot za dejavnost splošnih ambulant, t.j. plačilo pri doseganju 13.000 količnikov iz obiskov na tim, je bil program realiziran 100 %-no. Preventiva je bila realizirana z indeksom 101,2.

V zdravstvenem varstvu žensk je bil program, skupaj v kurativi in preventivi, realiziran z indeksom 73,9. Plan količnikov iz obiskov v kurativi je bil realiziran z indeksom 73,3. Pri tem je upoštevan neznižan plan količnikov 29.194 K na tim. Glede na izpolnjen pogoj, da izvajalec realizira vsaj 15.000 količnikov iz obiskov na tim (preventiva in kurativa skupaj), je bil program plačan v višini planiranega števila količnikov iz obiskov, povečanega za 50 % preseganja povprečnih količnikov iz glavarine. Indeks glavarine v dispanzerju za ženske je bil v končnem obračunu z ZZS 102,32, kar je 1,17 indeksnih točk manj v primerjavi s preteklim letom.

Plan preventive v dispanzerju za ženske je bil realiziran z indeksom 88,1, kar v primerjavi s ciljnim normativom, ki je 70 %, pomeni, da je bila preventiva realizirana 100 %-no.

V fizioterapiji je bil program v utežeh realiziran z indeksom 99,2, specialnih fizioterapevtskih (v nadaljevanju: Fth) obravnav pa 79,1. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije plana uteži za 6,3 % večji. Planirano število uteži ni bilo doseženo (indeks 89,1), kar pa ni vplivalo na plačilo programa, ker je bilo glede na določilo 15. člena Zakona o nujnih ukrepih za zagotovitev stabilnosti zdravstvenega sistema, plačilo po realizaciji za vse opravljene zdravstvene storitve. Plačane so bile vse realizirane uteži.

Specialne fizioterapevtske obravnave se načrtujejo ločeno od programa uteži, plačane so vse opravljene storitve. Realiziranih je bilo 3.543 specialnih fizioterapevtskih obravnav, kar je 20,9 % manj kot v preteklem letu in od plana. Pri tem se je plan specialnih fizioterapevtskih obravnav za leto 2022 povečal iz 3.432 na 4.477 obravnav, skladno z izračunom na podlagi realizacije v letu 2021.

Delež temeljnih postopkov v fizioterapiji je bil 56,7 %. S tem je bil izpolnjen pogoj doseganja več kot tretjine temeljnih fizioterapevtskih postopkov v primerjavi s podpornimi postopki, sicer bi se pri letnem obračunu plačilo znižalo za 2 %.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bil program uteži realiziran 2,7 % nad planom, v enoti Center 1,7 % nad planom in v enoti Moste-Polje pa 10,0 % nad planom.

V enoti Šiška je bil vzrok nedoseganja daljša bolniška odsotnost (6 mesecev) fizioterapevta in daljša odsotnost druge fizioterapevke, ki je bila prisotna le 5 mesecev (porodniški dopust, koriščenje še vsega lanskega dopusta, skrajšan delovni čas-6 umi delavnik).

V enoti Vič-Rudnik je bil plan uteži realiziran z indeksom 93,1, vendar so prisotni fizioterapevti realizirali 99,8 % plana uteži. Na odstopanje od norme ZZS so vplivali naslednji dejavniki:

- nenadomeščeno mesto na podlagi specialnih obravnav večino leta 2022;
- 2-mesečna odsotnost zaposlene zaradi strokovnega izpopolnjevanja;
- odsotnosti zaradi bolniških;
- odpovedi pacientov zaradi zdravstvenih razlogov (poostreni zdravstveni ukrepi);
- administrativno delo, ki se glede na maso pacientov z leti samo povečuje.

Za nedoseganje norme pri specialnih fizioterapevtskih obravnavah pa so vplivale predvsem dnevne odpovedi pacientov. Specialne limfne obravnave v večini obiskujejo starejši pacienti, ki so v večini primerov zdravstveno šibkejši. Te odpovedi je zaradi nepredvidljivosti težko nadomestiti.

V enoti Šentvid so dosegli plan z indeksom 93,5. Razlogi za takšno realizacijo:

- daljša odsotnost fizioterapevke zaradi bolezni - 6 mesecev,
- 1 mesec skrajšan delovni čas - 4 ure,
- skrajšan delovni čas - 6 ur - 4 mesece,
- skoraj 1 mesečna bolniška odsotnost fizioterapevta preko poletja.

V **patronažni dejavnosti** je plan za en tim je 1.350 primerov na letni ravni. Plan števila primerov je bil realiziran z indeksom 96,8 %, v negi na domu 103,8, kar je skupaj 97,9. V primerjavi s preteklim letom je bila realizacija v patronažni dejavnosti nižja za 1,2 %, v negi pa višja za 5,8 %, skupaj pa je bila na ravni preteklega leta.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bila realizacija 90,1 %. Razlogi nedoseganja realizacije v patronažnem varstvu: dve celoletni porodniški odsotnosti, ena je bila nadomeščena v mesecu maju, druge niso uspeli. Tri sodelavke so se upokojile, ena je iz bolniškega staleža, ki ni bil nadomeščen, odšla avgusta v pokoj. Imeli so tudi kar nekaj drugih bolniških odsotnosti, ki so bile razlog, da ni bila dosežena 100% realizacija.

V enoti Center je bil program realiziran 7,4 % nad planom, v enoti Moste-Polje pa 0,1 % nad planom.

V enoti Šiška je bila realizacija 5,6 % pod planom. Realizacije niso dosegali zaradi odhodov, posledično trije novozaposleni tri mesece niso mogli dosežati plana, ker so bili v uvajalnem obdobju. Imeli so tudi tri daljše bolniške odsotnosti. V času manjkajočih zaposlenih so se v večini izvajali kurativni obiski, preventiva samo nujna.

V enoti Vič-Rudni je bil program realiziran 98,6 %-no. S 1. 9. so dobili novozaposleno, ki je začela samostojno delati s 1. 11. 2022. Od septembra pa so imeli eno daljšo bolniško odsotnost.

V enoti Šentvid je bil program realiziran 4,9 % nad planom.

Od 1. 12. 2021 izvajamo novo dejavnost **Center za duševno zdravje otrok in mladostnikov – CDZOM** v obsegu 2-eh timov, v katerega so integrirani vsi kadri iz dejavnosti Dispanzerja za mentalno zdravje, Klinične psihologije in Pedopsihiatrije. Realizacija programa CDZOM je bila dosežena z indeksom 53,4. Program je bil v obdobju 1-11 2022 financiran v pavšalu, od 1. 12. 2022 dalje pa je financiran 40 % v pavšalu, ostalo pa po realizaciji.

Tako psihologi kot logopedi imajo od 1. januarja 2022 povsem nov nabor storitev s spremenjenimi točkovnimi in časovnimi lastnostmi, a nespremenjenim letnim normativom. Ob tem pri izvajalcih zdravstvenih storitev ostajajo vprašanja, usklajevanja glede načina beleženja storitev še potekajo.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bilo nedoseganje realizacije CDZOM zaradi odsotnosti kliničnega psihologa, logopeda pa imajo zaposlenega zgolj pogodbeno in sicer za 20 % od poletja 2022.

