



LETNO POROČILO za poslovno leto 2013



Februar 2013





1. UVOD

1.1. UVODNA BESEDA DIREKTORJA

Slovensko zdravstvo zadnjih pet let pestijo krizni ukrepi, ki iz leta v leto drastično zmanjšujejo sredstva za izvajanje zdravstvene dejavnosti. Primanjkljaj v zdravstveni blagajni se vsako leto znova prenaša na izvajalce zdravstvene dejavnosti. Začelo se je v letu **2009**, ko je vlada izvajalcem zdravstvene dejavnosti **znižala cene za 2,5%** in priznala amortizacijo za 20%. V letu **2011** so se znižala priznana sredstva za administrativno-tehnični kader in sredstva za izvajanje dežurne službe. V letu **2012** so **znižali cene za dodatne 3%**, v kalkulacijah so se zmanjšala priznana sredstva za regres, jubilejne nagrade, odpravnine in solidarnostne pomoči. V začetku leta **2013** je Vlada RS (že tretjič) **znižala cene zdravstvenih storitev za 3%**, dodatno znižala priznana sredstva za administrativno-tehnični kader ter priznana sredstva za amortizacijo za nadaljnjih 20%.

Povsem nepričakovan hladen tuš pa je prinesel Zakon o načinu izplačila razlike v plači zaradi odprave tretje četrtine nesorazmerij v osnovnih plačah javnih uslužbencev, ki je stopil v veljavo 07.12.2013. Sprejet je bil na podlagi pravnomočne sodbe Vrhovnega sodišča Republike Slovenije zavodom nalaga plačilo razlika v plači za obdobje od 01.10.2010 do 31.05.2012 za osnovna plačo, delovno uspešnost, dodatke k plači, nadomestila za praznik, dopust, boleznino do 30 delovnih dni, odpravnin in druge podobne obveznosti, skupaj z zamudnimi obrestmi do dneva izplačila. V skladu s 66. členom Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju so sredstva za plače kalkulativen element cene zdravstvenih storitev. Pričakovali smo, da jih bo zagotovil ZZZS, a so tudi ta strošek tudi v celoti prevalili na zdravstvene zavode. V našem zavodu smo zaposlenim tako izplačali **403.007,32 €** razlike v plači zaradi odprave tretje četrtine plačnih nesorazmerij, kar predstavlja skoraj **4% celotnega prihodka** v letu 2013. Prepričan sem, da bo ukrep v rdeče številke spravil skoraj celotno slovensko zdravstvo in imel katastrofalne posledice za razvoj in obstoj slovenskega javnega zdravstva.

Takšni pojavi nas morajo skrbeti, saj lahko vodijo k razpadu sistema javnega zdravstva, ki temelji na solidarnosti. Padanje dostopnosti in kakovosti zdravstvenih storitev v okviru javnega zdravstva odpira možnosti za oblikovanje paralelne ponudbe za vse tiste, ki bodo to lahko plačali. Poleg tega javne zavode duši zelo tog in zastarel sistem upravljanja ter nestimulativen sistem nagrajevanja zaposlenih. Vsi poskusi zdravstvene reforme zadnjih let niso pripeljali do nujno potrebnih sprememb.





Zdravstvena blagajna je edina javna blagajna, ki v kriznih razmerah posluje usklajeno, brez zadolževanje. Zaradi kriznih razmer in manjših prihodkov se zadolžuje državni proračun, zadolžuje se pokojninska blagajna, zdravstvena blagajna pa svoj primanjkljaj prenaša na izvajalce zdravstvenih storitev in iz leta v leto znižuje cene. Vodstva zdravstvenih zavodov so v zadnjih letih intenzivno iskala notranje prihranke in opravila veliko delo, sicer bi sistem že razpadel. Posledica racionalizacij so tudi velike obremenitve zdravstvenih delavcev, še zlasti na primarni ravni, kjer najbolj primanjkuje zdravnikov in zaposleni delajo kot ob tekočem traku. Največje pomanjkanje zdravnikov je prisotno prav na primarni ravni, poleg tega je delo primarnih zdravnikov še najslabše vrednoteno.

V takšnih razmerah se v skladu z Direktivo 2011/24/EU o čezmejnem izvajanju zdravstvenih storitev (Uradni list EU 9.3.2011) odpira tudi dostop do storitev na območju drugih evropskih držav. Direktiva je lahko nevarnost, če se novonastalim razmeram ne bomo znali prilagoditi. Lahko pa prinaša tudi nove priložnosti, če jih bomo znali izkoristiti.

V našem zdravstvenem zavodu smo se pravočasno odzivali na krizne razmere in svoje delovanje sproti prilagajali dejanskim možnostim. Na vseh nivojih organizacije smo se trudili gospodariti tako, da bi bil učinek vloženi sredstev in našega delovanja čim večji. Čeprav smo v letu 2013 povečali obseg programa za tri referenčne ambulante in en psihiatrični dispanzer, je celotni prihodek nominalno nižji kot v predhodnem letu. Tudi izplačila razlike v plači zaradi odprave tretje četrtine nesorazmerij v osnovnih plačah (403.007,32 €) nismo načrtovali. Kljub temu **poslovno leto 2013 zaključujemo s pozitivnim poslovnim izidom.**

Prvi predpogoj, ki vodi k pozitivnemu poslovanju je 100% izpolnitev načrtovanega obsega dela, ki je pogoj za plačilo s strani ZZZS. Zastavljeni cilj smo skoraj v celoti dosegli, za kar se moram zahvaliti vsem sodelavkam in sodelavcem. Pri soočanju s kriznimi razmerami nismo v ničemer zmanjševali pravic zaposlenih in standardov obravnave. Na številnih področjih smo uspeli celo izboljšati opremljenost in pogoje dela, vso opremo smo obnavljali v skladu s planom in uvajali dodatne ugodnosti za uporabnike (npr. na področju oskrbe kroničnih ran). Dobra dela gotovo vplivajo na kakovost zdravstvenih storitev, na kazalce zdravstvenega stanja prebivalstva ter zadovoljstvo uporabnikov in zaposlenih.

Do izkazanih poslovnih rezultatov smo prišli, ne da bi bistveno posegali v pravice zaposlenih, zmanjševali načrte nabav, rezali stroške za izobraževanje. Zadovoljni zaposleni so predpogoj za uspešno delo in dobre strokovne in poslovne rezultate ter zadovoljstvo uporabnikov, ustanoviteljev in poslovnih partnerjev. Doseženo vpliva tudi na ugled ustanove, kar kaže interes iskalcev zaposlitev za delo v zavodu.





V preteklem letu smo opravili ključne korake na področju uvajanja kakovosti in pridobitev certifikata kakovosti ISO 9001. Certifikat ni zgolj priznanje za opravljeno delo, ampak tudi motivacija in zaveza za naše prihodnje delovanje na področju izboljševanja kakovosti. Hvala vsem, ki so v procesu sodelovali, še zlasti predstavnici vodstva za kakovost, glavni medicinski sestri, strokovni vodji in vodjem služb ter zaposlenim v upravi za opravljeno veliko delo.



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and SIQ
hereby certify that the organization

ZDRAVSTVENI DOM NOVA GORICA
Nova Gorica, Slovenia

for the following field of activities
**General and specialist medical practice;
Emergency care; Emergency transport service**

has implemented and maintains a
Management System
which meets the requirements of the standard

ISO 9001:2008

Certification date: **2014-01-30**
Validity date: **2017-02-28**

Registration Number: **SI – Q-1814**



Michael Drechsel
President of IQNet


Igor Likar
Managing Director of SIQ







V letošnjem letu se zaključuje moj drugi mandat vodenja Zdravstvenega doma Nova Gorica. Na prehojeno pot se oziram zadovoljen in hvaležen vsem, ki so mi pomagali uresničiti zastavljene cilje. Prav te dni začnemo z gradnjo Zdravstvene postaje Dobrovo, ki jo bomo pretežno financirali iz lastnih sredstev. Pripravljamo projektno nalogo za gradnjo nove stavbe v Novi Gorici, kjer je prostorska stiska največja. V sodelovanju z občinami se pripravljamo se na energetske sanacije objektov v Šempetru in Novi Gorici. Vrsta projektnih timov deluje na različnih področjih in išče inovativne rešitve, ki lahko izboljšajo naše delo in poslovanje. Postopoma uvajamo brezpapirno poslovanje in posodabljamoinformacijski sistem. V teku je proces združevanja z Zdravstvenim domom Zobozdravstveno varstvo, ki pa je v celoti odvisen od volje in odločitev občin ustanoviteljic. Sodelujemo tudi v čezmejnih projektih, ki jih vodi Evropsko združenje za teritorialno sodelovanje GO ter v nekaterih drugih mednarodnih projektih.

Iskrena hvala vsem sodelavkam in sodelavcem, ki ste s svojim delom pripomogli k dosežkom poslovnega leta 2013 in še posebej tistim, ki ste mi pomagali pripraviti to letno poročilo. Ponosen sem na kolektiv, ki ga imam priložnost voditi ter na rezultate, ki jih dosega tudi v teh kriznih časih.

Direktor:
Marjan Pintar





1.2. POROČILO STROKOVNE VODJE

V letu 2013 so se razmere za delo v zdravstvu še poslabšale. Stopnjevali so se pritiski tako s strani države, ZZSZ, kakor tudi s strani pacientov. Njihova pričakovanja ostajajo ista. Zaradi psihosocialnih problemov, ki so posledica gospodarske krize, izgube delovnih mest in krize vrednot, se povečuje število obiskov v naših ambulantah. Iz leta v leto se zmanjšujejo sredstva namenjena za izvajanje zdravstvene dejavnosti, saj plačnik naših storitev že več let znižuje njihovo vrednost (ceno). Tako bolniki, kakor skupnost v kateri živimo, pa od nas pričakujejo kakovostno in bolj napredno obravnavo v še širšem obsegu, kot smo jo zagotavljali do sedaj. Zgodbe v medijih o korupciji v zdravstvu zmanjšujejo zaupanje do zdravstvenih delavcev, pohlep posameznikov negativno vpliva na vrednotenje zdravstva.

V javnem zavodu Zdravstveni dom Nova Gorica je vodilo zaposlenim skrb za bolnika/uporabnika. Zagotoviti mu želimo ustrezno, sodobno in kakovostno obravnavo. Smo homogen, prilagodljiv kolektiv, ki navkljub vsemu na strokovnem področju veliko vlaga v poenotenje dela na posameznih področjih, kakovostno in varno obravnavo pacienta in strokovno izpopolnjevanje zaposlenih. S stalnim prilagajanjem organizacije dela, opreme in dejavnosti novo nastalim izzivom, poskušamo zadostiti potrebam vseh prebivalcev na območju občin ustanoviteljic.

Pri izvajanju celovite oskrbe na področju primarnega zdravstva smo sledili dolgoročnim ciljem in delovanju, ki temelji na Zakonu o zdravstveni dejavnosti. Smo moderna zdravstvena ustanova, ki želi ohraniti vodilno vlogo v regiji, zato se povezujemo z drugimi subjekti zdravstvenega varstva v regiji, državi in izven države.

➔ Preventivno zdravstveno varstvo

Na področju preventivne dejavnosti smo v letu 2013 večjo pozornost namenjali:

- promociji in izvajanju programa SVIT,
- odkrivanju in zdravljenju kroničnih vnetnih črevesnih bolezni,
- izvajanju programa ZORA (zgodnje odkrivanje rakastih bolezni v ginekologiji),
- preventivnim programom namenjenim otrokom in šolski mladini v sodelovanju z vrtci in šolami,
- doslednemu izvajanju programov imunoprofilakse in kemoprofilakse ter motivaciji staršev za neobvezna cepljenja proti HPV, rotavirusu, pnevmokoku, klopnemu meningoencefalitisu,
- promociji zdravega načina življenja.





