



CBE 71, 8330 Metlika

Tel.: 07-369-1-406

Fax: 07-369-1-427

E-naslov: info@zd-metlika.si

POSLOVNI NAČRT

ZDRAVSTVENEGA DOMA

METLIKA

ZA LETO 2009

V.d. direktorice:
Duška PEZDIRC, dipl.ekon.

Številka: 027/09

Metlika, januar 2009

1. UVOD

Poslovni načrt ZD Metlika za leto 2009 temelji na dolgoročnem razvojnem načrtu zavoda za obdobje 2008-2013.

Zdravstveni dom Metlika se bo v letu 2009 aktivno vključeval v program nacionalnega zdravstvenega varstva ter v celoti izpolnil delovni plan Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije ter pričakovanja ustanovitelja, Občine Metlika.

Prioriteta delovanja in poslovanja ZD Metlika bo zadovoljstvo pacientov in izpolnjevanje plana zdravstvene zavarovalnice v korist pacientov.

Investicije bodo potekale v skladu z razpoložljivimi sredstvi in po sistemu priorit. Konec leta 2008 smo pridobili informativne ponudbe izvajalcev za lažje načrtovanje.

Zavod mora na podlagi Zakona o javnih financah (Ur.l. RS št. 79/99) in Pravilnika o usmeritvah za usklajeno delovanje sistema notranjega nadzora javnih financ (Ur.l. RS št. 72/02) vzpostaviti notranji nadzor. V letu 2009 bomo z notranjim revidiranjem preverjali ustreznost javnega naročanja za preteklo leto in ustreznost izdanih aktov. Izvajalca za izvedbo notranjega revidiranja bo po predhodnem pooblastilu za naš zavod izbralo Združenje zdravstvenih zavodov.

V letu 2009 zavod načrtuje nadaljevanje preverjanja zadovoljstva uporabnikov storitev v vseh dejavnostih in zadovoljstvo zaposlenih ter izvajanje uvedenega sistema spremljanja kakovosti. Merjenje zadovoljstva uporabnikov in zaposlenih bo potekalo na podlagi anketiranja in vpisov v knjigo pohval, pobud, vprašanj in pritožb.

V letu 2009 je potrebno ponoviti razpis za delovno mesto direktorja zavoda ter po imenovanju direktorja razpisati tudi prosto delovno mesto glavne sestre zavoda.

2. POSLANSTVO IN VIZIJA ZD METLIKA

Vizija Zdravstvenega doma Metlika je ozavestiti pomembnost skrbi za lastno zdravje in organizirati kakovosten in dolgoročno vzdržen sistem zdravstvenega varstva v občini Metlika, kjer je pacient partner. Poslanstvo Zdravstvenega doma Metlika je oblikovanje pogojev in postavljanje politike zdravja v korist uporabnikov in v motivacijo zaposlenih. Ključni cilj tako vizije kot poslanstva so zadovoljni uporabniki in zaposleni.

Delovanje zavoda v letu 2009 bo temeljilo na koordinaciji vseh segmentov in na vzpostavitvi učinkovitih povezav med njimi, kar pomeni, da bomo delovali tako, da bodo vsi zaposleni aktivno sodelovali v vseh procesih in da bodo pripravljeni dosegati skupne cilje, ki jih bodo sooblikovali, kajti le tako jih bo moč tudi realizirati.

Začrtane smernice so preprečevanje obolenja ljudi s pomočjo izvajanja preventivnih aktivnosti tako na področju zdravja kot splošnega poslovanja, ki temeljijo na osnovnih vrednotah, osnovnem poslanstvu, dolgoročnem cilju in viziji zavoda, skladno z veljavno zakonodajo in drugimi sprejetimi dokumenti razvoja zdravstva v Sloveniji. Pomembno bo najti tiste pristope, ki so uspešni, poiskati razloge za njihovo uspešnost ter preveriti njihov pomen za nadaljnjo uspešnost in obratno, poiskati neuspešne pristope, jih analizirati in po potrebi izločiti.

Osnovne vrednote, ki definirajo kulturo obnašanja v zavodu do univerzalnosti, ki omogoča dostopnost vsem; enakost, ki daje uporabnikom enake možnosti za čim boljše zdravje; solidarnost, ki pomeni, da vsak prispeva v sistem po svojih zmožnostih in da so vsakomur zagotovljene storitve glede na potrebe; kakovost, ki spodbuja aktivnost in uvajanje sprememb; zaupanje, ki pravi, da kakovostno delo upravičuje zaupanje odjemalcev; odličnost oziroma stremljenje k še boljšemu, spoštovanje posameznika ter stalno učenje.

2.1. Organizacija in delovanje ZD Metlika

Zdravstveni dom Metlika je javni zavod, ki ga je leta 1996 z odlokom o ustanovitvi ustanovila Občina Metlika (Ur.l. RS št. 62/96) za opravljanje osnovne zdravstvene dejavnosti za občino Metlika. Dejavnost zavoda je javna služba, katere izvajanje je v javnem interesu.

Notranja organizacija zavoda, organizacijske in strokovne enote ter lokacija zavoda je določena s Statutom Zdravstvenega doma Metlika, ki je bil sprejet in potrjen aprila 2006.