V enoti Center so bili razlogi za nedoseganje realizacije:

- Izpad storitev zaradi na dan obravnave sporočenih odsotnosti naročenih pacientov, večinoma iz zdravstvenih razlogov.
- Izpad storitev zaradi praznikov oz. dela prostih dni, bolniškega staleža in koriščenja letnega dopusta.
- Psihologinji in logopedinje, ki niso specialisti klinične psihologije in klinične logopedije, vseh opravljenih storitev ne morejo ustrezno vrednotiti oz. so bile njihove opravljene storitve vrednotene z nižjim številom točk, kar je doprineslo k manjši realizaciji.
- Socialni delavec: glede na vrednotenje posamezne ure dela ter predvidenega normativa nikakor ne morejo doseči predvidene realizacije. Ena ura dela je s strani ZZZS ovrednotena s 9,00 točke. Predvidena letna realizacija je 22.000 točk letno in ob upoštevanju odsotnosti zaradi letnega dopusta in izobraževanja, bi morala delati brez malice minimalno 10 ur (100 točk) dnevno.

V enoti Moste-Polje je v dejavnosti CDZOM, tako kot v preteklih letih, kot glavni razlog za nedoseganje realizacije izpostavljeno neustrezno ovrednotenje teh storitev na nacionalni ravni ter dejstvo, da v timu še vedno nimamo zaposlenega kliničnega psihologa.

V enoti Vič-Rudnik nedoseganje pojasnjujejo z:

- neustrezni točkovni normativi glede na časovne normative,
- neustrezni prostori, zaradi katerih ni mogoče optimalno izkoristiti ambulantnega časa, niti ne morejo storitev izvajati krožeči specializanti,
- tri dolgotrajne bolniške odsotnosti,
- nepopoln tim, zaradi česar so zaposleni obremenjeni z dodatnimi nalogami,
- dodatne naloge ob uvajanju novih programov.

Finančnih posledic zaradi nerealiziranega programa, razen decembra, ni bilo, ker je prvo leto po uvajanju program 100 % financiran v pavšalu.

V dejavnosti **antikoagulantnih ambulant** je bil plan realiziran z indeksom 71,8.

Vzroki za nedoseganje:

Nedoseganje je zaradi pomanjkanja zdravnikov za izvajanje tega programa in spremenjenega načina zdravljenja. Osebe, ki prejemajo NOAK (novejši oralni antikoagulantni) potrebujejo pregled okvimo enkrat letno, osebe na starejšem zdravljenju z varfarinom pa enkrat mesečno, zato pada število obiskov.

V **kardiologiji** je bil plan realiziran z indeksom 126,2. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije 8,4 % večji. Plačan je bil celoten realiziran program. Realiziranih je bilo 1.799 prvih pregledov, kar je 13,8 % več kot od načrtovanih.

V **pulmologiji** je bil plan realiziran z indeksom 24,2. Obseg realizacije je bil v primerjavi s preteklim letom 35,2 % nižji. Realiziranih je bilo 474 prvih pregledov, kar je 67,5 manj od plana. Realizacija programa pulmologije z RTG vključuje realizacijo pulmološke ambulante in pulmološkega rentgena oz. radiološkega inženirja, ki pa jih pri delu običajne ambulante ni možno realizirati. Na nizko realizacijo je vplival manjši obseg napotitev k specialistu pulmologu s strani izbranih zdravnikov. Poleg tega pa slike lahko odčitavajo tudi specialisti radiologi.

Program v dejavnosti **otorinolaringologije** v obsegu 2,00 timov se izvaja v enoti Center, realizacija je bila 91,6.

Vzroki za nedoseganje:

V letu 2022 je v ORL dejavnosti ena ambulanta delala 100 %, druga ambulanta pa 80 % 8 mesecev, od septembra dalje, ko se je pridružil zunanji specialist pa 100% (torej 4 mesece). Glede na sorazmerni delež je bila realizacija v tej ambulanti dosežena. V drugi ambulanti je bilo nekaj nepričakovanih bolniških odsotnosti, kar se seveda pozna tudi na realizaciji.

V letu 2022 je bil uveden tudi nov šifrant storitev, sprva smo imeli težave tudi z obračunavanjem, vendar sedaj težav s tem nimamo več. Sedaj lahko tudi obračunavamo več storitev pri posameznem pregledu kar pomembno pomaga pri realizaciji. Ta novost je bila uvedena jeseni. Glede na vse menijo, da bodo v letošnjem letu brez težav dosegli predviden plan opravljenih storitev.

V **okulistiki** je bila realizacija zaradi daljše bolniške odsotnosti ene izvajalke in odhoda drugega izvajalca iz ZD Ljubljana 89,1 (indeks). V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije v točkah manjši za 7,0 %. Realiziranih je bilo 6.180 prvih pregledov, kar je 46,5 % glede na plan.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bila realizacija 64,0 %-na. Razlog nedoseganja je bila odsotnost okulistke od 19. 9. do 1. 12. 2022 in nato do 31. 12. 2022 delo v skrajšanem delovnem času (6 ur).

V enoti Center je bil program realiziran z indeksom 89,8. Program ni bil realiziran zaradi odhoda okulista z 31. 3. 2022.

V enoti Vič-Rudnik je bil program realiziran 24,9 % nad planom.

Program **rentgena - RTG** je bil realiziran z indeksom 101,2. Realizacija je bila za 1,2 % višja v primerjavi s preteklim letom. ZZZS je plačal celoten realiziran program.

V dejavnosti **ultrazvoka - UZ** je bila realizacija plana nad načrtovanim obsegom za 23,6 %. Obseg realizacije v primerjavi s preteklim letom je bil višji za 23,4 %. ZZZS je plačal celoten realizirani program.

V dejavnosti **mamografije** je bil program realiziran 3,4 % pod načrtovanim obsegom. Obseg realizacije je bil za 3,1 % večji kot v preteklem letu. ZZZS plača celoten realizirani program, ne glede na pogodbeni obseg.

V dejavnosti **ambulante za bolezni dojke** je bil program realiziran 5,2 % pod načrtovanim obsegom. Obseg realizacije je bil za 4,9 % manjši kot v preteklem letu.

Realizacija programa bolezni dojke je bila 94,8 %-na, mamografije pa 96,9 %-na.

Vzroki za nedoseganje programa ambulante za bolezni dojk in mamografije:

Nedoseganje realizacije je pogojeno z večjim obiskom v programu DORA. Na slabšo realizacijo v Centru za bolezni dojk vplivajo tudi z slabše ovrednotene oskrbe pri kontrolnih pregledih, kljub temu da je bolnica pregledana ob pregledu na enak način, kontrolni pregledi pa predstavljajo več kot polovico pregledov.