➔ Kurativno zdravstveno varstvo

V našem zavodu izvajamo kurativno zdravstveno varstvo vseh starostnih skupin. Stalno ga prilagajamo potrebam pacientov in pravilom zdravstvenega zavarovanja. Izvajamo ga v skladu s spoznanji sodobne medicinske stroke. Obiski v posameznih ambulantah se spreminjajo glede na potrebe in bolezni pacientov.

Zavedamo se, da ne moremo uresničiti vseh pacientovih pričakovanj in zahtev povezanih z zdravjem. Trudimo se zagotoviti bolniku čim bolj prijazno okolje. Želimo, da je odnos zaposlenih do uporabnikov profesionalen in human.

➔ Kadri

Omejitev zaposlovanja v javnem sektorju vodi v preobremenjenost in izgorelost, ki v zdravstvu vplivata na kakovost dela in na zadovoljstvo uporabnikov. Z zagotavljanjem ustreznih delovnih pogojev, sodobne medicinske opreme in s stalnim izobraževanjem spodbujamo osebni razvoj posameznika. V letu 2013 smo nadaljevali z oblikovanjem procesov kakovosti. Poenotili in standardizirali smo delovne procese s ciljem razbremenitve zaposlenih.

➔ Strokovni svet

Je kolegijski strokovni organ zavoda, ki ga sestavljajo vodje medicinskih služb in glavna medicinska sestra. Obravnava in odloča o strokovnih vprašanjih iz dejavnosti zavoda, in sicer:

- določa strokovne podlage za programe dela in razvoja,
- daje direktorju mnenja in predloge glede organizacije dela in pogojev za razvoj dejavnosti in izboljšanje kakovosti dela,
- predlaga program izobraževanja,
- obravnava druga vprašanja s področja strokovnega dela zavoda.

Člani strokovnega sveta so vključeni v razširjen kolegij direktorja, ki:

- potrjuje letni poslovni načrt,
- planira in soodloča pri nabavi medicinske opreme,
- daje predloge za planiranje dela posameznih služb,
- spremlja poslovanje zavoda.





Strokovni svet je na štirih sestankih:

- Sprotno obravnaval in analiziral podatke ZZZS, ki kažejo povprečno vrednost začasne zadržanosti od dela v breme ZZZS na zdravnika (BS (bolniški stalež) v breme ZZZS). Ugotavljali smo, da se BS v breme ZZZS tekom leta minimalno spreminja, in da je porast slednjega, zlasti pa porast nege družinskih članov posledica številnih dejavnikov na katere osebni zdravnik ne more vplivati. S ciljem ohraniti nizek BS v breme ZZZS je strokovni svet redno spremljal pojasnila, oziroma razloge za visok BS v breme ZZZS s strani posameznega zdravnika in predlagal ukrepe za znižanje.
- Spremljal indeks predpisovanja zdravil na recept. V ZD Nova Gorica smo ugotavljali odstopne, oziroma visoke indekse pri nekaterih nosilcih timov. Izračuni indeksov predpisovanja zdravil na recept v breme ZZZS temeljijo na številu opredeljenih oseb na nosilca tima in na vnaprej določeni vrednosti recepta. Zaradi tega je prihajalo do odstopov zlasti:
 - pri mlajših zdravnikih, ki se niso dosegli normativa opredeljenih zavarovancev (glavarine),
 - pri specializantih, ki nimajo glavarine,
 - pri zdravnikih v domovih za starejše občane, ki oskrbujejo paciente katerim niso izbrani zdravnik,
 - v dejavnostih, kjer so se cene zdravil izrazito povečale.
- Izdelal plan izobraževanja v letu 2013 za zaposlene v posameznih službah upoštevajoč smernice razvoja stroke, razpoložljiva finančna sredstva in želje zaposlenih.
- Obravnaval organizacijo dela v službi za fizioterapijo.
- Sprejel plan rednih strokovnih nadzorov s svetovanjem za leto 2013 in 2014.
- Obravnaval možnosti za izobraževanje zdravstvenih delavcev in staršev otrok z avtizmom.
- Spremljal izvajanje aktivnosti v zvezi s pridobitvijo ISO standarda 9001.
- Spremljal delo v ANMP in sodelovanje z bolnišnico.
- Sprejel ukrepe za izboljšanje precepljenosti proti HPV.
- Obravnaval sodelovanje z bolnišnico "dr. Franca Derganca" v projektu izdelave spletne aplikacije za obravnavo anemij.
- Se seznanil z drugimi aktualnimi strokovnimi vprašanji.



➔ Strokovni nadzori

V letu 2013 smo nadaljevali z izvajanjem rednih internih strokovnih nadzorov s ciljem standardizacije delovnih procesov v posameznih ambulantah in službah, ki jih izvajamo v skladu s Pravilnikom o internem strokovnem nadzoru s svetovanjem. Namen nadzorov je ugotoviti skladnost postopkov in obravnav s priporočenimi smernicami, medicinsko doktrino in Pravili zdravstvenega zavarovanja. Ocenjuje se tudi ustreznost prostorov in opreme. Nadzor je bil izveden v patronažni službi Nova Gorica in Trnovo-Čepovan. Komisija je ugotovila, da nadzorovane patronažne sestre vestno, predano in strokovno opravljajo svoje delo. Izvedli smo tudi dva izredna strokovna nadzora v službi nujne medicinske pomoči (ANMP) na podlagi poizvedbe zastopnika pacientovih pravic in pisne pritožbe uporabnika. Pokazala sta, da je pri obravnavi pacientov medicinsko osebje ravnalo skrbno in v skladu s priporočili stroke in opravilo vse preiskave, ki so v ANMP možne. Vodje služb so redno preverjali delo zaposlenih in realizacijo storitev za ZZZS. Na rednih sestankih po službah so se sprotno reševali strokovni problemi, ki so jih zaposleni zaznali ob svojem rednem delu.

➔ Izobraževanje zaposlenih

Kakor vsa leta doslej, so se tudi v letu 2013 zaposleni kontinuirano izobraževali. Za izobraževanje zdravnikov je skrbela vodja družinske medicine Prim. dr. Vlasta Vodopivec Jamšek, dr. med. Poleg tekočih problemov, strokovnih dilem, organizacije in izvajanja službe smo obravnavali tudi novosti pri diagnostiki, terapiji in rehabilitaciji. Predstavljena so bila nova zdravila, njihovo delovanje, indikacije in kontraindikacije za njihovo uporabo.

Seznani smo se z naslednjimi strokovnimi prispevki:

- Harej Figelj J. Paliativna oskrba pri demenci.
- Pikelj Pečnik A. Pnevmonokokne okužbe in cepljenje.
- Jug B. Bolnik s srčnim popuščanjem: od teorije do prakse.
- Birtič D. Nove smernice pri zdravljenju KOPB in primeri spirometričnih izvidov.
- Lahajner S. Nevropatska bolečina pri raku, mehanizmi nastanka in zdravila.
- Smrekar N, Urbančič B. Zdravljenje KVČB. Kronova bolezen in ulcerozni kolitis.
- Bremše N. Označevalci pri srčno-žilnih boleznih in njihova uporaba v praksi.
- Birtič D. Astma: različni obrazi, ena bolezen.
- Rodi Z. Diagnoza in zdravljenje periferne nevropatske bolečine.
- Lukner T. Množična nesreča, kako smo pripravljani.
- Jelerčič N. Napotitev na UZ sklepov in mišic.
- Masten Cuznar O. Kratkoročni in dolgoročni stalež.
- Grošelj A Taseski D. ORL težave v moji ambulanti. Pogled s strani ORL specialista in specialista splošne medicine.





Izobraževanje zaposlenih v zdravstveni negi je organizirala pomočnica direktorja za zdravstveno nego, gospa Nelida Casarsa. Na rednih mesečnih sestankih so bile podane številne strokovne vsebine o preprečevanju bolnišničnih okužb, varovanju osebnih podatkov uporabnikov in rokovanju z medicinsko dokumentacijo. Potekala so tudi izobraževanja o sistemu kakovosti ISO 9001 s ciljem izboljšati kakovost in organizacijo obravnave bolnika. Izvedli smo več računalniških delavnic z namenom poenostavitve delovnega procesa. S tem namenom je bila sestavljena delovna skupina, ki pripravlja E-karton. Zavod omogoča vsem zaposlenim, da se po svoji lastni izbiri, a skladno z zastavljenimi cilji kakovosti in vizijo strokovnega razvoja zavoda, udeležijo izobraževanj v Sloveniji in tujini. Vsi, ki so se izobraževali na strokovnih sekcijah, delavnicah, kongresih in drugih oblikah izobraževanja izven zavoda, so pridobljena znanja posredovali sodelavcem na sestankih posameznih služb in preko naše spletne strani, kjer so podali tudi koristne predloge za delo in za izboljšave delovnega procesa. Zavod odlično sodeluje z regijsko bolnišnico »Dr. Franca Derganca« in novogoriško območno enoto Nacionalnega instituta za javno zdravje na področju strokovnega izobraževanja, izmenjave izkušenj in primerov dobre prakse.

V zavodu se zavedamo, da je kakovostna obravnava osnova za zadovoljstvo pacientov. Nudijo jo lahko le suvereni, usposobljeni in zadovoljni zdravstveni delavci. K motivaciji zaposlenih pripomorejo tudi dobri medsebojni odnosi, ki jih stalno krepimo z organizacijo druženja na neformalnih srečanjih in prireditvah.

➔ **Izobraževanje specializantov in študentov**

V letu 2013 so družinski zdravniki nadaljevali z mentorstvom specializantom družinske medicine iz našega in drugih zdravstvenih domov. Prav tako so naši zdravniki bili neposredni mentorji specializantom pediatrije, ginekologije, oftalmologije in urgentne medicine. Dne 31.12.2013 je bilo na specializaciji v Zdravstvenem domu Nova Gorica osem specializantov s področja družinske medicine, pediatrije in psihiatrije. V zavodu so opravljali pripravništvo 4 fizioterapevti, dva psihologa in logoped.

➔ **Raziskovalna dejavnost**

Zdravstveni delavci in sodelavci so opravljali raziskovalno dejavnost v okviru dodiplomskega in podiplomskega študija. Pridružili smo se številnim post-marketingim raziskavam o delovanju, učinkovitosti in stranskih učinkih zdravil. Izvedli smo tudi epidemiološki raziskavi, ki sta bili predstavljeni na strokovnih srečanjih. Vodstvo zavoda podpira raziskovalno dejavnost in si prizadeva z ustrezno motivacijo zaposlenih povečati njen obseg, saj se zaveda, kako pomembna je za delovni proces in prepoznavnost zavoda.





➔ Strokovna prepoznavnost

Celoten kolektiv Zdravstvenega doma si stalno prizadeva izboljšati metode diagnostike, zdravljenja in rehabilitacije. Prav tako si prizadeva širiti obseg in povečati kakovost storitev, ki jih nudi uporabnikom. Želimo si vplivati na razvoj medicine v svojem in širšem okolju. Zavedamo se, da le homogen in povezan kolektiv, v katerem vsak posameznik v skladu s svojim vedenjem in delom omogoča dvig iz povprečja. V letu 2013 smo sodelovali na znanstvenih konferencah in kongresih, ter objavljali prispevke v strokovnih revijah in učbenikih.

Prim. dr. Vlasta Vodopivec Jamšek, dr. med. je:

• avtorica:

1. strokovnega prispevka Protokol za vodenje kroničnega bolnika v referenčni ambulanti družinske medicine objavljenega v Zdravniškem Vestniku (2013; 82: 711-7).
2. znanstvenega prispevka na strokovnem srečanju: Spolno prenesene okužbe, ki je bil tudi objavljen v Zborniku predavanj - XV. Fajdigovi dnevi, (2013; 123-31).