Zavod ima organizirane naslednje dejavnosti:

- osnovno zdravstveno dejavnost:
 - splošno ambulantno,
 - splošno ambulanto v socialnem zavodu,
 - patronažno službo,
 - reševalno službo,
 - dežurno službo,
 - osnovni laboratorij;
- specialistično ambulantno dejavnost:
 - dispanzer za ženske;
- zobozdravstveno dejavnost:
 - otroško in mladinsko zobozdravstvo,
 - zobozdravstvo za odrasle;
- dispanzer za medicino dela, prometa in športa
- pavšalne dejavnosti (zobozdravstvena in zdravstvena vzgoja).

ZD Metlika v sklopu osnovne in zobozdravstvene dejavnosti opravlja tudi nujno medicinsko pomoč ter izvaja preventivo za odrasle v splošni ambulanti in preventivo v zobozdravstvu za otroke in šolarje po programu, patronažno preventivno varstvo in preventivno varstvo žensk v sklopu programa ZORA.

Zdravstveni dom glavnino sredstev pridobiva s plačili zdravstvenih storitev, iz pogodbenih razmerij z zasebniki (najem prostorov), z izvajanjem samoplačniških storitev ter iz drugih virov določenih z zakonom.

Premoženje zavoda je last ustanovitelja in je urejeno z medsebojno pogodbo o upravljanju objektov, naprav in opreme za potrebe osnovne zdravstvene dejavnosti, ki je bila podpisana marca 2000.

3. FINANČNO OVREDNOTENJE POSLOVANJA ZA LETO 2009

Financiranje zavoda bo v letu 2009 potekalo v skladu s pogodbo ZZZS. Sredstva iz obveznega zdravstvenega zavarovanja bomo z internim mesečnim kontroliranjem poskušali uresničiti sto odstotno. Zavod pa bo sredstva pridobil tudi s strani zavarovalnic, ki tržijo prostovoljno zdravstveno zavarovanje.

Manjši del sredstev bo zavod pridobil z opravljanjem storitev medicine dela, prometa in športa, z oddajo prostorov zasebnikom, prodajo dotrajanih in odpisanih osnovnih sredstev ter samoplačniškimi poravnanimi zdravstvenih storitev.

V letu 2009 se bo ZD Metlika v sodelovanju z Občino Metlika prijavil na razpis Ministrstva za zdravje za investicije v zdravstvu, dodatne vire financiranja pa bomo iskali tudi pri podjetjih in bankah ter iz virov nepovratnih sredstev, ki jih bo za nas poiskalo Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije.

Načrtovani prihodki in odhodki v letu 2009 so v tabeli 1 podani na podlagi cen iz pogodbe za leto 2008 s predvidenim povišanjem cen. Za primerjavo so podani tudi podatki za leto 2008 in indeks odstopanja, vsi podatki so prikazani tudi grafično.

Obrazložitev nekaterih postavk:

- ostali plačniki – sem sodijo doplačila prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja in doplačila zobozdravstvene ambulante, samoplačniki, cepljenja na željo pacienta in mrliški ogledi
- drugi prihodki zajemajo plačila iz naslova najemnin, odškodnine zavarovalnic, prenos rezervacij iz preteklih let za investicijsko vzdrževanje, sredstva za specializacije zdravnikov in prihodke od prodaje osnovnih sredstev
- stroški storitev zajemajo stroške vseh vzdrževanj v zavodu in investicijskega vzdrževanja, popravila, zavarovalne premije, plačilo laboratorijskih storitev drugim zavodom
- ostali stroški – premije dodatnega pokojninskega zavarovanja, plačila nezgodnega zavarovanja delavcem, ki delajo na terenu, štipendije, članarine, prispevek za vzpodbujanje zaposlovanja invalidov.

Tabela 1. Načrtovani prihodki in odhodki za leto 2009 v primerjavi z letom 2008.

Zneski so prikazani EUR

Naziv	Leto 2008	Leto 2009	Indeks
PRIHODKI			
Obvezno zdravstveno zavarovanje	1.191.354	1.350.000	113
Prostovoljno zdravstveno zavarovanje	251.529	270.000	107
Medicina dela, prometa in športa	49.547	55.000	111
Ostali plačniki	47.923	52.000	108
Drugi prihodki	47.204	52.000	110
SKUPAJ PRIHODKI	1.587.557	1.779.000	112
ODHODKI			
Stroški materiala	177.589	210.000	118
Stroški storitev	290.016	350.000	121
Bruto plače	746.261	821.000	110
Dajatve na plače	136.001	150.000	110
Podjemne pogodbe - pogodbe o delu	59.530	55.000	92
Regres, jubilejne nagrade, odpravnina	20.861	22.000	105
Amortizacija	64.248	66.000	103
Stroški prehrane in potni stroški	38.986	42.000	108
Ostali stroški	45.643	51.000	112
SKUPAJ ODHODKI	1.579.135	1.767.000	112
PRESEŽEK PRIHODKOV	8.422	12.000	142

Povečane prihodke iz postavk obveznega in prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja ter naslova ostali plačniki načrtujemo na podlagi celotne realizacije storitev po pogodbi ter zaradi zvišanja cen storitev, iz istega razloga načrtujemo tudi povečanje postavke prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja. Na medicini dela načrtujemo povišanje prihodkov zaradi evidentnega povečanja naročnikov iz občine Črnomelj. Na postavki ostali plačniki pričakujemo povečanje zaradi doplačil v zobozdravstveni dejavnosti, medtem ko na drugih prihodkih pričakujemo povečanje iz naslova sredstev za investicijsko vzdrževanje.