Program **fiziatrije** se zaradi daljše bolniške odsotnosti ni izvajal.

Program **diabetologije** je bil realiziran 15,1 % pod planom. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije 17,0 % manjši. Realizacija programa je bila 84,9 %-na.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Center imajo 0,4 programa diabetologije. Do meseca septembra so imeli dve zdravnici, ki sta dvakrat tedensko opravljali delo v diabetološki ambulanti. Po odhodu zdravnice še nimajo zagotovljenega nadomestila. Vzrok za nedoseganje realizacije je bila odsotnost nosilca 0,2 programa.

V enoti Vič-Rudnik dela 1 zdravnica 1 dan na teden, na Rudniku 1 zdravnica 5 ur tedensko, kar je skupaj manj od 0,4 programa, kot ga imajo. Razlog nedoseganja je v tem, da program zaradi pomanjkanja zdravnikov ni v celoti pokrit z izvajalci.

V enoti Moste-Polje sta v diabetologiji v začetku leta obe izvajalki imeli relativno daljšo bolniško odsotnost (covid). Med letom se pogosto dogaja, da nekateri pacienti na dodeljene termine ne pridejo. Poleti so na realizacijo vplivale odsotnosti zaradi letnih dopustov. Proti koncu leta pa sta obe izvajalki podali odpoved delovnega razmerja. Vse navedeno je vplivalo na nižjo realizacijo diabetološkega programa v ZD Moste Polje.

V programu Dora je bilo realiziranih 2.891 mamografskih slikanj, kar je 14,2 % manj od plana in 14,2 % manj kot lani. Obravnavane so bile vse napotitve s strani Onkološkega inštituta.

V **zobozdravstvenem varstvu odraslih** je bila realizacija dosežena z indeksom 87,8. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije večji za 3,9 %.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je bila realizacija v Zobozdravstvenem varstvu odraslih 93,3 %. Nedoseganja realizacije je bilo zaradi:

- zaposlitev dveh novih zobozdravnic in posledično obsežno opredeljevanje pacientov, veliko prvih pregledov ter rentgenske diagnostike in manj kliničnega dela,
- v prvi polovici leta tudi številne daljše bolniške odsotnosti.

V enoti Center je bil program realiziran z indeksom 78,5. V letu 2022 so imeli izpade v dveh ordinacijah (porodniške odsotnosti), ki sta jih nadomeščali mlajši zobozdravnici, ki zdaleč nista dosegli zastavljenih ciljev. Poleg tega ti ordinaciji, zaradi postopkov vezanih na postopek zaposlitve ter zaradi prekinitve pogodb, nista obratovali skupno cca tri mesece. Ena ordinacija deluje na skrajšanem delovnem času (60 %). V obdobju september-december 2022 so bili veliki izpadi pacientov zaradi virusnih obolenj. Kronični problem, tako kot v drugih dejavnostih, je pomanjkanje sestrskega kadra.

V enoti Moste-Polje je v zobozdravstveni dejavnosti za odrasle večina nerealiziranega dela programa na račun kadrovskih izpadov, ki se jih ni dalo ustrezno nadomestiti zaradi obsega izpada ali časa njihovega trajanja, saj je izpade v manjšem obsegu (zobozdravnik dela SDČ 80 %) ali relativno krajše izpade (odhod na porodniško, srednje dolge bolniške odsotnosti) praviloma težko nadomestiti, ker razpoložljivega in zainteresiranega kadra v takih primerih na trgu dela ni.

V enoti Vič-Rudnik je bil program realiziran 95,0 %-no. Razlogi za nedoseganje realizacije so:

- v letu 2022 so imeli v marcu menjavo zobozdravnic v eni ambulanti, na novo sta začeli z delom dve mladi zobozdravnici (ena v januarju, druga v marcu),
- 2-3x mesečno pride do odsotnosti asistentke v eni izmed ambulant, ko ne morejo zagotoviti nadomestne asistentke.

Realizacija programa v **zobozdravstvenem varstvu otrok in mladine** je bila 1,4 % nad planom. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realiziranih točk večji za 3,7 %.

Program **ortodontije** je bil realiziran 6,2 % pod planom. V primerjavi s preteklim letom je bil obseg realizacije za 1,0 % večji. Plačan je bil celotni realiziran program, brez odštevanja obračunane vrednosti zaradi nedoseganja dodatnih pogojev za plačilo programa, t.j. da izvajalec v koledarskem letu na novo vključi v zdravljenje vsaj 72 oseb in izvede vsaj 100 prvih specialističnih ortodontskih pregledov (šifra storitve 01008) oz. v primeru nedoseganje teh pogojev doseganje minimalnega pogoja, da obenem v koledarskem letu na novo vključi v zdravljenje vsaj 60 oseb in izvede vsaj 90 prvih specialističnih ortodontskih pregledov.

Na novo vključenih oseb v zdravljenje je bilo 380, kar je 8,3 % manj od plana. Plan za 1 tim je 60, za 6,83 pogodbenih timov 410 novo vključenih. Prvih specialističnih ortodontskih pregledov je bilo realiziranih 539, kar je 12,4 % pod planom, plan za 1 tim je 90, za 6,83 timov 615 pregledov. Realizacija plana obeh kriterijev ni bila možna zaradi nepokritih programov z nosilci v enoti Moste-Polje in delno v enoti Šiška

V ortodontiji je bila realizacija programa 93,8 %.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Šiška po odhodu izvajalke iz ZDL program izvaja zunanji izvajalec, njegova realizacija je bila 80,6 %. V enoti Moste-Polje se od aprila 2022 zaradi odpovedi delovnega razmerja specialistke ortodontije ni več izvajal ortodontski program, izpad realizacije je bil zaradi odhoda izvajalke iz ZDL.

V enoti Center je bil program realiziran 1,9 % nad planom, v enoti Vič-Rudnik pa 2,8 % nad planom.

Program **pedontologije** je bil realiziran z indeksom 88,1, kar na določila za plačilo programa pedontologije ZZZS plača realizirani program, povečan za 30 % pogodbeno dogovorjenega plana, tako, da se šteje, da je bil program realiziran 100 %.

Program **parodontologije** je bil realiziran z indeksom 41,6. Obseg realizacije je bil za 13,1 % manjši kot v preteklem letu.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Moste-Polje je bil v celem preteklem letu parodontološki program nezaseden, v enoti Bežigrad pa je bil specialistka odsotna več kot 30 delovnih dni zaradi bolniške odsotnosti oz. nege otrok.

Specialistična dejavnost **stomatološke protetike** je bila realizirana z indeksom 48,1. Obseg realizacije je bil za 38,5 % manjši kot lani.

Vzroki za nedoseganje:

V enoti Bežigrad je razlog nedoseganja prihod zdravnice s porodniškega dopusta, nato nega, koriščenje LD iz leta 2021 ter reklamacije protetičnih del, narejenih v njeni odsotnosti s strani pogodbenih sodelavcev.