• soavtorica:

1. samostojnega poglavja: Ishemična bol u prsima v učbeniku (Katić M, Švab i sur. Obiteljska medicina: sveučilišni udžbenik. Zagreb: Alfa 2013).
2. Mobile phonemessaging reminders for attendance at healthcare appointments. Guro-Urganci I et al. Cochrane Database, PubMed PMID: 24310741.

Prim. Lilijana Besednjak-Kocijančič, dr. med. je:

• avtorica znanstvenih prispevkov na strokovnih srečanjih:

1. Poškodbe fizično aktivnih otrok in mladostnikov s severne Primorske. Slovensko zdravniško društvo - združenje za pediatrijo. Ljubljana, januar 2013.
2. Analiza vzrokov za opustitev cepljenja deklet proti HPV. Slovensko zdravniško društvo - združenje za pediatrijo. Nova Gorica, oktober 2013.
3. Probiotic microorganism *Lactobacillus reuteri* impact on the prevalence of allergic diseases in one and three years old Slovene children. World Allergy & Asthma Congress 2013. Milan, Italija.

➔ Uspehi

- Kakor vsako leto, smo tudi letos organizirali tematsko obarvane stojnice v občinah ustanoviteljicah, namen katerih je širjenje informacij o zdravem načinu življenja in preprečevanju nastanka rakavih in nekaterih kroničnih bolezni.
- Pridružili smo se Društvu za kronične vnetne črevesne bolezni v akciji osveščanja laične in strokovne javnosti "Trenutno odsoten".



- V oktobru smo organizirali 3. redno letno srečanje Združenja za pediatrijo pri Slovenskem zdravniškem društvu 130 slovenskih zdravnikov pediatrov, epidemiologov in infektologov je obravnavalo cepljenje in opustitev cepljenja otrok.
- Zaposlitev treh novih zdravnikov: specialista družinske medicine, specialista fizioterapije in specialista urgentne medicine.
- Pridobitev dodatne referenčne ambulante s katero povečujemo dostopnost in kvaliteto oskrbe kroničnih bolnikov na primarnem nivoju, s čimer pripomoremo k skrajševanju čakalnih dob na sekundarnem nivoju.
- Izvedba subvencije cepljenja 200 otrok proti rotavirusu.
- Organizacija izobraževanj laične javnosti o oživljanju in uporabi defibrilatorjev.
- V okviru mednarodnega sodelovanja se vključujemo v projekt EZTS: Zgodnje intervencije (early interventions) pri populaciji mladih v starosti od 18 do 30. Preprečevanje vedenjskih motenj v šolskem obdobju s specifično vzgojo predšolskih otrok starostne skupine 3-6 let.
- Pomemben uspeh za Zdravstveni dom Nova Gorica je tudi nagrada za najboljšo raziskavo na področju vzrokov in preprečevanja alergijskih bolezni pri otrocih, ki jo je na svetovnem in evropskem alergološkem kongresu (WAO-EAACI) v Milanu prejela prim. Lilijana Besednjak-Kocijancic, dr.med.

➔ Problemi

- Osnovni problem ostaja prostorska stiska, zaradi katere v Novi Gorici ne moremo odpreti nove ambulante družinske medicine in imamo že sedaj eno ambulanto na lokaciji izven zdravstvenega doma. V nekaterih referenčnih ambulantah je moteno delo zaradi premajhnih prostorov.
- Podaljšanje življenjske dobe, nove bolezni, spremenjeni normativi, pričakovanja bolnikov in nenazadnje podaljševanje čakalnih dob na sekundarnem nivoju in s tem povečevanje stroškov za izvajanje zdravstvene dejavnosti zahtevajo širitev dejavnosti na področju družinske medicine in pediatrije, kar pa je neizvedljivo zaradi pomanjkanja zdravnikov in omejitve zaposlovanja.
- Kadrovski deficit v dermatološki ambulanti. Zaradi odpovedi zdravnice in naraščanja ponudbe samoplačniških storitev specialistov dermatologov na našem področju bo celotna regija ponovno brez dermatologa, ki bi uporabnikom nudil storitve na podlagi napotitve in v breme zdravstvenega zavarovanja.
- Neurejene razmere na področju zdravstvene dejavnosti v Sloveniji.
- Podcenjevanje in poizkusi razvrednotenja javnega zdravstva.





➔ Cilji

- Krepitev zadovoljstva uporabnikov z izvajanjem storitev, ki so v skladu z medicinsko etiko in doktrino ter ustrezajo slovenskim in mednarodnim standardom.
- Krepitev medsebojnih odnosov med zaposlenimi z večjim poudarkom na timskem delu.
- Stalno izobraževanje in izpopolnjevanje zdravstvenih delavcev in sodelavcev s katerim želimo večati učinkovitost.
- Uvajanje novih metod diagnostike, terapije in rehabilitacije, ki ustrezajo demografskim spremembam v naši regiji.
- Nadaljevanje uvajanja kakovosti v medicinski dejavnosti z vpeljavo E-recepta, E-napotnice in E-kartona.
- Odprava prostorske stiske.
- Uvajanje in krepitev raziskovalne dejavnosti.

➔ Zaključek

Zaposleni v Zdravstvenem domu Nova Gorica smo v letu 2013 odlično opravili svoje poslanstvo. Navkljub znižanju sredstev, ki jih država namenja za zdravje prebivalstva, naraščajoči krizi in zmanjševanju ugleda zdravstvenih delavcev zaradi korupcije v zdravstvu, smo uspeli ohraniti vrednote, ki nam omogočajo izvajanje našega poslanstva, zagotavljanja celostne zdravstvene oskrbe prebivalcev občin ustanoviteljic. Odgovornost do pacientov in do stroke je vodilo pri našem delu.

Kot strokovna vodja se zavedam, da je bodočnost zdravstva nejasna, da nas čakata trdo delo in zatiskanje pasu. Upam, da ne bomo sedeli križem rok, temveč da bomo delovali usklajeno in v prid pacientom. Ponosna sem na svoje sodelavce in na vedno bolj prepoznavno podobo našega zavoda na področju primarnega zdravstva Slovenije. Želim si, da bi sodelavci ohranili optimizem, da bi jih tudi v času krize morale in etike vodila le skrb za pacienta.

Sodelavke in sodelavci, skupaj korak za korakom na dolgi poti dokažimo, da zmoremo, saj premoremo strokovno znanje in izkušnje.

Strokovna vodja:

prim. Lilijana Besednjak-Kocijančič,
dr. med., spec. pediatrije





1.3. POROČILO GLAVNE MEDICINSKE SESTRE

➔ Zdravstvena nega in oskrba

Leto 2013 je bilo v znamenju sprememb v družbi, iskanju rešitev za racionalno organiziranost, uveljavitve predlogov za kakovostnejše delo in odnose (med zaposlenimi in med našimi odjemalci), kar je možno le z vključevanjem in aktivnim sodelovanjem vseh zaposlenih v zdravstveni negi in oskrbi na vseh ravneh. Zaposleni v zdravstveni negi v vseh enotah opravljajo kompetentno svoje delo kljub preobremenjenosti, ki jo prinašajo vedno večje administrativne zahteve. Pripravljeni so iskati rešitve, aktivno sodelovati in s svojim delom in odnosom doprinesti k uspešnemu delu zavoda. Zavedajo se pomanjkljivosti in novih izzivov.

S postopnim uvajanjem **referenčnih ambulant** v družinski medicini smo v zavodu pričeli v letu 2011. Trenutno deluje 8 referenčnih ambulant na različnih lokacijah (Nova Gorica, Šempeter, Miren, Renče, Dobrovo). Področje dela diplomirane medicinske sestre (DMS) se nanaša predvsem na sistematično spremljanje parametrov urejenih kroničnih bolezni ter preventivno presejanje. Čeprav je DMS po uvedbi RA doprinesla k drugačni obravnavi pacientov na določenih področjih, se obremenitev timov družinske medicine zmanjšala.

Patronažna služba je v letu 2013 povečala delež preventivnega programa, saj se zavedamo vse večjih potreb obravnave kroničnih bolnikov. Pri delu so patronažne medicinske sestre ob uvedbi elektronskega naročanja in komuniciranja z naročnikom zdravstvenih storitev (osebni zdravnik) izboljšale sodelovanje in pretok informacij ter vzpostavile evidentiranje zdravstvene nege v e-obliki.

Komisija za oskrbo kroničnih ran, ki deluje od leta 2011, obravnava vloge za oskrbo kroničnih ran preko utečene spletne aplikacije. Na ta način omogočamo nadstandardno oskrbo ran v primerih, ki so strokovno utemeljeni. Analiza komisije kaže na racionalno uporabo materialov ter zadovoljstvo uporabnikov.

Zdravstveno vzgojno delo poteka preko preventivnih programov za otroke in mladino ter programa CINDI. V sodelovanju s patronažno službo izvajalke zdravstvene vzgoje delujejo tudi v lokalnih skupnostih, kjer so organizirale tematsko obarvane informacijske stojnice. Obiskovalcem nudijo ustrezne informacije, brezplačno merjenje telesne teže in razlago rezultatov, brezplačno merjenje krvnega tlaka in krvnega sladkorja ter predstavitev programov svetovanja za zdravje in možnosti udeležbe na brezplačnih programih.





Zdravstveni dom Nova Gorica je tudi **učna baza** na področju zdravstvene nege, kjer pripravniki in študentje opravljajo usposabljanje (v NMP). V letu 2013 je bila podana vloga na Ministrstvo za zdravje RS za podaljšanje pridobljenega naziva učni zavod.

Aktivnosti s področja **preprečevanja in obvladovanja okužb** so se navezovale zlasti na:

- prenos informacij o preprečevanju okužb na zaposlene v zdravstveni negi in oskrbi,
- preverjanje cepilnega statusa ter izvajanje cepljenja novo zaposlenih proti ošpicam in hepatitisu B ter klopnemu meningitisu pri zaposlenih v RS;
- dopolnitev navodil/obrazcev za izvajanje ukrepov za preprečevanje legioneloz ter vzpostavitev monitoringa temperature v hranilnikih vode;
- dopolnitev operativnih navodil z vidika preprečevanja in obvladovanja okužb.

Vzpostavili smo **kontinuiran monitoring temperature** v hladilnikih na zunanjih lokacijah ter centralnih hladilnikih, kar omogoča proaktivno delovanje pri rokovanju s cepivi v zvezi z zagotavljanjem »hladne verige«.

Redne inšpekcijske nadzore je ZIRS vršil julija in septembra 2013, z namenom preverjanja izvajanja ukrepov veljavne zakonodaje s področja nalezljivih bolezni, zdravstvene ustreznosti pitne vode, minimalnih standardov zdr. pogojev v zdravstvenih zavodih, ravnanja z odpadki, zdravniške službe, duševnega zdravja, pacientovih pravic. Inšpekcijski organ ni ugotovil neskladnosti, priporočila smo obravnavali na kolegiju in predstavili zaposlenim.

Urad za meroslovje RS je opravil tudi **meroslovni nadzor** z namenom preverjanja izvajanja zakona o meroslovju ter Pravilnika o načinu izvajanja meroslovnega nadzora nad merili s preverjanjem meril v uporabi. Ugotovljena neskladnost je bila odpravljena.

V letu 2013 smo izvedli tudi **redni interni strokovni nadzor** v patronažni službi, neskladij in nepravilnosti komisija za izredni strokovni nadzor ni ugotovila.

➔ Informiranje in komuniciranje z zaposlenimi

Informiranje in komuniciranje z zaposlenimi v zdravstveni negi in oskrbi je potekalo preko organiziranih sestankov, kjer smo obravnavali organizacijske tematike in strokovne vsebine. Obvestila za zaposlene so bila posredovana pretežno po e-pošti zaradi dislociranosti enot. V maju 2013 je bil prenovljen izgled in organizacija vsebin na **spletni strani za zaposlene**, v želji, da bo prijazna za uporabo z dostopom za vse dokumente standarda ter obrazcev in aplikacij (naročanje storitev za tehnično službo, edukacijske vsebine na področju IT,...).