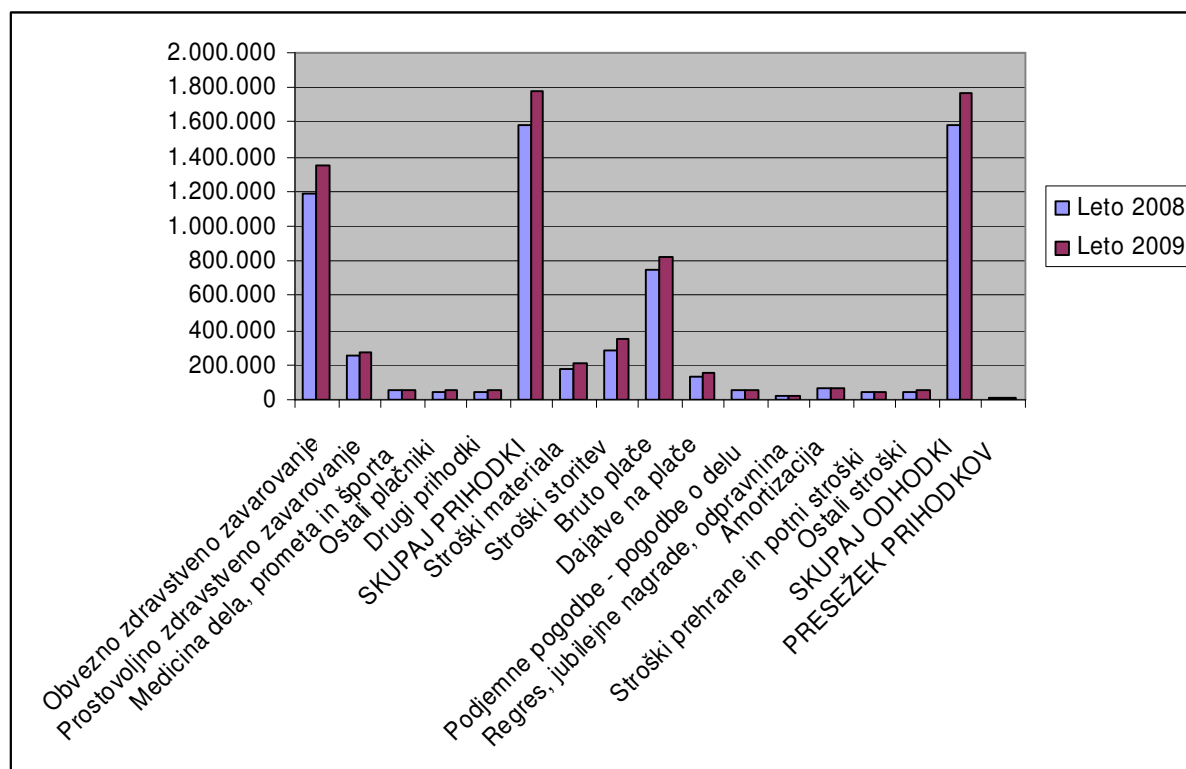
Stroške materiala in storitev načrtujemo višje zaradi dviga cen in zaradi investicijskih del in vzdrževanja v zavodu.

Povišanje plač in posledično tudi dajatev nanje pripisujemo zakonskemu povišanju plač ter novi zaposlitvi, zobozdravnik.

Postavka regres, jubilejne nagrade in odpravnine bo višja v primerjavi z letom 2008, saj v letu 2008 načrtujemo redni regres za več zaposlenih in dve jubilejni nagradi.

Na sliki 1 je grafični prikaz razlike med prihodki in odhodki za leti 2008 in 2009.

Slika 1. Struktura prihodkov in odhodkov za leto 2008 in 2009.



Zavod bo posloval v skladu z veljavno zakonodajo in internimi akti. Nakupi materiala oziroma naročila za izvajanje storitev in gradbenih del bodo potekala v skladu z Zakonom o javnih naročilih, prav tako pa zavod sodeluje z Združenjem zdravstvenih zavodov, službo za izvajanje skupnih javnih naročil v zdravstvu za člane združenja.

Cene storitev v zavodu se bodo zvišale le v skladu s pogodbo ZZZS, medtem ko bodo cene samoplačniških storitev ostale nespremenjene.

V letu 2009 predvidevamo kratkoročno zadolžitev zavoda v višini 60.000 EUR zaradi dodatnih pogodbenih obveznosti iz naslova investicije v novo garažno stavbo in parkirišče, ki je bila dokončana konec 2008.

3.1. Interni akti

V 2009. je potrebno pregledati in ažurirati vse interne akte, med drugim tudi Poslovnik kakovosti.

4. ZDRAVSTVENA DEJAVNOST

4.1. Osnovna dejavnost

V skladu s Pogodbo Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije bo ZD Metlika uresničil kurativni in preventivni program zdravstvenega varstva.

V sklopu preventivne dejavnosti za odrasle načrtujemo v letu 2009 organizacijo preventivnih delavnic za zdravo življenje. Predvideni načrt izvajanja preventivnih delavnic je prikazan v tabeli 2.

Tabela 2. Načrt izvajanja preventivnih delavnic v letu 2009.

DELAVNICA	PREDVIDENI TERMIN IZVEDBE											
	JAN.	FEB.	MAR.	APR.	MAJ	JUN.	JUL.	AVG.	SEP.	OKT.	NOV.	DEC.
Zdravo hujšanje		X	X	X					X	X	X	
Zdrava prehrana			X	X	X				X	X	X	
Telesna dejavnost - gibanje			X	X	X				X	X	X	
Da, opuščam kajenje												
Življenjski slog			X	X	X				X	X	X	
Test hoje 1x		X	X	X					X	X	X	
Dejavniki tveganja												

Načrt izvajanja delavnic je okvirni in se bo spreminjal v skladu s potrebami uporabnikov in razpoložljivostjo kadra.