V letu 2022 je bilo izvajanje programov še prilagojeno epidemiološki situaciji, kar je bilo načrtovano s Finančnim načrtom. Realizacija programa javne zdravstvene službe je bila v okviru načrtovanega obsega in je s tem usklajena s Finančnim načrtom.

Merilo poslovne uspešnosti je doseženo 15 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022: 1.6 Vplivi okolja – gospodarski in drugi vplivi na delovanje zavoda, stran 30-31, 3.4.1 Doseganje strokovnih ciljev, stran 48-49, 5.1 Realizacija programov, str. 132-150, 10 Pojasnila na področjih, kjer zastavljeni cilji niso bili doseženi, stran 163-168.

Merilo poslovne uspešnosti zavoda je po obeh kriterijih doseženo v skupni višini 35 %.

Merilo:

2. Strokovnost, kakovost in varnost izvajanja javne zdravstvene službe zavoda

- a) Vpeljan sistem kakovosti dela in poslovanja zavoda – 10 %

Sistem vodenja kakovosti (standard kakovosti ISO 9001:2008/2015, EN 15224:2016, certifikat Družini prijazna organizacija, CAF)

Sistem vodenja kakovosti obsega poročilo Službe za razvoj kakovosti in predstavlja prizadevanja vseh zaposlenih za izboljšanje kakovosti in varnosti obravnave uporabnikov naših storitev in delovnega okolja za zaposlene.

V letu 2022 smo uspeli realizirati večino zastavljenih ciljev na področju kakovosti, od izvedbe notranjih in zunanjih presoj, sestankov Komisije za kakovost, organizacije Dnevo kakovosti, različnih izobraževanj, obvladovanja dokumentacije, reocene tveganj in analize neželenih dogodkov do ugotavljanja zadovoljstva zaposlenih in pacientov. Kontinuirano so potekale aktivnosti tudi v okviru DPO in CAF.

Od 27. do 29. 9. 2022 smo organizirali **Dneve kakovosti** za vodje posameznih služb, ki so potekali pod geslom »Kakovost so naši zaposleni« v organizaciji Komisije za kakovost in enote IRROZ. Namenjeni so bili vodjem posameznih dejavnosti/služb specialističnih dejavnosti, patronažnega varstva, centrov za duševno zdravje otrok in mladostnikov, fizioterapije in ZVC. Izobraževanje je namenjeno pridobivanju novih znanj s poudarkom na komunikaciji, organizaciji dela, varnosti, učinkovitosti, odgovornosti in upravljanje lastnega časa. Tokratni Dnevi kakovosti so bili posvečeni predvsem ozaveščanju o načelih kakovosti.

Prenovili smo IN 067 Upravljanje tveganj ZD Ljubljana. Opravljena je reocena tveganj na podlagi Registra neželenih dogodkov.

S sistemom kakovosti sistematično seznanjamo vse novo zaposlene v sklopu uvodnega seminarja na Upravi.

Notranjo presojo sistema kakovosti smo izvedli v času od novembra do decembra 2022. Presoja je potekala v pozitivnem vzdušju in v predvidenem časovnem terminu. V okviru presoje je bilo ugotovljenih 9 dobrih praks, 12 neskladij in podanih 63 priporočil, ki jih bo pregledala Komisija za kakovost in pripravila predlog poročila notranje presoje, ki ga bo pregledalo še vodstvo ZD Ljubljana in podalo končno mnenje.

Zunanja presoja

V marcu 2022 je bila izvedena zunanja presoja **standarda ISO 9001:2015 in EN 15224**. Presoja je potekala en dan, s strani šestih presojevalcev certifikacijske hiše SIQ. Med presojo sistema vodenja, so presojevalci ugotovili 1 neskladnost, ki je bila odpravljena že med pripravo Poročila in podanih je bilo 22 priporočil, ki po njihovem mnenju predstavljajo priložnosti za izboljševanje učinkovitosti sistema vodenja.

Trend števila neskladnosti ugotovljenih ob zunanjih presojah, od leta 2017 pa do leta 2022, je stabilen (med 2 in 0). Število podanih priporočil v letu 2022 je bilo 22, kar je v skladu s pričakovanji in podobno kot v prejšnjem letu.

Družini prijazna organizacija (DPO)

Zaposleni so imeli tudi v letu 2022 možnost koriščenja ukrepov v okviru certifikata DPO. Med zaposlenimi smo izvedli anketo, ki jo je izpolnilo 369 zaposlenih in s katero smo želeli ugotoviti, koliko zaposlenih koristi sprejete ukrepe na podlagi usklajevanja dela in družine. Najbolje so bili sprejeti ukrepi fleksibilnega delovnega časa (14,1 %), pozornost zaposlenim ob pomembnih dogodkih (12,5 %). Ukrep, da se nova ali izpraznjena delovna mesta ponudijo zaposlenim, je izkoristilo 4,1 %. Nadalje sledijo ukrepi otroški časovni bonus, ukrepi za varovanje zdravja in odsotnost brez nadomestila plače zaradi izrednih družinskih dogodkov. Za otroke zaposlenih smo ob koncu leta organizirali obisk Dedka Mraza. Dogodek je bil zelo dobro sprejet.

Poročilo o zadovoljstvu z možnostjo usklajevanja poklicnega in družinskega življenja za leto 2021, kaže, da je 87,0 % zaposlenih zadovoljnih ali izjemno zadovoljnih z možnostjo usklajevanja poklicnega in družinskega življenja, kar je več kot leto poprej (83,3 %). Naš cilj je, da bi bilo manj kot 10% nezadovoljnih zaposlenih z možnostjo usklajevanja poklicnega in družinskega življenja. Ta cilj je bil v letu 2021 dosežen, saj je bilo le 2,0% zaposlenih nezadovoljnih.

Komisija za kakovost

Glede na zastavljeni plan dela za leto 2022 so bile realizirane vse planirane aktivnosti, razen vključitev modula kakovost v razpis za poslovno informacijski sistem.