V javnih glasilih sta bila objavljena **članka** s predstavitvijo patronažne službe (L. Černuta Pintar) ter referenčne ambulante (A. Lozar in DMS v RA). Organizirali smo tudi neformalna srečanja z namenom ohranjanja dobrih medsebojnih odnosov, vzdušja in primerne komunikacije.

➔ Strokovno izpopolnjevanje in izobraževanje

Zaposleni v zdravstveni negi se strokovno izpopolnjujejo v okviru strokovnih srečanj in učnih delavnic. Vsebine določamo glede na potrebe dela (dopolnitve računalniških programov, nove aplikacije, strokovne vsebine). Zunanja strokovna izpopolnjevanja potekajo večina v okviru strokovnih sekcij in seminarjev. Na spletni strani lahko zaposleni sledijo objavljenim poročilom s strokovnih izpopolnjevanjih. V letu 2013 je bilo organizirano izobraževanje za notranje presojevalce z namenom izvedbe notranjih presoj. GMS je v sodelovanju s predstavnikom vodstva za kakovost izvedla 13 učnih delavnic s področja standarda ISO 9001:2008. Zaposlenim je bila predstavljena politika kakovosti, cilji kakovosti, poslovnik kakovosti ter posamezni dokumenti (procesni dela, navodila, obrazci,...).

Usposabljanje na področju IT za zaposlene v ZN je zajemalo:

- organizirane učne delavnice za vse zaposlene v več terminih za uporabo intraneta in navodil ob posodobitvi celotnega informacijskega sistema;
- usposabljanje za uporabo elektronskega kartona v patronažni službi;
- usposabljanje zaposlenih v NMP za uvedbo sprememb v obravnavi;
- kontinuirano usposabljanje za uporabo e-pošte, varnostih podatkov, programa ISOZ21.

A. Lozar, dipl. med. sestra, je izvedla dve predavanji v ZD s področja dela DMS v RA. Članek o zdravstveni pismenosti, A. Bratuž, dipl. med. sestra, je bil objavljen v Obzorniku zdravstvene nege.

➔ Sistem kakovosti

Uvajanje sistema vodenja kakovosti postaja utečen proces. V letu 2013 smo nadaljevali s pripravo standardov dela in obdelavo procesov v okviru postopka standardizacije dela in poslovanja. Organizirana so bila predavanja, učne delavnice ter ogledi enot s svetovanjem za zagotavljanje in poznavanja vseh elementov standarda in s tem zagotavljanja kakovostnega in enotnega dela.





Konec leta 2013 so bile s strani komisij opravljene notranje presoje kakovosti, vodstveni pregled ter začetna zunanja presoja. V januarju 2014 je zavod pridobil certifikat kakovosti ISO 9001:2008. Vsak zaposleni razume svojo osebno vlogo pri uresničevanju ciljev zavoda, tako s strokovnim pristopom kot človeškim odnosom, moralno-etičnimi načeli. Menim, da nas je uveljavitev sistema kakovosti povezala med seboj, tako med poznavanji področij dela kot na osebni ravni.

Zaradi osebne odločitve zaključujem svoje poslanstvo GMS. Vendar iskreno verjamem, da bo Zdravstveni dom Nova Gorica ostal vodilna zdravstvena ustanova na primarnem nivoju, ki bo svojim uporabnikom nudila dostopne, organizacijsko in strokovno vodene zdravstvene storitve in bo ob tem uspešna in učinkovita.

Kakovost ima temelje na zaupanju, sodelovanju, spoštovanju in s skupnimi močmi smo naredili korak, korak naprej. Kakovost prinašajo ljudje, ne postopki. In verjamem v ljudi.

Ob tem se vsem sodelavcem in sodelavkam iskreno zahvaljujem za sodelovanje.

.....

*A če ne prideš ne prvič ne drugič
do krova in pravega kova
poskusi:
vnovič
in zopet
in znova. (Tone Pavček)*

Glavna medicinska sestra
Nelida Casarsa, v. m. s





2. PREDSTAVITEV ZAVODA

2.1. RAZVOJ

Po drugi svetovni vojni je območje Goriške izgubilo svoje regijsko središče in ostalo brez organizirane zdravstvene službe. Leta 1950 je bilo v Okraju Gorica, ki je obsegal tudi Ajdovščino z okolico, vsega 5 zdravnikov, 6 farmacevtov, 1 medicinska sestra, 1 sanitarni tehnik, 4 dentisti, 1 zobotehnik in 22 babic.

Leta 1952 je na območju delovalo že 8 splošnih ambulant, 6 zdravstvenih postaj in en protituberkulozni dispanzer. Leta 1956 so ustanovili zdravstvena domova v Novi Gorici in Šempetru ter zdravstveni postaji v Kanalu in na Dobrovem. Leta 1969 je prišlo do združevanja in takratni zavod je pokrival tudi območje Ajdovščine in Tolmina. Leta 1991 je prišlo do ponovne razdružitve in Zdravstveni dom Osnovno varstvo Nova Gorica odtlej deluje kot samostojen javni zavod.

2.2. USTANOVITELJI

Ustanovitelji zavoda so:

- Mestna občina Nova Gorica, Trg. E. Kardelja 1, 5000 Nova Gorica
- Občina Brda, Trg 25. maja 2, 5212 Dobrovo
- Občina Kanal ob Soči, Trg svobode 23, 5213 Kanal
- Občina Miren-Kostanjevica, Miren 129, 5291 Miren
- Občina Šempeter-Vrtojba, Cesta Goriške fronte 11, 5290 Šempeter pri Gorici

Zavod opravlja dejavnost na območju občin ustanoviteljic in na območju Občine Renče-Vogrsko.

2.3. DEJAVNOST

Zdravstveni dom Osnovno varstvo Nova Gorica je neprofiten javni zavod, vključen v javno zdravstveno mrežo in opravlja dejavnost v skladu z:

- Zakonom o zdravstveni dejavnosti, (Ur.l. RS, št. 36/04) in
- Zakonom o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Ur.l. RS, št. 72/06-UPB3, 91/07, 71/08 in 76/08)

Zavod načrtuje svoje delo in razvoj z letnimi načrti, v skladu z vsakoletnim splošnim dogovorom za izvajanje zdravstvenega varstva v Republiki Sloveniji.





V skladu s sprejeto mrežo zavod opravlja dejavnost na 17 lokacijah:

Nova Gorica, Rejčeva 4	<ul style="list-style-type: none"> • 5 splošnih ambulant in 3 referenčne ambulante • ambulanta za nujno medicinsko pomoč • 2 dispanzerja za otroke in šolarje • 3 dispanzerji za ženske • ambulanta za bolezni dojk • dispanzer za medicino dela prometa in športa • ultrazvočna ambulanta • fizioterapija • fizioterapija • ambulanta za bolezni ščitnice in diabetes • očesna ambulanta • reševalna služba • laboratorij
Nova Gorica, Gradnikove b. 7	<ul style="list-style-type: none"> • 3 dispanzerji za otroke in šolarje • center za zdravljenje zasvojenosti • center za mentalno zdravje • dermatovenerološki dispanzer • psihiatrična ambulanta • patronažna služba • nevrofizioterapija • zdravstvena vzgoja in materinska šola
Šempeter pri Gorici	<ul style="list-style-type: none"> • 3 splošne ambulante in 2 referenčni ambulanti • dispanzer za ženske • 2 dispanzerja za otroke in šolarje • patronažna služba • laboratorij • citološki laboratorij • sterilizacija • fizioterapija
Kanal	<ul style="list-style-type: none"> • 2 splošni ambulanti • patronažna služba
Deskle	<ul style="list-style-type: none"> • fizioterapija
Čepovan	<ul style="list-style-type: none"> • splošna ambulanta • patronažna služba
Dobrovo	<ul style="list-style-type: none"> • splošna ambulanta in referenčna ambulanta • patronažna služba • fizioterapija
Miren	<ul style="list-style-type: none"> • 2 splošni ambulanti in ena referenčna ambulanta • patronažna služba • fizioterapija
Kostanjevica na Krasu	<ul style="list-style-type: none"> • splošna ambulanta
Renče	<ul style="list-style-type: none"> • splošna ambulanta in referenčna ambulanta
Dornberk	<ul style="list-style-type: none"> • splošna ambulanta • fizioterapija
Branik	<ul style="list-style-type: none"> • splošna ambulanta • patronažna služba
Socialni zavodi	<ul style="list-style-type: none"> • DU Nova Gorica, DU Gradišče, DU Podsabotin, DU Medic hotel Renče • VDC Stara Gora • Zaporj Solkan
Razvojni ambulanta	<ul style="list-style-type: none"> • Osnovna šola Kozara (fizioterapija)



Zavod opravlja zlasti naslednje dejavnosti:

- splošna oziroma družinska medicina;
- zdravstveno varstvo otrok in mladine;
- zdravstveno varstvo žensk;
- nujno medicinsko pomoč;
- diagnostične in specialistične dejavnosti:
 - ultrazvočna diagnostika,
 - dermato-venerološka dejavnost,
 - okulistika,
 - medicina dela,
 - ambulanta za bolezni ščitnice in diabetes,
 - ambulanta za motnje v razvoju,
 - fizioterapija
- fizioterapija;
- zdravljenje odvisnosti;
- patronažno varstvo z zdravstveno nego;
- laboratorijske storitve (hematološki, urinski, biokemični in citološki laboratorij);
- reševalna služba;
- sterilizacija in pomožne dejavnosti.

Reševalna služba in specialistične dejavnosti pokrivajo tudi širše območje Goriške.

2.4. ORGANIZACIJA

V zavodu so organizirane naslednje službe:

- Služba za družinsko medicino
- Služba za varstvo otrok in mladine
- Služba za nujno medicinsko pomoč
- Služba za varstvo žensk in zdravljenje neplodnosti
- Služba za diagnostično in sekundarno dejavnost
- Služba za fizioterapijo
- Patronažna služba in zdravstvena vzgoja
- Služba za laboratorijsko diagnostiko
- Reševalna služba
- Center za zdravljenje odvisnosti
- Uprava zavoda





2.5. VODENJE IN UPRAVLJANJE

Organi zavoda so:

- svet zavoda
- direktor zavoda
- strokovni vodja
- pomočnica direktorja za zdravstveno nego (glavna medicinska sestra)
- strokovni svet zavoda

2.5.1 SVET ZAVODA

Svet zavoda je kolektivni organ upravljanja zavoda, ki je v letu 2013 deloval v sestavi:

IME IN PRIIMEK	PREDSTAVNIK
mag. Lara Beseničar Pregelj, dr.med.	Predsednica, predstavnica zaposlenih
Matjaž Bric	Namestnik predsednice, predstavnik zaposlenih
Milan Milanović, dr.med.	Član, predstavnik zaposlenih
Nives Živec	Članica, predstavnica zaposlenih
Rajko Svilar, dr. med	Član, predstavnik Mestne občine Nova Gorica
Valter Vodopivec	Član, predstavnik Mestne občine Nova Gorica
Bojan Hoenigman, dr. med	Član, predstavnik Občine Šempeter-Vrtojba
Mira Bandelj	Članica, predstavnik Občine Kanal ob Soči
Goran Simčič, univ.dipl.ekon.	Član, predstavnik Občine Brda
Stojan Cotič	Član, predstavnik Občine Miren-Kostanjevica
Tanja Drmota, univ.dipl.prav.	Članica, predstavnica zavarovancev/uporabnikov

Svet zavoda ima zlasti naslednje pristojnosti:

- sprejema statut s soglasjem ustanovitelja in splošni akt o notranji organizaciji zavoda;
- sprejema poslovni in finančni načrt ter poslovne usmeritve za delovanje zavoda;
- spremlja finančno in materialno poslovanje zavoda in sprejema zaključni račun ter poslovno poročilo;
- odloča o nabavi, zamenjavi, prodaji in odpisu osnovnih sredstev ter oddaji poslovnih prostorov v najem;
- daje soglasje k sklepanju pogodb za investicije in nabave v vrednosti nad 200.000 € in odloča o najemanju dolgoročnih kreditov v soglasju z ustanovitelji;
- imenuje in razrešuje direktorja v soglasju z ustanovitelji ter strokovnega vodjo na predlog direktorja, po predhodnem mnenju strokovnega sveta;



- odloča o spremembi ali razširitvi dejavnosti ter ustanovitvi organizacijskih enot;
- odloča o delovni uspešnosti za zaposlene ter delovni uspešnosti direktorja v skladu s predpisi ter v soglasju z ustanoviteljicami,
- razpisuje volitve predstavnikov delavcev v svet zavoda,
- opravlja druge naloge, ki jih določa zakon, odlok o ustanovitvi ter statut zavoda.