Širitve osnovne dejavnosti v letu 2009 ne predvidevamo. Osnovna dejavnost bo tako zajemala 4,47 pogodbenih nosilcev.

4.2. Zobozdravstvena dejavnost

ZD Metlika razpolaga z zobozdravstvenim programom za otroke v obsegu enega tima in z 1,7 tima programa za odrasle.

Predvidevamo, da bo v letu 2009 Občina Metlika podelila koncesijo na področju zobozdravstva za odrasle in sicer v obsegu 0,85 programa, kar pomeni zmanjšanje te dejavnosti za ZD Metlika. Koncesionar bo svojo dejavnost opravljal v prostorih ZD Metlika

4.3. Realizacija programa po Pogodbi z zdravstveno zavarovalnico

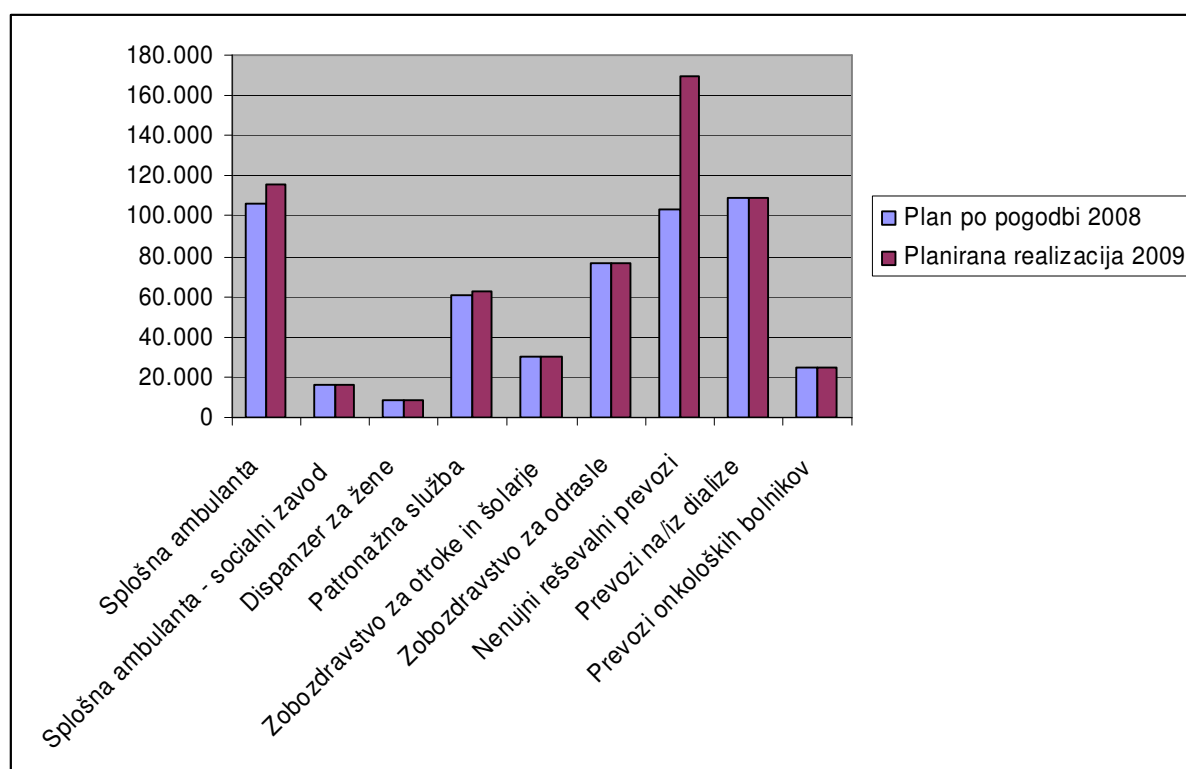
V spodnji tabeli prikazujemo podatke o predvidenih realiziranih količnikih po pogodbi z zdravstveno zavarovalnico za leto 2009 po posameznih dejavnostih v primerjavi s planom po Pogodbi z zdravstveno zavarovalnico za leto 2008.

V tabeli 3 je prikazana planirana realizacija storitev po Pogodbi z zdravstveno zavarovalnico za leto 2008 in predvidena realizacija za leto 2009. Primerjava je narejena na podlagi Pogodbe za leto 2008, ker se bo pogodba za leto 2009 sklepala predvidoma v prvi polovici leta 2009.

Tabela 3. Realizacija storitev v letu 2009.

<i>Dejavnost</i>	<i>Plan po pogodbi 2008</i>	<i>Planirana realizacija 2009</i>	<i>Indeks real./plan</i>
Splošna ambulanta	106.379	116.000	109
Splošna ambulanta - socialni zavod	16.493	16.493	100
Dispanzer za žene	8.758	8.758	100
Patronažna služba	60.891	63.000	103
<i>Zobozdravstvena dejavnost</i>			
Zobozdravstvo za otroke in šolarje	30.056	30.056	100
Zobozdravstvo za odrasle	76.965	76.965	100
<i>Reševalna služba</i>			
Nenujni reševalni prevozi	103.438	170.000	164
Nujni reševalni prevozi	/	/	/
Prevozi na/iz dialize	109.023	109.023	100
Prevozi onkoloških bolnikov	24.680	24.680	100

Slika 2. Realizacija storitev v letu 2009 v primerjavi s Pogodbo 2008.