Komisije Strokovnega sveta ZD Ljubljana na področju kakovosti

V letu 2022 so bile aktivnosti komisij Strokovnega sveta ZD Ljubljana usmerjene v pripravo vsebinskih predlogov in v nadaljnjo ureditev obstoječe dokumentacije ali sprejetje nove dokumentacije tako z vidika stroke kot glede na potrebe delovnega procesa, s ciljem standardizacije, racionalizacije in izboljšanja dela na področju dela posameznih komisij. Komisije so zastavljene cilje večinoma realizirale. Prav tako je bila realizirana večina zastavljenih kazalnikov kakovosti, ki so jih predhodno definirale komisije vsaka za svoje strokovno področje.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir. Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točke 3.4.3.1 Sistem vodenja kakovosti (standard kakovosti ISO 9001:2008/2015, EN 15224:2016, stran 52-53, certifikat Družini prijazna organizacija, CAF) stran 52, točka 3.4.3.2 Družini prijazna organizacija (DPO), stran 53, točka 3.4.3.3 Komisija za kakovost, stran 54 in točka 3.4.3.4 Komisije Strokovnega sveta ZD Ljubljana na področju kakovosti, stran 55.

b) Dokumentirano preverjanje zadovoljstva zaposlenih in uporabnikov storitev zavoda – 10 %

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih je bila izvedena v začetku leta 2023. Anketni vprašalnik je bil razposlan na 1.585 elektronskih naslovov. Do roka za oddajo je spletno anketo v celoti izpolnilo 655 (lansko leto 892) oseb. Zaposleni so v sklopu reševanja ankete odgovarjali tako na prvi, demografski del (4 vprašanja) kot na drugi del - strinjanje z navedenimi trditvami glede zadovoljstva na delovnem mestu (35 vprašanj). Pri 34-ih trditvah so zaposleni skladno z Likertovo lestvico označili stopnjo strinjanja z ocenami od 1 do 5, pri čemer ocena 1 pomeni, da se s trditvijo sploh ne strinjajo in ocena 5, da se s trditvijo popolnoma strinjajo. Pri analizi odgovorov in oblikovanju rezultatov smo nato ocene med 3 in 5 ocenili kot strinjanje, oceni 1 in 2 pa kot nestrinjanje. Pri zadnjem, 35. vprašanju pa so bili podani konkretni odgovori.

Glede na tematska področja Ankete o zadovoljstvu zaposlenih smo posamezna vprašanja razmejili v 6 ključnih skupin: Pripadnost ZD Ljubljana, Sodelovanje med zaposlenimi, Kakovostno opravljanje dela, Delovno mesto, Odnos z nadrejenim in Pretok informacij.

Ugotovitve:

- Odgovori v sklopu skupine Pripadnost ZD Ljubljana kažejo na v povprečju 76,3 % pripadnost zaposlenih. Večinoma se strinjajo, da dobro poznajo vrednote ustanove (88,1 %), najmanj pa se strinjajo, da o naši ustanovi razmišljajo pozitivno (68,0 %).
- Odgovori sklopu skupine Sodelovanje med zaposlenimi kažejo, da se zaposleni v povprečju v 89,2 % strinjajo z navedenimi trditvami. Večinoma se strinjajo, da za sodelavce naredijo natanko tisto, kar ti od njih pričakujejo (97,9 %), najmanj pa se strinjajo, da si podatke in informacije v ustanovi izmenjujejo brez težav (75,9 %).
- S trditvami v sklopu skupine Kakovostno opravljanje dela so se zaposleni strinjali v 77,2 %. Večinoma se strinjajo (90,1 %), da večina zaposlenih v ustanovi delo opravlja kakovostno. Najmanj pa se strinjajo (63,7 %), da je kakovost izvedbe bolj pomembna od obsega opravljenih storitev ali rešenih zadev.
- Odgovori v sklopu skupine Zadovoljstvo zaposlenih z delovnim mestom kažejo, da se zaposleni v povprečju v 81,9 % strinjajo s trditvami. Večina (95,0 %) meni, da so jim delovne zadolžitve jasne. Najmanj (71,3 %) pa se strinjajo s trditvijo, da jim je na delovnem mestu omogočena osebna rast in kariera.
- Odgovori na sklop skupine Odnos z nadrejenimi kažejo, da se v povprečju v 85,3 % strinjajo z navedenimi trditvami. Največ (92,9 %) se jih strinja z letno oceno, ki so jo prejeli. Najmanj (79,2 %) pa se strinjajo s tem, da so s strani nadrejenih pohvaljeni za dobro opravljeno delo.
- Odgovori na sklop skupine Pretok informacij kaže, da se v povprečju v 71,5 % strinjajo, da so pravočasno seznanjeni o zadolžitvah in odločitvah. Večinoma (81,2 %) se strinjajo, da so dovolj zgodaj obveščeni o

datnih zadolžitvah na delovnem mestu, najmanj (61,5 %) pa se jih strinja, da so pravočasno seznanjeni z odločitvami, ki jih sprejema vodstvo Uprave.

V letu 2022 je spremljanje zadovoljstva pacientov potekalo v okviru metodologije za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu pod okriljem Ministrstva za zdravje. Vprašalnik je dostopen vsem uporabnikom zdravstvenih storitev tako preko portala zVem, kot na spletni strani ZD Ljubljana. Namen ankete o zadovoljstvu uporabnikov je ugotoviti, kakšno mnenje imajo uporabniki o delu zaposlenih, da bi lahko skladno z ugotovljenimi predlogi ustrezno organizirali delo ter izboljšali kakovost izvajanja zdravstvenih storitev. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja individualno oceno njihovega zadovoljstva.

Preko portala zVem smo prejeli skupaj 124 izpolnjenih vprašalnikov o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu. Dodatno smo identične vprašalnike, kot so na portalu zVem, razdelili uporabnikom naših storitev na vhodih ZD Ljubljana in sicer smo razdelili 1000 vprašalnikov, od katerih jih je bilo vrnjenih in v celoti izpolnjenih le 241. Anketiranje je potekalo v obdobju od julija do konca decembra.

Celokupno smo tako analizirali 365 izpolnjenih vprašalnikov, kar je sicer majhen vzorec za relevantno statistično obdelavo podatkov, zadovoljstvo pacientov pa glede na izbrane kriterije prikazuje Graf 9 v Letnem poročilu ZD Ljubljana za leto 2022, stran 58.

Vprašalnik o ugotavljanju kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu je izpolnilo 292 (80,0 %) oseb, ki so se opredelili kot pacienti, 61 oseb (16,7 %) pa se je opredelilo kot svojec. 348 oseb (95,3 %), ki so izpolnile vprašalnik, je navedlo podatek, da je izvajalec zdravstvenih storitev, pri katerem so opravile pregled, javni.

Ugotovitve:

- Od vseh prejetih izpolnjenih vprašalnikov je 290 (79,5 %) oseb povedalo, da je bil obisk v zdravstveni ustanovi načrtovan, 56 (15,3 %) oseb pa je menilo, da je bil njihov obisk nenačrtovan, 20 oseb pa tega podatka ni navedlo.
- Večino anket (66,0 %) so izpolnile predstavnice ženskega spola, 30,4 % predstavniki moškega spola in 1,1 % se jih ni opredelilo.
- Glede na starostno strukturo je največ oseb, ki so izpolnile anketo bilo starih med 25 in 44 let (37,8 %), najmanj pa je bilo tistih, ki so bili starejši od 85 let (2,2 %), 1,4 % anketiranih pa na navedeno demografsko vprašanje ni podalo odgovora.
- Glede na podatek o izobrazbi je med uporabniki, ki so izpolnili anketo, bilo največ oseb z dokončano srednjo šolo (28,5 %), sledili so tisti z dokončano višjo/visoko šolo (27,7 %), nekaj manj je bilo oseb z univerzitetno izobrazbo, specializacijo ali magisterijem (21,1 %), nato oseb z nazivom mag. znanosti ali z doktoratom (8,2 %), najmanj pa oseb s poklicno šolo (7,1 %). 2,5 % anketirancev pa na zastavljeno vprašanje ni podalo odgovora.
- Pri zadnjem vprašanju glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev je 173 (47,4 %) pacientov odgovorilo, da zdravstveno storitev koristi občasno ali nekajkrat na leto, sledili so tisti, ki zdravstveno storitev koristijo redko oz. enkrat do dvakrat na leto (35,9 %) in 47 oseb (12,9 %), ki zdravstveno storitev koristi mesečno oz. pogosto. Le 0,5 % anketiranih je odgovorilo, da zdravstveno storitev koristi zelo pogosto ali tedensko. 3,3 % oseb pa na zastavljeno vprašanje ni podalo odgovora.
- Na podlagi zbranih odgovorov je v povprečju 32,7 % oseb, ki so izpolnile anketo, izkazalo dobro mnenje o zaposlenih.
- Splošna ocena izvajalca z vidika pacienta na petstopenjski lestvici je bila v največji meri (49,0 %) ocenjena z odlično, sledila je ocena dobro (16,4 %). 15,1 % anketiranih pa je podalo oceno zelo slabo.