2.5.2 DIREKTOR ZAVODA

Direktor zavoda je Marjan Pintar, univ. dipl. pravnik.

Direktor ima zlasti naslednje pristojnosti:

- vodi, organizira ter nadzira delo in poslovanje zavoda, odgovarja za poslovanje in zakonitost dela;
- je odredbodajalec in podpisuje pravne akte, listine, pogodbe idr. dokumente, ki se nanašajo na delo in poslovanje zavoda;
- predlaga poslovni in finančni načrt, odloča o razporejanju sredstev v skladu s sprejetim finančnim načrtom in poroča o rezultatih dela in poslovanja,
- predlaga svetu zavoda strokovnega vodjo, po predhodnem mnenju strokovnega sveta in imenuje vodilne delavce zavoda,
- sprejema splošne akte, izdaja in izvršuje posamične akte ter odloča o pravicah, obveznostih in odgovornostih zaposlenih v skladu z zakonom, kolektivno pogodbo in splošnimi akti zavoda,
- odloča o razdelitvi sredstev za delovno uspešnost zaposlenih v skladu z veljavno zakonodajo in finančnimi možnostmi;
- imenuje posebne delovne skupine, stalne in občasne komisije, razen tistih, katerih imenovanje je v pristojnosti sveta,
- posreduje svetu zavoda gradiva, potrebna za njegovo delo in opravlja druge naloge v skladu z zakonom, odlokom o ustanovitvi in statutom zavoda.

2.5.3 STROKOVNI VODJA ZAVODA

Strokovna vodja zavoda je prim. Lilijana Besednjak Kocijančič, dr.med., spec.pediatrije.

Strokovni vodja vodi strokovno delo zavoda v obsegu kot ga določi direktor in je odgovoren za strokovnost dela zavoda, zlasti uresničevanje strokovnega razvoja in strokovnega povezovanja z drugimi zdravstvenimi zavodi ter za skladnost razvoja stroke s finančnimi





možnostmi in cilji zavoda.

Strokovni vodja ima zlasti naslednje naloge in pristojnosti:

- vodi in sklicuje strokovni svet, skrbi za kakovost dela v zavodu ter odloča o strokovnih vprašanjih;
- strokovnemu svetu in svetu zavoda daje predloge glede organizacije dela;
- predlaga prioritete razvoja strokovne in izobraževalne dejavnosti zdravstvenega varstva;
- nadzira izpolnjevanje standardov kakovosti dela in sprejema ukrepe ob njihovem neizpolnjevanju;
- predlaga direktorju zavoda imenovanje in razreševanje vodij služb in glavne medicinske sestre zavoda ter sodeluje pri zaposlovanju medicinskih kadrov;
- v soglasju z direktorjem zavoda imenuje mentorje zdravstvenim delavcem in zdravstvenim sodelavcem;
- v okviru strokovnega sveta predlaga komisijo za stalni interni strokovni nadzor in komisijo za izredni interni strokovni nadzor;
- odloča o pritožbah uporabnikov na strokovnost dela zdravstvenih delavcev zavoda in predlaga ustrezne ukrepe;
- organizira in vodi interni strokovni nadzor ter v soglasju z direktorjem imenuje člane komisije za strokovni nadzor;
- strokovno odloča o drugih vprašanjih v skladu z zakonom, odlokom o ustanovitvi in statutom zavoda.

2.5.4 STROKOVNI SVET ZAVODA

Strokovni svet zavoda obravnava in odloča o strokovnih vprašanjih iz dejavnosti zavoda:

- določa strokovne podlage za programe dela in razvoja,
- daje svetu in direktorju mnenja in predloge glede organizacije dela in pogojev za razvoj dejavnosti in izboljšanje kakovosti dela,
- daje predhodno mnenje o imenovanju in razrešitvi strokovnega vodje zavoda,
- predlaga direktorju program izobraževanja,
- obravnava druga vprašanja s področja strokovnega dela zavoda.

Strokovni svet je kolegijski strokovni organ zavoda, ki ga sklicuje in vodi strokovni vodja. Sestavljajo ga vodje medicinskih služb in glavna medicinska sestra zavoda.





2.6 OSEBNA IZKAZNICA

Ime zavoda:	Zdravstveni dom Osnovno varstvo Nova Gorica
Skrajšano ime:	Zdravstveni dom Nova Gorica
Sedež:	Rejčeva ulica 4, 5000 Nova Gorica
Registrski podatki:	Register Okrožnega sodišča v Novi Gorici Registrski vložek 1/1904/00
Matična številka:	5107148
ID številka za DDV:	SI77057767
Transakcijski račun:	01284-6030922852 pri UJP Nova Gorica
Direktor zavoda:	Marjan Pintar, univ.dipl.prav.
Strokovna vodja:	prim. Lilijana Besednjak Kocijančič. dr.med., spec.pediater
Telefon:	centrala (05) 33 83 200 uprava (05) 33 83 260
Telefaks:	(05) 33 83 357
Elektronski naslov:	info@zd-go.si



3. PRAVNE PODLAGE

Poslovno poročilo javnega zavoda Zdravstveni dom Osnovno varstvo nova Gorica temelji na določbah naslednjih predpisov:

- Zakon o računovodstvu (Ur.l. RS, št. 23/99, 30/02)
- Zakon o javnih financah (Ur.l. RS, št. 11/11-UPB4, 110/2011-ZDIU12 in 46/13)
- Navodilo o pripravi zaključnega računa državnega proračuna ter metodologije za pripravo poročila o doseženih ciljih in rezultatih neposrednih in posrednih uporabnikov proračuna (Ur.l. RS št. 12/01, 10/06, 8/07, 102/10)
- Slovenski računovodski standardi s pojasnili (Ur.l. RS, 118/05, 9/06, 119/08,1/10, 80/2011, 2/2012, 64/2012)
- Pravilnik o enotnem kontnem načrtu za proračun, proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava (Ur.l. RS, št. 112/09, 58/2010, 104/2010, 104/2011, 97/2012)
- Pravilnik o razčlenjevanju in merjenju prihodkov in odhodkov pravnih oseb javnega prava (Ur.l. RS, št. 134/03, 34/04, 13/05, 138/06, 120/07, 112/09, 58/2010, 97/2012)
- Pravilnik o načinu in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev (Ur.l. RS, št. 45/05, 138/06, 120/07, 48/09, 112/2009, 58/2010)
- Pravilnik o načinu rokih usklajevanja terjatev in obveznosti po 37. členu Zakona o računovodstvu (Ur.l. RS, št. 117/02, 134/03)
- Pravilnik o sestavljanju letnih poročil za proračun, proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava (Ur.l. RS, št. 115/02, 21/03, 134/03, 126/04, 120/07, 124/08, 58/2010, 104/2010, 104/2011)





4. RAČUNOVODSKO POROČILO

Sestavni del tega letnega poročila so računovodski izkazi, ki jih predpisuje Pravilnik o sestavljanju letnih poročil za proračun, proračunske uporabnike idr. osebe javnega prava:

- Bilanca stanja s prilogami:
 - 1/A – stanje in gibanje neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev,
 - 1/B – stanje in gibanje dolgoročnih kapitalskih naložb,
- Izkaz prihodkov in odhodkov s prilogami:
 - 3/A – izkaz prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po načelu denarnega toka,
 - 3A-1 – izkaz računa finančnih terjatev in naložb določenih uporabnikov,
 - 3A-2 – izkaz računa financiranja določenih uporabnikov,
 - 3/B – izkaz prihodkov in odhodkov po vrstah dejavnosti.

4.1. BILANCA STANJA

Bilanca stanja je računovodski izkaz, ki izkazuje stanje sredstev in obveznosti do virov sredstev. Slovenski računovodski standardi zahtevajo, da mora bilanca stanja prikazovati resnično in pošteno stanje sredstev in obveznosti do njihovih virov. Pri sestavi bilance stanja smo upoštevali te zahteve ter stanje sredstev in obveznosti do virov sredstev uskladili z letnim popisom.

4.1.1. DOLGOROČNA SREDSTVA IN SREDSTVA V UPRAVLJANJU

Dolgoročna sredstva in sredstva v upravljanju so:

- neopredmetena dolgoročna sredstva,
- opredmetena osnovna sredstva,
- dolgoročne kapitalske naložbe,
- dolgoročno dana posojila in depoziti,
- dolgoročne terjatve iz poslovanja

4.1.1.1. Neopredmetena dolgoročna sredstva

Nabavna vrednost neopredmetenih dolgoročnih sredstev v znesku 122.916,95 € predstavlja računalniško programsko opremo in jo izkazujemo med temi sredstvi kot dolgoročne premoženjske pravice za opravljanje funkcij v obdobju, daljšem od enega leta. Zanje smo oblikovali popravke vrednosti v višini 102.365,35 €, kar pomeni, da je sedanja (knjigovodska) vrednost teh sredstev na obračunski dan 20.551,60 €. V letu 2013 smo nabavili program e-registrator (uvod v brezpapirno poslovanje), program za pozivanje v primeru masovnih nesreč, program za upravljanje s čakalno vrsto, ter program za pripravo izvidov.





4.1.1.2 Opredmetena osnovna sredstva

So vrednotena po nabavnih vrednostih, zmanjšana za vrednost popravka vrednosti, oblikovanega na osnovi Pravilnika o načinu in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev.

4.1.1.2.1 Nepremičnine

Lastnice nepremičnin, ki jih ima zavod v upravljanju, so občine ustanoviteljice. Vrednost nepremičnin je znašala:

- na dan 01.01.2013 skupaj 2.571.068,24 €
- na dan 31.12.2013 skupaj 2.438.272,24 €

Vrsta sredstva	Nabavna vrednost €	Popravek vrednosti€	sedanja vrednost €
Zemljišča	91.015,10	/	91.015,10
Stavbe	5.401.106,94	3.097.384,74	2.303.722,20
V gradnji	43.534,94		43.534,94
Skupaj	5.535.656,98	3.097.384,74	2.438.272,24

Zmanjšanje vrednosti nepremičnin med poslovnim letom znaša 132.796,00 € in je posledica:

- popravka vrednosti po predpisanih amortizacijskih stopnjah v višini 157.478,02 €;
- povečanja nabavne vrednosti v višini 24.682,02 € za načrte in investicijo Dobrovo.

4.1.1.2.2 Oprema

Razvrščanje, prepoznavanje, začetno računovodsko merjenje in razkrivanje opreme je opravljeno v skladu z Zakonom o računovodstvu in Slovenskimi računovodskimi standardi.