Glede na gibanja in potrebe preteklih let načrtujemo 9% odstopanje v osnovni dejavnosti in 3% odstopanje v patronažni dejavnosti. V reševalni dejavnosti za nenujne prevoze tudi v letu 2009 predvidevamo visoko odstopanje od plana zdravstvene zavarovalnice, kar pripisujemo oddaljenosti od bolnišnice in ostalih ustanov na sekundarni in terciarni ravni, zaradi staranja prebivalstva in večjega procenta kroničnih bolezni, ki zahtevajo prevoz z reševalnim vozilom. Večje število prevozov terja tudi način obravnave in zdravljenja bolnika v bolnišnicah. Veliko

bolnikov, nekoč zdravljenih hospitalno, se sedaj zdravi ambulantno, kar terja vsakodnevni prevoz v zdravstveno ustanovo.

Na sliki 2 je prikazana razlika v realizaciji storitev po dejavnostih med Pogodbo 2008 in načrtovano realizacijo v letu 2009.

V tabeli je prikazana planirana realizacija storitev po Pogodbi z zdravstveno zavarovalnico za leto 2008 in predvidena realizacija za leto 2009.

5. KADROVSKI PLAN

V ZD Metlika je na dan 01.01.2009 32 zaposlenih, razen dveh pripravnic so vi zaposleni za nedoločen čas. Pripravnštvo za poklic zdravstveni tehnik bo zaključeno v marcu, za poklic diplomirane medicinske sestre pa v maju. Plačo obema pripravnikoma financira Združenje zdravstvenih zavodov v sodelovanju ZZZS. Dva delavca sta zaposlena po podjemni pogodbi, in sicer specialist ginekologije in specialist za medicino dela, prometa in športa. Po pogodbi o poslovnem sodelovanju z Zobozdravstvom Muc iz Črnomlja pa v ZD Metlika opravljata delo še zobozdravnik in zobna asistentka.

Tabela 4. Struktura redno zaposlenih po izobrazbi na dan 01.01.2009.

<i>Naziv</i>	<i>St. izobrazbe</i>	<i>Št. delavcev</i>
Zdravnik specialist	VIII	1
Zdravnik	VII	3
Zobozdravnik	VII	1
Univerzitetna diplomirana biokemičarka	VII/2	0,20
Diplomirana medicinska sestra	VII/1	1
Diplomirana babica	VII/1	1
Diplomirani ekonomist	VII/1	1
Diplomirani delovni terapevt	VII/1	1
Diplomirana medicinska sestra - pripravnik	VII/1	1
Višja medicinska sestra	VI	4
Zdravstveni tehnik	V	8
Zdravstveni tehnik - pripravnik	V	1
Laboratorijski tehnik	V	2
Ekonomski tehnik	V	1
Voznik reševalnega vozila – hišnik	IV	3
Čistilka	I	2
<i>Skupaj</i>		<i>31,20</i>

V letu 2009 bomo zadržali število zaposlenih po zgornji tabeli št. 4, razen pripravnikov. Dodatno načrtujemo zaposlitev zobozdravnice za delo v otroškem in mladinskem zobozdravstvu v februarju 2009. Januarja 2009 je bila izdana potreba po delavcu za delovno mesto zdravnika v splošni ambulanti, vendar prijav ni bilo. Razpis bo ponovljen.

V letu 2009 načrtujemo izplačilo ene jubilejne nagrade v maju za 30 let delovne dobe in ene jubilejne nagrade v decembru za 20 let delovne dobe. Upokojevanja v letu 2009 ne načrtujemo.

Zdravstveni dom Metlika ima zaposlene 4 zdravnike v splošni ambulanti od predvidenih 4,47. Trije zdravniki opravljajo obveznosti specializacije s področja družinske medicine. Po potrebi bomo morebitni primanjkljaj zdravnikov, predvsem v času dopustov in izobraževanj zaradi specializacij, krili z zaposlitvijo pogodbenih delavcev predvsem iz ZD Črnomelj. V kolikor se bi na trgu pojavil zainteresiran zdravnik, ga bomo zaposlili.

V 2009. bomo nadaljevali s štipendiranjem, in sicer 2 zdravnic ter 1 zobozdravnice. Dva štipendista štipendiramo skupaj z Razvojnim centrom iz Novega mesta, enega pa iz lastnih sredstev.

V letu 2008 bomo nadaljevali z izvajanjem letnih razgovorov z zaposlenimi, ki se bodo izvajali v drugi polovici leta. Glede na izkušnje preteklih leta menimo, da tovrstna aktivnost lahko bistveno pripomore k izboljšanju poslovne klime v zavodu in tudi k boljšim poslovnim rezultatom, omogoča pa tudi sledenju zastavljenih ciljev za posameznega delavca. V letu 2009 bodo letne razgovore prvič opravili vodje enot za sodelavcev iz svojega področja, direktor pa jih bo izvedel z vodjami enot.

5.1. Izobraževanje in usposabljanje

Izobraževanje in usposabljanje bo potekalo na podlagi prejetih ponudb izvajalcev le-tega. V kolikor bo strokovno utemeljeno, da je izobraževanje oziroma usposabljanje potrebno za delavce zavoda, se bo le-to omogočilo v okviru določil Kolektivne pogodbe za dejavnost zdravstva in socialnega varstva.

V kolikor bodo sredstva dopuščala, bi zavod odobril šolanje vozniku reševalnega vozila za poklic zdravstveni tehnik in zdravstvenemu tehniku reševalcu za poklic diplomirane medicinske sestre. Šolanje bi zaposlenim omogočili zaradi visokih zahtev Pravilnika o službi nujne medicinske pomoči, ki so predvidene za leto 2010.