Spremljanje pohval: ZD Ljubljana je v letu 2022 prejel 518 pohval, kar je nekoliko manj kot predhodno leto (597). Trend pohval se je od leta 2005 zviševal, vse do leta 2018, ko je dosegel najvišjo stopnjo. Leta 2020 je bilo prejetih najmanj pohval, kar lahko pripišemo epidemiološki situaciji, zaradi katere je bil dostop do zdravstvenih storitev omejen. V letu 2021 se je število pohval ponovno zvišalo (za 30 % v primerjavi z letom 2020). Glede na vsebino

pohvale je najvišji odstotek pohval prejelo področje odnos osebja (31,5 %), temu so sledili strokovnost (23,6 %) in kakovost dela (20,5 %) ter organiziranost dela (18,2 %).

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.3.5 Spremljanje zadovoljstva zaposlenih, stran 55-57, točka 3.4.3.6 Spremljanje zadovoljstva pacientov, stran 57-59 in točka 3.4.3.6.2 Analiza spremljanja pohval, stran 60-61.

c) Uveljavljeni predlogi izboljšav glede na rezultate preteklega leta – 10 %

Realizacija strokovnega plana za leto 2022 se nanaša na uresničevanje izhodišč, določenih v Finančnem načrtu ZD Ljubljana za leto 2022, ki upoštevajo nenehno prilagajanje novo nastalim izzivom tako z vidika organizacije dela in procesov dela v okviru izvajanja osnovne zdravstvene dejavnosti, kakor tudi spremembam na področju uvajanja novih tehnologij in postopkov zdravljenja ter izvajanje zastavljenih dolgoročnih strokovnih ciljev.

Z vidika vse večjih potreb prebivalstva in glede na omejene kadrovske zmožnosti smo spomladi 2022 reorganizirali dejavnost in tako odraslim osebam brez izbranega zdravnika omogočili zdravstveno oskrbo v t.i. **akutnih in kroničnih ambulantah**.

Z vidika zagotavljanja vame in urejene elektronske komunikacije ter s ciljem administrativne razbremenitve timov, smo v 2022 postopno v vse ambulante družinske medicine ZD Ljubljana uvedli **Portal za paciente**, ki je nadomestil dosedanje e-pošto. Portal pacientom omogoča vpogled v stalno terapijo, v izdana zdravila in izdane napotnice ter medicinske pripomočke, kar je pomembno tako z vidika opolnomočenja pacientov kot tudi urejenega naročanja administrativnih storitev kot je naročilo receptov, napotnic za kontrolne preglede in medicinskih pripomočkov ter urejanje bolniškega staleža in naročanja na pregled. Ker je Portal integriran v ZIS IRIS omogoča zdravstvenim timov, da na enem mestu neposredno v ZIS obravnavajo vso elektronsko komunikacijo med ambulanto in pacientom, kar pomeni pomemben, tudi do 25 % prihranek časa, ki ga tako lahko posvetijo neposredni obravnavi bolnika v ambulanti.

Strokovni svet ZD Ljubljana je v letu 2022 s svojimi 19. komisijami sledil uresničevanju dolgoročnih strokovnih ciljev v smeri standardizacije in racionalizacije postopkov po posameznih strokovnih področjih.

V ZD Ljubljana so **vzpostavljeni projekti izboljšav**, kot so izobraževanja na področju oživljanja in druga izobraževanja v Simulacijskem centru ter usposabljanja z delavnicami o komunikacijskih veščinah v Mediacijskem centru. V letu 2022 se je zaključila Šola vodenja za vodstveni kader in treningi vodenja za perspektivni kader.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.1 Realizacija strokovnega plana, stran 48-50, točka 3.4.2 Strokovni svet ZD Ljubljana in njegove komisije, stran 51, točka 3.7.1 Odnosi z zaposlenimi, stran 78, točka 3.7.6 Odnosi z lokalno skupnostjo, stran 80.

Merilo strokovnosti, kakovosti in varnosti izvajanja javne zdravstvene službe zavoda je po vseh treh kriterijih iz točke 2 doseženo v skupni višini 30 %.

Merilo:

3. Razvojna naravnost

a) Aktivno sodelovanje zavoda pri razvojnih, investicijskih in mednarodnih projektih – 15 %

Osnovno zdravstveno dejavnost razvijamo skozi raziskovalne projekte, Simulacijski in Mediacijski center.

V letu 2022 smo izvajali štiri raziskovalne projekte, ki so namenjeni razvoju osnovne zdravstvene dejavnosti:

1. SCUBY (Povečanje obsega integriranega svežnja oskrbe za bolnike s sladkorno boleznijo in hipertenzijo za ranljive ljudi),
2. Projekt PaRIS: »Ocena izkušenj in izidov zdravstvene oskrbe pacientov s kroničnimi nenalezljivimi boleznimi v ambulanti družinske medicine v Sloveniji« (št. V3-2102),
3. Projekt EUVECA (European platform for vocational excellence in healthcare),
4. Projekt TRANSSIMED (Transfer of simulation education in medicine, št. projekta 2022-1-SI01-KA220-VET-000086392).

Inštitut za raziskave in razvoj v osnovnem zdravstvu (IRROZ)

Inštitut za raziskave in razvoj osnovnega zdravstva (IRROZ) je bil formalno ustanovljen z namenom opravljanja znanstveno-raziskovalnega dela s področja medicinskih ved ter razvojne dejavnosti na področju osnovnega zdravstvenega varstva. IRROZ se ukvarja s 4 bistvenimi področji delovanja:

- raziskovanje/projekti;
- razvoj področja kakovosti;
- Simulacijski center in
- Mediacijski center.

Simulacijski center (SIM Center)

V letu 2022 SIM center že deveto leto nadaljuje svoje delovanje v okviru Inštituta za raziskave in razvoj osnovnega zdravstva (IRROZ). Glavni dejavnosti SIM centra sta izobraževanje in raziskovanje.