Vrsta opreme	nabavna vrednost €	popravek vrednosti €	sedanja vrednost €	Odpis %
Medicinska oprema	1.749.254,05	1.356.017,99	393.236,06	77,52
Pohištvo	881.910,94	834.577,60	47.333,34	94,63
Računalniška oprema	296.780,80	258.098,85	38.681,95	86,97
Vozila in oprema	1.113.342,27	741.355,42	371.986,85	66,59
Drobni inventar	331.961,86	331.961,86	0,00	100,00
Druga oprema	440.066,77	376.305,34	63.761,43	85,51
Skupaj	4.813.316,69	3.898.317,06	914.999,63	80,99

Izkazane nabavne vrednosti predstavljajo fakturane vrednosti v njihove naložbe, zmanjšane za delež vstopnega davka na dodano vrednost in povečane za revalorizacijo, opravljeno do leta 2001 pri tistih osnovnih sredstvih, ki so bila nabavljena do tega leta.



Med opremo uvrščamo tudi drobni inventar z življenjsko dobo nad 12 mesecev, če posamična nabavna vrednost ne presega 500,00 €. Pri teh sredstvih smo oblikovali 100% popravek vrednosti. Opremo uvrstimo v register osnovnih sredstev, ko jo pripravljena za uporabo, popravek vrednosti začnemo obračunavati prvi dan v naslednjem mesecu. Vrednost novo pridobljene opreme in drobnega inventarja, danega v uporabo v letu 2013 znaša 449.232,42 €. Največja posamezna vlaganja v letu 2013 so:

Vrsta opreme	Vrednost €
Ultrazvočni aparat	57.846,07 €
Naprava za KP oživljanje - Lukas	16.819,57 €
Prenosni ultrazvočni aparat za urgenco	29.393,06 €
Aparature za fizioterapijo Sonopuls in artromot	28.618,42 €
Spirometri	13.309,95 €
Defibrilatorji	9.024,51 €
EKG aparati in spirometri	19.924,27 €
Reševalna vozila	159.561,56 €
Računalniška oprema	34.553,11 €

4.1.1.3 Dolgoročne kapitalske naložbe

Dolgoročnih kapitalskih naložb zavod nima.

4.1.1.4 Dolgoročno dana posojila in depoziti

Zavod je v preteklih obdobjih odobril zaposlenim stanovanjska posojila. V letu 2013 so zaposleni vrnil 9.311,47 € posojil. Stanje posojil na dan 31.12.2013 znaša 18.424,93 €.

4.1.1.5 Dolgoročne terjatve iz poslovanja

Dolgoročnih terjatev iz poslovanja zavod nima.

4.1.2 KRATKOROČNA SREDSTVA

4.1.2.1 Denarna sredstva v blagajni zavoda

Denarna sredstva v blagajni zavoda obsegajo gotovino v glavni blagajni in ambulantah do višine določenega blagajniškega maksimuma. Stanje sredstev v gotovini na dan 31.12.2013, ki ga je popisala inventurna komisija znaša 20,00 €.

4.1.2.2 Dobroimetje pri finančnih ustanovah

Dobroimetje pri finančnih ustanovah so sredstva na podračunu zavoda pri UJP Nova Gorica na dan 31.12.2013 in znašajo 20.067,51 €, na prehodnem žiro računu znašajo sredstva 1.249,11 € in depoziti na odpoklic pri poslovni banki v višini 251.777,25 €.



Finančno poslovanje zavoda poteka preko podračuna v elektronski obliki. Drugih računov pri finančnih ustanovah zavod nima.

4.1.2.3 Kratkoročne terjatve do kupcev

Kratkoročne terjatve do kupcev na dan 31.12.2013 znašajo 132.680,51 €, upoštevajoč njihov popravek vrednosti. Izkazan znesek je posledica načina fakturiranja, saj račune izstavljamo v pretežni meri kupcem v naslednjem obračunskem mesecu, plačilni rok je od 15 do 30 dni. Terjatve imamo zlasti do Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, Zavarovalnice Adriatic, Zdravstvene zavarovalnice Triglav, terjatve za izstavljene račune za preventivne zdravstvene preglede, terjatve do samoplačnikov in zasebnih zdravstvenih delavcev. Kot dvomljive in sporne izkazujemo terjatve do dolžnikov v stečajnih postopkih in prisilni poravnavi. Popravke vrednosti smo oblikovali pri terjatev, za katere domnevamo, da ne bodo poravnane. V letu 2013 smo oblikovali popravek v višini 2.938,90 €. Skupni znesek vseh dvomljivih in spornih terjatev na dan 31.12.2013 znaša 10.449,07 €. Za postopek izterjave neplačanih terjatev imamo izdelana interna navodila.

4.1.2.4 Dani predujmi

Zavod na dan 31.12.2013 izkazuje dane avanse za strokovno izobraževanje, ki se bo izvajalo v letu 2014, v višini 465,00 €.

4.1.2.5 Kratkoročne terjatve do uporabnikov enotnega kontnega načrta

Kratkoročne terjatve do uporabnikov enotnega kontnega načrta v znesku 431.245,47 € so terjatve do posrednih in neposrednih proračunskih uporabnikov t.j. do ZZZS, do Ministrstva za zdravje, občin ustanoviteljic, Zavoda za zaposlovanje in drugih posrednih proračunskih uporabnikov. Tudi v letu 2013 je ZZZS zamaknil plačila za december v mesec januar 2014. Odprte terjatve do ZZZS znašajo 404.967,64 €.

4.1.2.6 Kratkoročne finančne naložbe

Kratkoročne finančne naložbe znašajo 7.584.417,88 € in predstavljajo kratkoročna finančna sredstva zavoda pri poslovnih bankah na dan 31.12.2013

4.1.2.7 Kratkoročne terjatve iz financiranja

Kratkoročne terjatve iz financiranja v znesku 135.310,76 € so terjatve iz naslova obračunanih obresti od kratkoročnih naložb v letu 2013 in zapadejo ob zapadlosti depozita.

4.1.2.8 Druge kratkoročne terjatve

Druge kratkoročne terjatve v znesku 63.479,30 € so terjatve za refundacijo bolznin in invalidnin, in druge kratkoročne terjatve (za vstopni DDV, za odškodninske zahtevke do zavarovalnic in podobno).





4.1.2.9 Aktivne časovne razmejitve

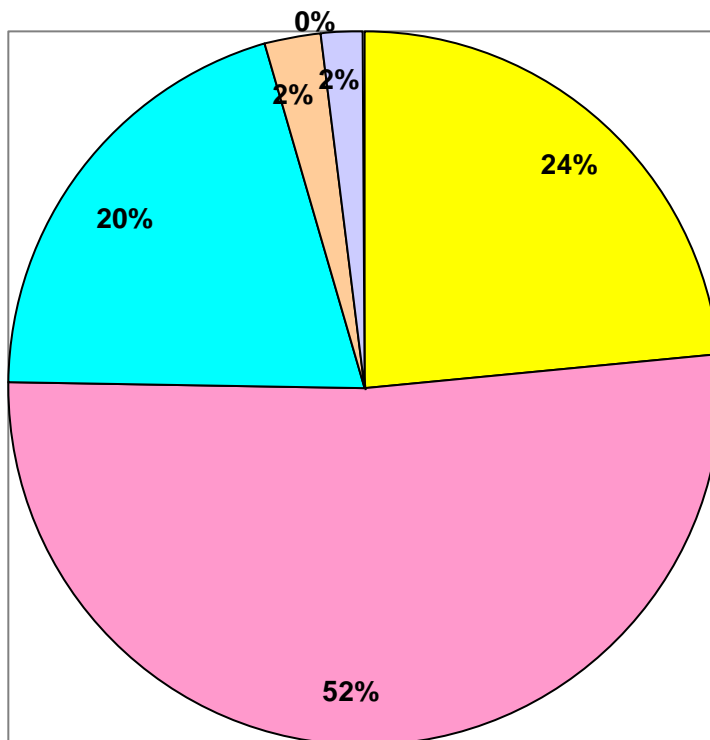
Aktivne časovne razmejitve so razmejeni stroški za vnaprej plačane zavarovalne premije, stroški literature in podobno, ki na dan 31.12.2013 znašajo 475,82 €.

4.1.2.10 Zaloge

Na dan 31.12.2013 je vrednost zalog znašala 25.745,88 €. Struktura je razvidna iz preglednice.

Vrsta	31.12.2013	31.12.2012	Indeks	%
Zdravstveni material in zdravila	6.101	8.434	72,34	23,70
Pisarniški material	13.289	10.064	132,04	51,62
Material v sterilizaciji	5.222	5.114	102,11	20,28
Laboratorijski material	599	1.151	52,04	2,33
Material za vzdrževanje	0	56	0,00	0,00
Drugi material	534	1.616	33,04	2,07
Skupaj	25.745	26.435	97,39	100

Strukturo zalog prikazuje grafikon:



Struktura zalog

- Zdravstveni material in zdravila
- Pisarniški material
- Material v sterilizaciji
- Laboratorijski material
- Material za vzdrževanje
- Drugi material



4.1.3 OBVEZNOSTI DO VIROV SREDSTEV

Obveznosti do virov sredstev so:

- kratkoročne obveznosti in pasivne časovne razmejitve
- lastni viri dolgoročnih obveznosti

4.1.3.1 **Kratkoročne obveznosti in pasivne časovne razmejitve**

4.1.3.1.1 Kratkoročne obveznosti do zaposlenih

Zavod izkazuje obveznosti za prejete varščine od javnega razpisa za gradnjo Dobrovo v višini 7.000,00 € in prejete avanse za udeležbo na rehabilitacijskem programu za voznike (udeležbo na delavnicah), ki se bodo izvajale v letu 2014.

4.1.3.1.2 Kratkoročne obveznosti do zaposlenih

Kratkoročne obveznosti do zaposlenih v znesku 947.350,36 € so obveznosti za plače in prejemke zaposlenih z obračunanimi dajatvami iz bruto plač za mesec december 2013 ki so izplačane v januarju 2014, in obveznosti do zaposlenih za izplačilo razlike zaradi oprave tretje četrtine nesorazmerij v osnovnih plačah ki je bila izplačana v celoti 3.2.2014.

4.1.3.1.3 Kratkoročne obveznosti do dobaviteljev in uporabnikov EKN

Kratkoročne obveznosti do dobaviteljev in kratkoročne obveznosti do uporabnikov enotnega kontnega načrta se tako kot pri terjatvah vodijo ločeno za dobavitelje, ki niso proračunski uporabniki in ločeno za dobavitelje, ki so uporabniki proračuna. Kratkoročne obveznosti do dobaviteljev na dan 31.12.2013 znašajo 151.318,41 €. Obveznosti do dobaviteljev zavod izpolnjuje pravočasno in v polnem obsegu. Plačilni rok pri dobaviteljih je pretežno 30 dni. Za plačila pred iztekom plačilnega roka dogovarjamo cassasconto v višini 0,05% za vsak dan predčasnega plačila. Obveznosti do uporabnikov enotnega kontnega načrta na dan 31.12.2013 znašajo 22.594,76 €. Največji dobavitelji zavoda v letu 2013 so:

Dobavitelj	Vrednost €
Avto Batič d.o.o	136.036,73
Petrol d.d.	127.785,00
Zavod za zdravstveno varstvo Nova Gorica	120.829,20
Novotel d.o.o.	99.495,19
Dejavnost nujne medicinske pomoči Branko Modrijančič, s.p.	59.873,65
Echo son d.o.o.	59.686,89



4.1.3.1.3 Druge kratkoročne obveznosti

Med druge kratkoročne obveznosti iz poslovanja zavod uvršča kratkoročne obveznosti iz poslovanja do državnih in drugih inštitucij. Na dan 31.12.2013 zavod izkazuje na tem kontu vrednost 179.096,01 €. To so kratkoročne obveznosti za dajatve delodajalca za decembrske plače, obveznosti za izplačila po podjemnih pogodbah, kratkoročne obveznosti za prispevek za spodbujanje zaposlovanja invalidov, obveznosti za premije dodanega kolektivnega pokojninskega zavarovanja, obveznost za davek na dodano vrednost in obveznost na podlagi odtegljajev do prejemkov zaposlenih.