Velik poudarek v letu 2009 bomo namenili internemu izobraževanju, ki ga vodi, izvaja in nadzoruje vodja NMP v sodelovanju z najožjimi sodelavci. Pripravljeno bo 6 izobraževanj.

V zavodu bo marca pripravljen tudi načrt zunanjega usposabljanja in izpopolnjevanja za leto 2009, ki se bo izvajal v skladu s potrebami zaposlenih ter v okviru sredstev, ki bodo v 2009. nižja zaradi slabe gospodarske situacije v svetu, ki se reflektira tudi na zdravstvo.

6. SISTEM KAKOVOSTI

V letu 2008 je bil v zavodu vzpostavljen sistem kakovosti po standardu ISO 9001. 26.01.2009 je bil že izveden vodstveni pregled ter 04.02.2009 predcertifikacijska presoja, ki je po pričakovanjih potrdila pripravljenost zavoda na certifikacijsko presojo, ki je planirana za 01. april 2009.

V skladu z izdelanim Poslovníkom kakovosti in spremljajočo dokumentacijo so za leto 2009 predvideni načrti in programi, ki so predstavljeni v nadaljevanju točke 6.

6.1. Cilji kakovosti za leto 2009

V letu 2009 smo si v ZD Metlika zastavili 8 ciljev.

1. 100 % realizirati preventivni program po Pogodbi z zdravstveno zavarovalnico.
Odgovorna: vodja ZVD
Rok: december 2009
2. Doseči stopnjo zadovoljstva uporabnikov v splošnih ambulantah z oceno najmanj 4.
Odgovorni: vodje enot (direktor)
Rok: december 2009
3. Interna izobraževanja izvajati vsaj 6-krat letno.
Odgovoren: vodja NMP (vodje enot)
Rok: od februarja 2009 naprej
4. Vodje enot pričnejo z izvajanjem letnih razgovorov (vsak za svoje področje).
Odgovorni: vodje enot
Rok: september 2009
5. Vzpostaviti dokončen sistem vodenja kakovosti ISO 9001 (certifikacijska presoja).
Odgovoren: direktor
Rok: april 2009
6. Pridobiti vsaj 3 koristne predloge za izboljšanje procesa dela od zaposlenih po posameznih enotah.
Odgovorni: vodje enot
Rok: november 2009
7. Predstavitev ZD Metlika navzven – pacientu in občanom prijazen zavod.
Odgovorni: direktor (vodje enot)
Rok: 3 – krat letno, ob za zdravstvo pomembnejših datumih
8. Delo zdravnikov v ambulanti z računalnikom na obstoječem programu ProMedica.
Odgovoren: vodja NMP
Rok: december 2009

Uresničevanje zastavljenih ciljev bomo spremljali kvartalno.

6.2. Plan internih strokovnih nadzorov za leto 2009

V tabeli 5 so predstavljena področja dejavnosti, ki bodo predmet strokovnih nadzorov v letu 2009. Strokovni nadzori so opredeljeni terminsko, določena pa je tudi nadzorna in odgovorna oseba.

Tabela 5. Plan internih strokovnih nadzorov za leto 2009.

Mesec	Področje nadzora	Izvajalec nadzora	Datum realizacije	Opombe
Februar	ZVD	Strokovni vodja		
Marec	SA dr. Štrucelj	Strokovni vodja		
April	Patronaža	Strokovni vodja		
Maj	Izvajanje NMP	Strokovni vodja		
Junij	Laboratorij	Vodja laborator.		
Julij	/	/		
Avgust	/	/		
September	SA DP	Strokovni vodja		
Oktober	Reševalna	Vodja reševalne		
November	SA dr. Nemanić	Strokovni vodja		
December	SA dr. Mlačak	Vodja NMP		

6.3. Program izboljševanja kakovosti za leto 2009

V letu 2009 bo izboljševanje kakovosti temeljilo na notranji organizaciji in predstavljanju zavoda navzven.

Program za izboljševanje kakovosti za leto 2009 je prikazan v tabeli 6.

Tabela 6. Program izboljševanja kakovosti za leto 2009.

Z.št.	Dejavnost	Program	Rok izvedbe
1	Splošne ambulante	Trenutno kartoteko preseliti v ambulante.	31.12.2009
2		Prostore kartoteke predelati v sprejemno pisarno in knjižnico za zaposlene ter zagotoviti dostopen računalnik vsem zaposlenim.	31.10.2009
3		Zdravnikom določiti stalno sestro.	31.12.2009
4	Laboratorij	Preučiti možnost opravljanja biokemičnih preiskav v sodelovanju z ZD Črnomelj.	30.11.2009
5	NMP in dežurna služba	Okrepiti dežurno službo z dežurstvom medicinske sestre.	30.11.2009
6	SA v DP Metlika	Skleniti dogovor o izvajanju storitev v DP Metlika.	30.04.2009
7	ZD Metlika	Izvajanje aktivnosti na področju zdravja za občane poleg preventivnih delavnic (merjenje sladkorja, pritiska, ...) – prijazen ZD do pacientov.	ob za zdravstvo pomembnejših datumih

Program je pripravljen na podlagi zapisnika delovnega sestanka vodij 16.01.2009 ter izvedenih letnih razgovorov za leto 2008 z vodjami enot.