SIM center je član naslednjih mednarodnih organizacij: SESAM (Society for Simulation in Europe); INACSL (International Nursing Association for Clinical Simulation and Learning); ASPE (Association of Standardized Patient Educators); Mobile Health Association.

Za izvajanje naštetih dejavnosti SIM center razvija inštruktorje in predavatelje, ki so pri svojem delu inovativni, uporabljajo sodobne metode poučevanja (npr. simulacije, obogatena resničnost, učenje na daljavo, na problemih temelječe učenje) in raziskovanja. Število inštruktorjev v SIM centru konec leta 2022 je 31. Sodelujemo tudi s štirimi strokovnjaki, ki v SIM centru izvajajo program standardnega pacienta/uporabnika.

V preteklem letu se je v SIM centru izobraževalo 2672 udeležencev, od tega 1620 zunanjih udeležencev, ter 1052 udeležencev iz ZD Ljubljana. S tem, ko izobražujemo kader iz ZD Ljubljana privarčujemo sredstva, ki so namenjena za izobraževanje. Za podobne vsebine bi sicer ZD Ljubljana moral plačati zunanjim izvajalcem mnogo višjo kotizacijo, ob tem, da je kakovost vsebin popolnoma primerljiva in nadzorovana. Z omenjenim načinom izobraževanja se prilagajamo potrebam zaposlenih in zavoda (ugotovitve neskladij presoj smiselno vključujemo v izobraževanje), ter zmanjšujemo nastajanje dodatnih stroškov.

V letu 2022 smo za zaposlene v ZD Ljubljana izvedli naslednje obvezne vsebine: Obnovitveni tečaj rdeči alarm (zdravstveno varstvo predšolskih otrok, zdravstveno varstvo šolskih otrok in mladine, zdravstveno varstvo odraslih), Oskrba vitalno ogroženega pacienta – v usposabljanje smo zajeli tudi ostale člane zdravstvenega tima skladno z letnim programom usposabljanja v SIM centru in osnovni ter obnovitveni tečaj »Triaža«.

SIM center je v letu 2022 nadaljeval s sodelovanjem z Medicinsko fakulteto (Katedra za družinsko medicino) – izvedba modula Nujna medicinska pomoč za specializante družinske medicine ter z vsemi ostalimi zdravstvenimi fakultetami v Sloveniji. Svoje delo sproti evalviramo na podlagi postavljenih kazalnikov kakovosti:

- 95,8 % udeležencev (N=746) nas je ocenilo z odlično. Menimo, da je omenjen rezultat posledica individualnega pristopa pri izvajanju programov ter uporaba sodobne opreme pri izobraževanju.
- V letu 2022 smo z inštruktorji SIM centra objavili 16 prispevkov (konference, simpoziji, zborniki).
- V letu 2022 je bilo dokumentiranih 54 intervencij rdečega alarma. V primeru in situ simulacije spremljamo tudi odzivni čas. V nobenem primeru ni bilo odstopanja v odzivnem času. Povprečni odzivni čas je bil 49,2 sekunde.

Mediacijski center (MC)

Mediacijska svetovanja, pogovori, mediacije

V Mediacijskem centru so se izvajala predmediacijska srečanja in mediacije ter posvetovalni pogovori. Razlogi za srečanja so bile težave v medsebojnih odnosih med sodelavci, znotraj tima ali med vodjo in zaposlenimi ter med zdravstvenimi delavci in uporabniki zdravstvenih storitev. Številnim nesporazumom je botrovalo obdobje po epidemiji, kadrovska stiska, pomanjkanje osebnih zdravnikov in preobremenjenost zdravstvenih delavcev.

Izobraževanje

MC organizira redna usposabljanja z delavnicami o komunikacijskih veščinah, ki so osnovno orodje uspešnega dela z ljudmi, dobrega vodenja in kakovostnih medsebojnih odnosov. Z vsebinami o stresu, sprostitvenih tehnikah in zdravem načinu življenja pa prispeva k opolnomočenju zdravstvenih delavcev.

V prvi polovici leta 2022 je bilo organiziranih manj izobraževalnih modulov zaradi odsotnosti vodje MC.

Izvajalo se je 8 različnih izobraževalnih modulov, na katerih se je poučevalo s sodobnimi metodami, ki vključujejo filme, posnete scenarije, delavnice in simulacije. Udeleženci v teoriji predstavljena dejstva s simuliranim pacientom preizkusijo v praksi, pri čemer scenariji posnemajo njihovo realno okolje.

V letu 2022 se je na delavnicah usposabljal 583 udeležencev (308 leta 2021, 376 leta 2020, 762 leta 2019, 379 leta 2018), od tega 221 zunanjih (38 leta 2021, 25 leta 2020, 128 leta 2019, 9 leta 2018) in 362 udeležencev (270 leta 2021, 351 leta 2020, 634 leta 2019, 370 leta 2018) iz ZD Ljubljana. Razlog za rast števila zunanjih udeležencev je prepoznavnost kvalitete modulov in bogatega doprinosa h kakovosti zdravstvenih storitev, zadovoljstvu in krepitvi medsebojnih odnosov med zaposlenimi v zdravstvu. Moduli so se izvajali v bolnišnicah in zdravstvenih domovih po Sloveniji.

Delo evalviramo na osnovi postavljenih kazalnikov kakovosti. 91 % udeležencev nas je ocenilo z odlično oceno.

Odnosi z domačimi in tujimi institucijam na področju zdravstva

Redno sodelujemo z domačimi institucijami na področju zdravstva pri nas – Ministrstvo za zdravje, ZZZS, NIJZ, Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije, Zdravniška zbornica Slovenije, Zbornica – Zveza, Medicinska fakulteta, ipd. V maju smo se udeležili Kariernega kongresa Medicinske fakultete UL, kjer smo se predstavili študentom v sklopu karierne tržnice. V decembru smo se na Zdravniški zbornici Slovenije predstavili ukrajinskim zdravnikom, ki bivajo pri nas.

Vključujemo se v ugledne mednarodne organizacije na področju primarnega zdravstva, kakovosti in simulacij v zdravstvu, tako na nivoju zavoda kot posameznih zaposlenih. Izvajamo skupne projekte z različnimi zdravstvenimi in izobraževalnimi institucijami na področju zdravstva, tako domačimi kot tujimi.

Naši zaposleni se aktivno udeležujejo mednarodnih konferenc v tujini (EQUIP, WONCA, SESAM) ter s tem vzpostavili vidnejše povezovanje in sodelovanje s tujimi strokovnjaki primarnega zdravstva.

V letu 2022 so nas obiskali delegaciji iz Kosova in Estonije ter skupina študentov univerze Carinthia University of Applied Sciences v okviru študijskega programa Menedžment v zdravstvu.