4.1.3.1.4 Kratkoročne obveznosti do financerjev in iz financiranja

Kratkoročne obveznosti do financerjev predstavljajo najeta kratkoročna likvidnostna posojila pri banki. Teh obveznosti zavod nima, kar velja tudi za kratkoročnih obveznosti iz financiranja

4.1.3.1.6 Pasivne časovne razmejitve

Pasivne časovne razmejitve so obračunani stroški za storitve, ki so bile opravljene, vendar računov zavod še ni prejel. Teh obveznosti zavod na dan 31.12. 2013 ne izkazuje.

4.1.3.2 **Lastni viri in dolgoročne obveznosti**

4.1.3.2.1 Dolgoročno razmejeni prihodki

Dolgoročno razmejeni prihodki v bilančnem znesku 100.682,50 € so oblikovani v skladu s Pravilnikom o razčlenjevanju prihodkov in odhodkov za neporabljen del, ki je namenjen pokrivanju stroškov amortizacije. Razliko med obračunano amortizacijo po predpisanih amortizacijskih stopnjah in neporabljenimi amortizacijskimi sredstvi, prejetimi od ZZZS in vračunanimi v cenah zdravstvenih storitev drugih naročnikov, smo preko časovnih razmejitev prenesli v naslednja obračunska obdobja. V letu 2013 smo del teh sredstev v višini 139.709,31 namenili za pokrivanje amortizacije. V okviru tega konta uvrščamo tudi prejete donacije, namenjene nadomeščanju stroškov amortizacije. Zavod izkazuje obveznosti za donacije v višini 5.538,30 €. Donacije za osnovna sredstva v letu 2013 znašajo 2.555,35 € in obračunana amortizacija iz naslova donacij pa 2.464,66 €.

4.1.3.2.2 Dolgoročne rezervacije

Pravne osebe, ki se financirajo iz javnih financ, v skladu z Zakonom o računovodstvu ne smejo oblikovati dolgoročnih rezervacij, zato zavod na tem kontu nima stanja.

4.1.3.2.3 Obveznosti za neopredmetena dolgoročna sredstva in opredmetena OS

Obveznosti za neopredmetena dolgoročna sredstva in opredmetena osnovna sredstva so sredstva ustanoviteljic dana v upravljanje zavodu in sredstva iz državnega proračuna za





vlaganja v investicije. Vrednost teh sredstev na dan 31.12.2013 znaša 4.620.550,21 € in se je v primerjavi s preteklim letom ni spremenila. V skladu z zakonom je treba premoženje v upravljanju evidentirati ločeno po ustanoviteljicah. Na dan 01.01.2000 so bile nepremičnine v bilanci stanja razdeljene po nahajališču, po letu 2000 pa vodimo podatke o vlaganjih ustanoviteljic ločeno po občinah. Podatki v bilanci stanja so bili, po stanju na dan 31.12.2012, usklajeni s knjigovodskimi podatki občin ustanoviteljic.

4.1.3.2.4 Obveznosti za dolgoročne finančne naložbe

Obveznosti za dolgoročne finančne naložbe v znesku 18.424,93 € predstavljajo obveznosti za dolgoročne kapitalske naložbe in dolgoročno dana posojila.

4.1.3.2.5 Presežek prihodkov nad odhodki

Presežek prihodkov nad odhodki je kumulativni znesek presežka prihodkov nad odhodki iz preteklih in tekočega leta, povečan za znesek odplačanih obrokov stanovanjskih posojil, ki so v letu 2013 znašala 9.311,47 €. Presežek prihodkov nad odhodki se je v poslovnem letu 2013 povečal za 298.892,34 €, kolikor znaša realizirani presežek tekočega leta. Davka od dohodka pravnih oseb v letu 2013 nismo obračunali v skladu s pojasnilom DURS-a št. 4200-28/2010, od 23.2.2010. Presežek prihodkov nad odhodki se deli med občine ustanoviteljici v skladu s Sporazumom o porabi sredstev ustvarjenega presežka prihodkov nad odhodki javnega zavoda Zdravstveni dom osnovno varstvo Nova Gorica, ki so ga sprejeli župani vseh občin ustanoviteljic javnega zavoda.

4.2. POSLOVANJE V LETU 2013

Izkaz prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov izkazuje prihodke in odhodke po načelu nastanka poslovnega dogodka, kar pomeni, da so prihodki in odhodki nastali v obravnavanem obračunskem obdobju in so izkazani po vrstah.

Prihodki in odhodki določenih uporabnikov po vrstah dejavnosti so računovodski izkaz, vsebinsko identičen izkazu prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov. V njem izkazane skupne prihodke in odhodke razmejimo med prihodke in odhodke za izvajanje javne službe in posebej za izvajanje tržne dejavnosti.

Prihodki in odhodki določenih uporabnikov po načelu denarnega toka so računovodski izkaz, ki ga določeni uporabniki na osnovi medletnih evidenčnih knjiženj izdelujejo zaradi zagotavljanja primerljivosti podatkov, potrebnih za spremljanje gibanja sredstev javnih financ. Zato vzporedno izkazujemo podatke tako po načelu fakturirane kot plačane realizacije v skladu s pravili, ki veljajo za določene uporabnike enotnega kontnega načrta.





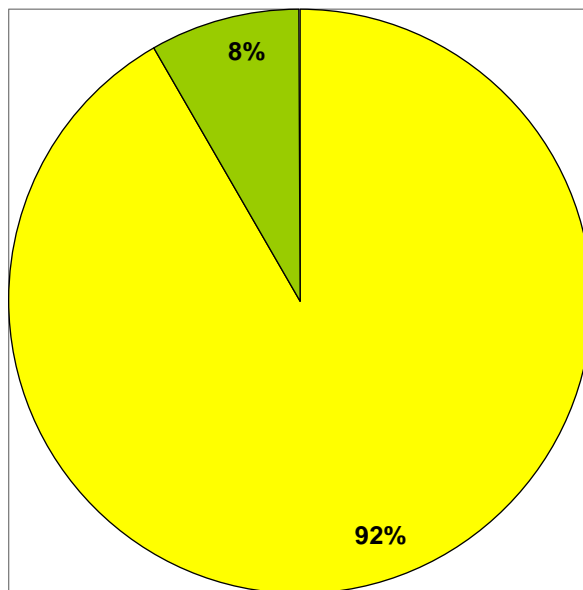
4.2.1 PRIHODKI

Celotni prihodki iz poslovanja v letu 2013 so znašali 10.332.137,47 € in so razmejeni na:

- prihodke od izvajanja javne službe v višini 9.478.742,08 €
- prihodke in naslova tržne dejavnosti v višini 865.360,29 €

Pri razmejevanju prihodkov in odhodkov po vrstah dejavnosti smo upoštevali Pravilnik o delovni uspešnosti iz naslova prodaje blaga in storitev na trgu, ki je usklajen s Pravilnikom o določitvi obsega sredstev za delovno uspešnost iz naslova prodaje blaga in storitev na trgu v javnih zavodih iz pristojnosti Ministrstva za zdravje (Uradni list RS 25/09 in 7/10) ter Pravilnikom o opredelitvi pridobitne in nepridobitne dejavnosti (Uradni list RS št 109/07, 68/09).

Delež prihodkov iz naslova tržne dejavnosti se je v primerjavi s predhodnim letom nekoliko zmanjšal in znaša 8,37 %. Graf prikazuje razmerje med prihodki javne službe in prihodki tržne dejavnosti.



Struktura prihodkov

- Javna služba
- Tržna dejavnost

Prihodki za izvajanje javne službe obsegajo prihodke iz obveznega zdravstvenega zavarovanja (plačnik je ZZZS), prihodke od prostovoljnega zavarovanja, prihodke iz državnega proračuna, prihodke iz občinskih proračunov in druge prihodke za opravljanje javne službe. Prihodki iz obveznega zavarovanja so bili za 2% nižji, prihodki od prostovoljnega zavarovanja pa za 1% višji kot v predhodnem letu. Nižji prihodki iz obveznega zavarovanja so rezultat nižanja cen zdravstvenih storitev za 3%, nižanja sredstev za amortizacijo za 20%, nižanja sredstev za administrativno tehnični kader za 1,5% ter nižanja sredstev za laboratorij v referenčnih ambulantah.





Obseg programa smo povečali za 1 tim psihiatrije (prevzem koncesije) in tri referenčne ambulante. V prihodkih so izkazana tudi sredstva, ki jih je ZZS zagotovil izvajalcem za izplačilo razlike regresa za letni dopust za leto 2012 (vključena so v povišanje cen v obdobju od julija do decembra 2013). V strukturi prihodkov predstavljajo prihodki za obvezno zavarovanje 76,89 % vseh poslovnih prihodkov

Preglednica prikazuje strukturo prihodkov v poslovnem letu 2013.

Vrsta prihodkov	Realizacija 2013	Plan 2013	Realizacija 2012	Real 13 /plan 12	Real 13 /real 12
	v €	v €	v €	Idx	Idx
1. Prihodki od poslovanja	10.001.541	10.021.956	10.190.962	100	98
- obvezno zavarovanje	7.690.293	7.697.245	7.880.481	100	98
- prostovoljno zavarovanje	1.204.155	1.199.624	1.196.470	100	101
- konvencije, dializni in onkološki prevozi	71.392	83.221	85.796	86	83
- drugi prihodki za opravljanje javne sl. in refundacije	399.022	366.586	348.700	109	114
- najemnine	49.315	50.526	54.761	98	90
- prihodki od podjetij, samoplačniki idr. prihodki iz trga	587.364	624.754	624.754	94	94
2. Prihodki od obresti	269.088	255.000	309.253	106	87
3. Izredni prihodki	61.508	40.000	43.476	154	141
Skupaj prihodki	10.332.137	10.316.956	10.543.691	100	98

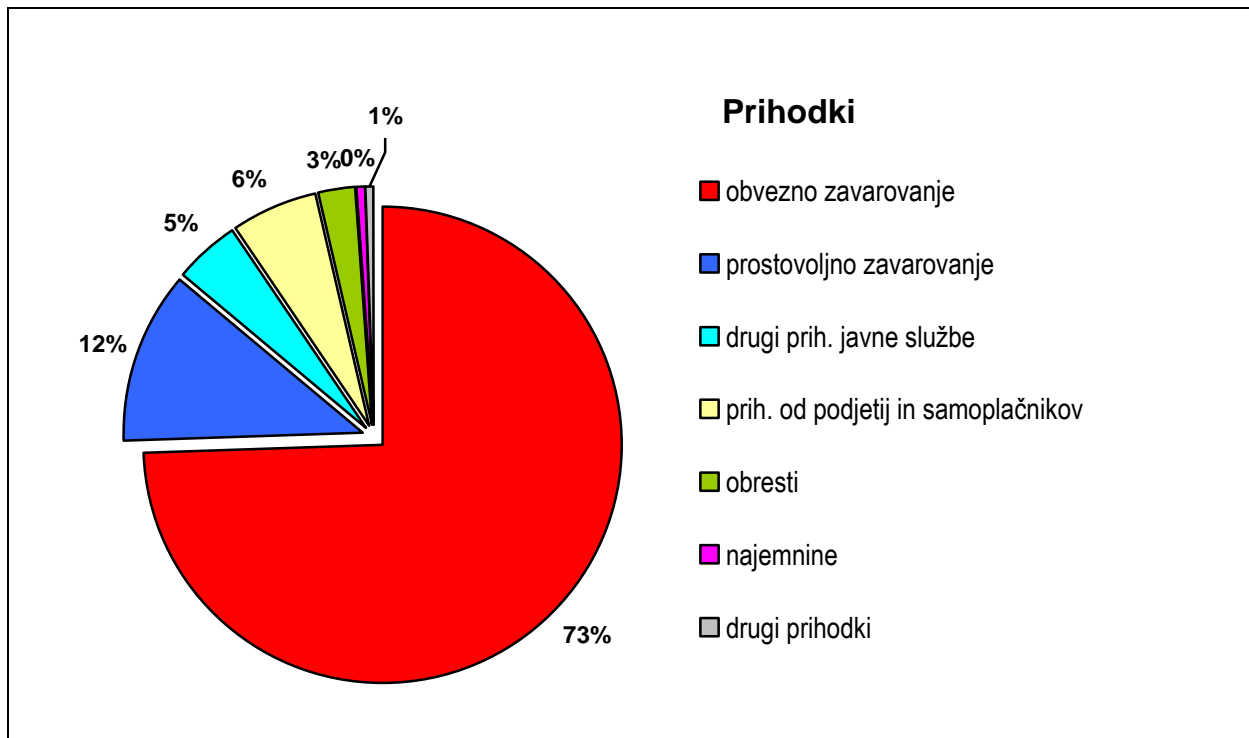
Prihodki od refundacij so se v primerjavi s predhodnim letom povečali, ker smo v letu 2013 zaposlili nove specializante in pripravnike. Plače za redno delo specializantov in pripravnikov so v celoti refundirane. V primerjavi s preteklim letom so se znižali tudi prihodki od najemnin (ni več koncesije za psihiatrijo).