6.4. Cilji za kazalnike kakovosti za posamezne procese v letu 2009

V tabeli 7 so predstavljeni kazalniki kakovosti posameznega procesa ter odgovorna oseba, ki za realizacijo skrbi.

Tabela 7. Cilji za kazalnike kakovosti po posameznih procesih za leto 2009.

Zap.št.	Naziv procesa	Skrbnik	Kazalniki kakovosti
1.	Proces vodenja zavoda	Direktor	- 100 % realizacija ciljev iz letnega poslovnega načrta - 100 % realizacija ciljev kakovosti
2.	Prodaja	Direktor	- 100 % realizacija letnega prihodka po programih
3.	Nabava	Direktor	- točnost dobav (v skladu s pogodbo – odstopanja ni) - delež reklamacij glede na dobave (max. 2% reklamacij vezano na vse dobave)
4.	Proces dela v ambulantah splošne medicine, dispanzerjih, in specialističnih ambulantah	Vodje enot, vsak za svoje področje	- zadovoljstvo pacientov – ocena vsaj 4, - prekoračitev načrtovanih sredstev (po posameznih enotah) – max. 2% na enoto, - realizacija programov iz Letnega poslovnega načrta (ZZZS) – 100 %
5.	Proces preventivnega dela v ambulantah in dispanzerjih	Vodje enot, vsak za svoje področje	- odzivnost vabljenih – vsaj 50% - realizacija po planu ZZZS – 100 %
7.	Organizacija in izvajanje dela reševalne službe	Vodja reševalne službe	- realizacija plana po pogodbi z ZZZS – 100 % - poraba sredstev po Letnem načrtu – 100 %
7.	Organizacija in izvajanje dela službe nujne medicinske pomoči in dežurne službe	Vodja NMP	- zagotavljanje 24-urne zdravstvenega varstva
8.	Proces dela v zobozdravstvenih ambulantah	Vodja zobozdravstvene ambulante	- napredek v ustni higieni (tehnika umivanja zob) - zmanjšanje KEP indeksa pri otrocih in mladostnikih, - pritožbe varovancev – 100 % rešene, - prekoračitev načrtovanih sredstev – max 2 % - realizacija programov iz Letnega poslovnega načrta – 100 %
9.	Obvladovanje procesa dela zobozdravstvene preventive	Odgovoren za zobozdravstveno preventivo	- prekoračitev načrtovanih sredstev – max 2 % - realizacija programov iz Letnega poslovnega načrta – 100 %
10.	Obvladovanje procesa dela v patronažnem varstvu	Vodja patronažne služne	- stopnja zadovoljstva pacienta – ocena vsaj 4,00 - realizacija programa – 100 % - vodenje evidenc – po OP
11.	Obvladovanje procesa v zdravstveno vzgojni	Vodja in koordinator	- realizacija letnega plana – 100 % - učinkovitost delavnic (kajenje, telesna

	dejavnosti	ZVD	teža, telesna pripravljenost) - zadovoljstvo udeležencev – ocena vsaj 4
12.	Obvladovanje procesa dela v laboratoriju	Vodja laboratorija	- odstopanja identičnih vrednosti - 0 - prekoračitev načrtovanih sredstev – max 2 %
13	Proces dela v dispanzerju za medicino dela, prometa in športa	Specialist za medicino dela, prometa in športa	- realizacija programa iz Letnega poslovnega načrta – 100 % - ocena zadovoljstva naročnikov storitev – ocena vsaj 4

7. PLAN INVESTICIJ

V letu 2009 zavod predvideva naslednje investicije, ki se bodo izvajale na podlagi prioritet in v skladu z Zakonom o javnih naročilih ter le v primeru, če bo zavod pred pričetkom investicije zagotavljal potrebna sredstva za izvedbo le-teh:

Tabela 8. Plan investicij za leto 2009

Zneski v EUR

Z.št.	Investicija	Vrednost	Zagotovitev sredstev	Začetek
1.	Ureditev parkirišča in objekta (financiranje po pogodbi z Občino Metlika)	83.139 74.000	sredstva iz naslova investicijskega vzdrževanja	jan. 09 marec 09
2.	3 avtomobili za patronažo in 1 avtomobil za hišne obiske	36.000	sredstva iz naslova amortizacije	leto 2009
3.	Sistem kakovosti – certifikacijska presoja	8.500	sredstva iz naslova stroškov za storitve	april 2009
4.	Posodobitev ambulant (manjši aparati in oprema)	15.000	sredstva iz naslova amortizacije	leto 2009
5.	Beljenje zavoda	7.000	sredstva in naslova investicijskega vzdrževanja	leto 2009
6.	Električna posodobitev	7.500	sredstva iz naslova investicijskega vzdrževanja	leto 2009
7.	Zvočna zaščita vrat v ambulantah in menjava talnih oblog	13.000	sredstva iz naslova investicijskega vzdrževanja	leto 2009
8.	Vodomerni jašek in montaža	10.000	sredstva iz naslova investicijskega vzdrževanja, cca 3.000 EUR iz naslova amortizacije	leto 2009
9.	Informacijska posodobitev	13.200	sredstva iz naslova amortizacije	leto 2009
	SKUPAJ	266.339		

1. UREDITEV PARKIRIŠČA. Decembra 2008 je bil dokončan projekt izgradnje garažne hiše za službene potrebe in parkirišče ter predan namenu. Sredstva, ki jih je moral zagotoviti zdravstveni dom, so na podlagi izvedenega razpisa pri Ministrstvu za zdravje znašala dobrih 61.000 EUR, kar je bilo nakazano Občini Metlika decembra 2008. Zaradi razširitve objekta in večje uporabnosti le-tega so pri projektiranju nastali

dodatni stroški in ko je bila ocenjena projektna vrednost, smo z Občino Metlika julija 2008 podpisali pogodbo o 33% financiranju projekta. ZD bi tako moral v letu 2009 zagotoviti dodatna sredstva v višini dobrih 93.000 EUR. Zaradi nepravilnega popisa del v pogodbi (PGD namesto PZI), ki ga je posredoval projektant, in pojavljanju dodatnih del ob tedenskih nadzorih gradbišča, pa udeležba ZD znaša še dodatnih 64.000 EUR. Dobrih 83.000 EUR je zdravstveni dom Občini Metlika nakazal v januarju.