Investicijski projekti

ZD Ljubljana je v letu 2022 izvajal **investicijske projekte** in investicijsko vzdrževalna dela. Realizirane investicije in investicijsko vzdrževanje objektov ZD Ljubljana so razvidne iz Letnega poročila za leto 2022: Tabela 57: Realizacija plana investicij v objekte in Tabela 58: Realizacija plana investicijskega vzdrževanja objektov (stran 174-175).

Naložbe v osnovna sredstva

ZD Ljubljana je v letu 2022 realiziral večje **naložbe v osnovna sredstva**. Skupaj je bilo v letu 2022 z naložbe porabljenih 3.478.116 EUR. Pregled naložb je prikazan v Lenem poročilu, v tabeli 18. Večje nabave medicinske opreme, pohištvene opreme in večje nabave strojne računalniške opreme so prikazane v Letnem poročilu v Tabeli 19, 20 in 21 (stran 105-106).

Po tem kriteriju je dosežena ocena 15 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.7 Razvoj osnovne dejavnosti, stran 69, točka 3.4.7.1 Inštitut za raziskave in razvoj v osnovnem zdravstvu (IRROZ), stran 69, točka 3.4.7.2 Simulacijski center (SIM Center), stran 69-70, točka 3.4.7.3 Mediacijski center, točka 3.7.5 Odnosi z domačimi in tujimi institucijami na področju zdravstva, stran 80, točka 11.4 Investicije in investicijsko vzdrževanje, stran 174-175, Tabela 57: Realizacija plana investicij v objekte in Tabela 58: Realizacija plana investicijskega vzdrževanja objektov (stran 174-175), Tabela 18: Naložbe v neopredmetena dolgoročna sredstva in opredmetena osnovna sredstva, stran 104, Tabela 19: Pregled večjih nabav medicinske in nemedicinske opreme, stran 105, Tabela 20: Pregled večjih nabav pohištvene opreme, stran 106, Tabela 21: Pregled večjih nabav računalniške opreme, stran 106.

- b) Povečanje obsega ali zahtevnosti zdravstvenih storitev pri izvajanju javne zdravstvene službe z vpeljavo novih organizacijskih ali tehnoloških rešitev – 10 %

V letu 2022 je v ZD Ljubljana prišlo do večjega obsega izvajanja naslednjih dejavnosti:

Programi NMP

Z Aneksom 1 k Splošnemu dogovoru 2022 so bile sprejete spremembe programov NMP, ki jih izvajamo v ZD Ljubljana. Program MoE REA - Mobilna enota reanimobila, ki smo ga izvajali v obsegu 4 timov, se je s 1. 4. 2022 v pogodbi z ZZS prestrukturiral v nova programa:

- Mobilna enota vozila urgentnega zdravnika – VUZ v obsegu 3,00 timov in
- Mobilna enota dežurnega zdravnika za neodložljive hišne obiske - VDZ v obsegu 1,00 tima.

Z Aneksom 1 SD 2022 smo pridobili tudi širitve programov:

- DS 1 - dežurna služba za odrasle in otroke (SNMP+PNMP) širitev za 0,50 tima tako, da je novo število programov DS 1 – dežurna služba 5,00,
- EHP - širitev za 1,116 tima (iz 1,38 na 2,50),
- širitev 1,00 ekipe Triaže za SNMP.

Razvojna ambulanta z vključenim centrom za zgodnjo obravnavo:

- 1. 1. 2022 je bil v pogodbi z ZZS, skladno z novo zaposlitvijo, vključen 1,00 dodaten psiholog.
- 1. 2. 2022 povečanje obsega kadra za 0,25 specialnega pedagoga in 1,00 logopeda.
- 1. 6. 2022 povečanje kadra za 0,50 zdravnika specialista (prenehanje dela v krajšem delovnem času), povečanje za 1,00 nefizioterapevta (nova zaposlitev), povečanje za 1,00 delovnega terapevta (zaposlitev za nadomeščanje).
- od 1.10.2022 povečanje logopeda za 0,50 (povečanje obsega zaposlitve na poln delovni čas, prej polovični delovni čas).

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.3.1 Spremembe programov, ki so financirani s pogodbo o izvajanju programa zdravstvenih storitev med ZD Ljubljana in ZZS za pogodbeno leto 2022, stran 41, točka 3.3.2 Spremembe programov po sprejemu finančnega načrta, ki niso bile upoštevanje pri načrtovanju.

- c) Optimizacija poslovnih procesov in racionalizacija delovnih nalog – 10 %

Kot smo že omenili v točki 2.c, je Strokovni svet ZD Ljubljana v letu 2022 s svojimi 19. komisijami sledil uresničevanju dolgoročnih strokovnih ciljev v smeri standardizacije in racionalizacije postopkov po posameznih strokovnih področjih. Na sejah so bile obravnavane najrazličnejše vsebine, pomembne za delovanje in razvoj posameznih strok: strokovne smernice, zdravstvena zakonodaja, pravila ZZS, predpisi NIJZ, ugotovitve notranjih

in zunanjih presoj kakovosti, kazalniki kakovosti, ugotovitve zunanjih nadzorov s strani ZZSZ, dokumentacija, epidemiološka situacija, obračunski modeli, vizija razvoja, itd.


Kot smo že opisali v točki 2.c, smo v letu 2022, z vidika zagotavljanja varne in urejene elektronske komunikacije ter s ciljem administrativne razbremenitve timov, postopno v vse ambulante družinske medicine ZD Ljubljana uvedli **Portal za paciente**, ki je nadomestil dosedanjo e-pošto. Portal pacientom omogoča vpogled v stalno terapijo, v izdana zdravila in izdane napotnice ter medicinske pripomočke, kar je pomembno tako z vidika opolnomočenja pacientov kot tudi urejenega naročanja administrativnih storitev, kot je naročilo receptov, napotnic za kontrolne preglede in medicinskih pripomočkov ter urejanje bolniškega staleža in naročanja na pregled. Ker je Portal integriran v ZIS IRIS omogoča zdravstvenim timov, da na enem mestu neposredno v ZIS obravnavajo vso elektronsko komunikacijo med ambulanto in pacientom, kar pomeni pomemben, tudi do 25 % prihranek časa, ki ga tako lahko posvetijo neposredni obravnavi bolnika v ambulanti.

Po tem kriteriju je dosežena ocena 10 %.

Vir: Letno poročilo ZD Ljubljana za leto 2022, točka 3.4.2 Strokovni svet ZD Ljubljana in njegove komisije, stran 51, Tabela 21: Pregled večjih nabav računalniške opreme, stran 106, Portal za paciente – točka 3.4.1 Realizacija strokovnega plana, str. 48.

Merilo razvojne naravnosti zavoda je po vseh treh kriteriji iz točke 3 doseženo v skupni višini 35 %.

Na podlagi Pravilnika se dosežena merila v odstotkih seštejejo in znašajo 100 %.


Predsednica Sveta zavoda ZDL.
Dunja Piškur Kosmač

Vročeno:

- Tea Stegne Ignjatovič
- Arhiv Sveta zavoda
- Kadrovska služba