2. 4 AVTOMOBILI. V letu 2009 načrtujemo menjavo treh patronažnih avtomobilov in avtomobila za opravljanje hišnih obiskov. Avtomobili so stari do 12 let in so precej dotrajani kljub nizkemu številu prevoženih kilometrov. Avtomobili niso bili garažirani, dnevno so na terenu cca 7 ur, zaradi majhne oddaljenosti med kraji niso dovolj voženi, kar je za avtomobil slabo, zavod pa ravno zaradi slednjega plačuje relativno visoke stroške vzdrževanja. Zaradi stiske s parkiriščem so bili večkrat tudi poškodovani, predvsem zaradi nepazljivosti pacientov.

V zavodu razmišljamo med možnostjo poslovnega najema avtomobilov ali nakupom avtomobilov. V mesecu aprilu bomo pridobili ponudbe za nakup ali najem, na podlagi katerih se bomo odločali. V kolikor bo poslovni najem možen in ugodnejši, se bomo odločili zanj, višek v poslovnem načrtu predvidenih sredstev pa prerazporedili na investicijsko vzdrževanje.

3. SISTEM KAKOVOSTI. 26. januarja 2009 je bil izveden vodstveni pregled, 04.02.2009 pa predcertifikacijska presoja. 01.04.2009 bo dokončna, certifikacijska, presoja, na podlagi katere bomo prejeli tudi certifikat. Ugotovitev predcertifikacijske presoje je bila, da smo za certifikacijo pripravljeni.
4. POSODOBITEV AMBULANT. Posodobitev ambulant zajema splošne ambulante, in sicer nakup manjših medicinskih aparatov ter opreme (oksimetri, posodobitev in nadgradnja aparata za oživljanje, stojala, vozički za material, panoji za čakalnice, klimatizacija čakalnic).
5. BELJENJE ZAVODA. V letu 2009 bomo prebelili kletne prostore, hodnike in pritličje (splošne ambulante, previjalnice, EKG prostor), vključno z vrati. Kletni prostori so v relativno slabem stanju zaradi vdora vode. Glede na to, da je sedaj narejena hidroizolacija, je potrebno sanirati še notranjost, ki je bila zaradi zunanjih del še dodatno poškodovana.
6. ELEKTRIČNA POSODOBITEV. Stare in dotrajane luči in napeljavo bomo zamenjali z novimi zaradi varnosti in zaradi varčevanja z električno energijo, saj so nove napeljave in luči veliko varčnejše.
7. ZVOČNA ZAŠČITA VRAT IN MENJAVA TALNIH OBLOG. Menjava talnih oblog v kletnih prostorih in v pritličju zaradi dotrajanosti. Zvočna zaščita vrat v splošnih ambulantah zaradi zagotavljanja zasebnosti.
8. VODOMERNI JAŠEK IN MONTAŽA. Pri projektu ureditve parkirišč in izgradnje garaže so se ugotovile dodatne podzemne nepravilnosti, med drugim tudi stari vodovodni jašek in merilec porabe. Komunala Metlika je ugotovila, da zadeva ni v skladu s predpisi in funkcijo. Tako je potrebno pred zdravstvenim domom izgraditi novi jašek z vso pripadajočo opremo.

9. **INFORMACIJSKA POSODOBITEV.** Zaradi vse večjih potreb uporabnikov na strežniku in dodatnih obremenitev le tega je nujno zamenjati strežnik in posodobiti nekatere računalnike v zavodu ter nabaviti nove čitalnike. Sredstva bodo namenjena tudi nakupu licenc in uvedbi zunanjega arhiviranja ter za razširitev videonadzora na zunanji del objekta (urgentno parkirišče in vhod v nove garaže). V tej postavki sta zajeta tudi dva sledilca za avtomobile z navigacijsko napravo, ki bosta inštalirana v reševalno vozilo in transporter, zaradi kontrole nad opravljenimi kilometri ter časovnega prihranka zaradi iskanja napotene ustanove.

V letu 2009 skupno načrtujemo za približno 266 tisoč eurov investicij.

Amortizacija za leto 2009 znaša okrog 64.200 EUR in bo po planu investicij v celoti porabljena.

8. ZAKLJUČEK

Poslovni načrt Zdravstvenega doma Metlika temelji na programu zdravstvenega varstva v občini Metlika, ki je opredeljen s pogodbo Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije iz leta 2008. V poslovnem načrtu so opredeljeni vsi ključni dejavniki poslovanja za leto 2009, in sicer od programa zdravstvene dejavnosti in financiranja do plana investicij ter kadrovanja.

Riziko poslovanja za nedoseganje poslovnega načrta lahko nastane zaradi sprememb v Splošnem in Področnem dogovoru za zdravstvene domove ter zaradi izredne prerazporeditve sredstev zavoda.