Izredni prihodki poslovnega leta 2013, ki so bili višji od planiranih in predstavljajo:

- 14.628,77 € prodaja rabljenih vozil;
- 477,05 € odpisane terjatve v preteklih letih;
- 6.326,07 € prejete donacije za izobraževanje;
- 5.700,00 € donacija za pediatrično sekcijo;
- 14.965,15 € vračilo šolnine;
- 17.598,61 € prejete odškodnine od zavarovalnic;
- 1.812,37 € drugi izredni prihodki.



Grafikon prikazuje strukturo prihodkov v letu 2013:



4.2.2 ODHODKI

Skupni odhodki zavoda za leto 2013 v znesku 10.033.245,08 € so za 2 % višji od odhodkov v predhodnem letu:

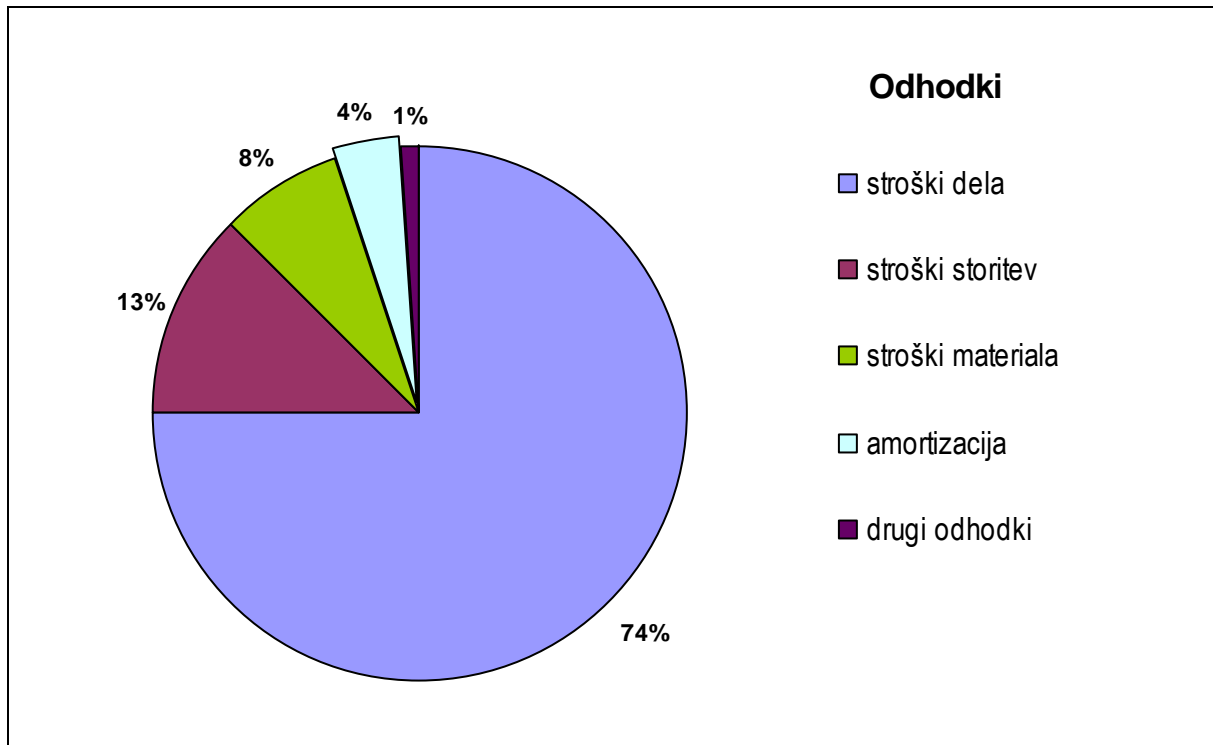
- stroški dela so se povečali za 3,6 %,
- stroški materiala so se povečali za 9,9 %,
- stroški storitev za so se zmanjšali za 8,88 %,
- stroški amortizacije so se zmanjšali za 25 %.

Struktura prihodkov je razvidna iz preglednice:

Vrsta odhodka	Realizacija 2013	Plan 2013	Realizacija 2012	Real 13 /plan 13	Real 13 /real12
		v €	v €	Idx	Idx
Stroški dela	7.514.895	7.352.517	7.253.016	102	104
Stroški storitev	1.264.765	1.336.575	1.387.269	95	91
Stroški materiala	762.421	709.231	693.964	107	110
Amortizacija	391.213	520.820	522.520	75	75
Drugi odhodki	99.951	50.000	25.275	200	395
Skupaj odhodki	10.033.245	9.969.143	9.882.044	101	102



Strukturo odhodkov prikazuje grafikon:



4.2.2.1 Stroški dela

V poslovnem letu 2013 je bilo v zavodu 235 zaposlenih iz ur, kar je za 3,1 % več kot leto prej (228). V primerjavi s predhodnim poslovnim letom beležimo 3,6% povečanje obsega sredstev za bruto plače, kar je posledica izplačila odprave ¼ plačnih nesorazmerij za javne uslužbenke za obdobje od oktobra 2010 do maja 2012. To izplačilo znaša 314.915,16 bruto oz 364.388,40 s prispevki delodajalca.. Stroški za dodatno pokojninsko zavarovanje so se znižali zaradi Dogovora o dodatnih ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela v javnem sektorju za uravnoteženje javnih financ v obdobju od 1. 6. 2013 do 31.12. 2014. Tudi izplačilo regresa za leto 2013 je nižje od preteklega leta zaradi ukrepov ZUJF-a.

Stroški dela	Realizacija 2013	Plan 2013	Realizacija 2012	Real 13 /plan 13	Real 13 /real12
Bruto plače	6.017.916,71	5.825.835	5.678.201,47	103,3	106,0
Regres, odpravne, jub. nagrade	144.370,41	128.494	205.413,55	112,4	70,3
Prispevki in davki na plače	977.433,34	954.253	930.071,33	102,4	105,1
Prehrana med delom	178.218,87	181.713	177.108,13	98,1	100,6
Prevoz na delo	141.984,84	163.302	163.301,64	86,9	86,9
Dodatno pok. zavarovanje	54.970,99	98.920	98.920,26	55,6	55,6
Skupaj stroški dela	7.514.895	7.352.517	7.253.016	102,2	103,6



V skladu z določbo 22.i člena Zakona o sistemu plač v javnem sektorju se del sredstev iz naslova prodaje blaga in storitev na trgu lahko nameni za plačilo delovne uspešnosti. Višino sredstev, namenjeno izplačilu dela plače za delovno uspešnost iz naslova prodaje blaga in storitev na trgu za zaposlene v skladu s 1. odst 22. k člena ZSPJS določi direktor po predhodnem dogovoru s sindikati. Obseg razpoložljivih sredstev za izplačilo dela plače iz naslova prodaje blaga in storitev na trgu zavod izkazuje na predpisanem obrazcu, ki ga določa Uredba o delovni uspešnosti iz naslova prodaje blaga in storitev na trgu (Ur.l. RS, št. 97/09). V letu 2013 je bila zaposlenim izplačana akontacija za delovno uspešnost v bruto 206.481,65 €, direktorju in pomočnici direktorja pa skupaj bruto 16.046,08 €, v skladu s sklepom sveta zavoda št 80/2013 z dne 28.02.2013. Skladno z metodologijo izračuna znaša razlika med dovoljenim in izplačanim obsegom sredstev 9.190 €. Navedeni znesek se v skladu z odločitvijo direktorja lahko izplača zaposlenim v kasnejših obdobjih. Obrazec Elementi za določitev dovoljenega obsega sredstev za delovno uspešnost iz naslova prodaje blaga in storitev na trgu, je sestavni del poročila.

4.2.2.2 Stroški materiala

Stroški materiala so za 9,9 % višji od realiziranih stroškov predhodnega leta in hkrati za 7,5 % višji od načrtovanih stroškov za poslovno leto 2013.

Stroški materiala	Realizacija 2013	Plan 2013	Realizacija 2012	Real 13 /plan 13	Real 13 /real12
	v €	v €	v €	Idx	Idx
Porabljena zdravila	72.755,90	53.621	52.466,30	135,7	138,7
Porabljen zdravstveni material	268.831,34	264.331	258.640,88	101,7	103,9
Porabljeni ne-zdravstveni material	8.498,16	5.298	5.183,94	160,4	163,9
Pisarniški material in obrazci	49.550,76	53.112	51.968,71	93,3	95,3
Čistilni material	24.469,53	24.569	24.039,98	99,6	101,8
Porabljena voda	14.216,10	14.186	13.881,09	100,2	102,4
Material za vzdrževanje in rez. deli	50.953,90	17.022	16.655,81	299,3	305,9
Električna energija	66.409,85	68.637	67.159,82	96,8	98,9
Pogonsko gorivo	126.114,95	126.282	123.563,19	99,9	102,1
Kurivo za ogrevanje	71.666,00	73.920	72.329,21	97,0	99,1
Strokovna literatura in časopisi	8.954,08	8.253	8.075,17	108,5	110,9
Skupaj stroški materiala	762.421	709.231	693.964	107,5	109,9

Višje stroške beležimo pri porabi zdravil (ponovno beležimo povečanje samoplačniških cepljenj, predvsem pa pri porabi materiala za vzdrževanje in rezervne dele).



V preteklih obdobjih pri stroških za vzdrževanje nismo posebej ločevali materiala in dela, temveč smo zajemali te stroške kot stroške storitev v celoti. V letošnjem letu smo se odločili, da to ločujemo, zato imamo na eni strani povečanje stroškov materiala v primerjavi s preteklim letom, na drugi strani pa znižanje stroškov za storitve vzdrževanja. Če primerjamo oba stroška skupaj je bila poraba v letu 2013 za 11,53 % nižja kot v preteklem letu. Pri strokovni literaturi se je strošek povečal zaradi stroškov izdaje knjige o zasvojenosti. Porasli so stroški pogonskih goriv, kar je posledica gibanja cen naftnih derivatov na domačem in tujih trgih, Poraba kuriva za ogrevanje in električne energije je v okvirih lanskega leta in planiranih stroškov.

4.2.2.3 Stroški storitev

V letu 2013 so se v primerjavi s preteklim letom zmanjšali stroški telefonskih storitev (zaradi uvedbe IP telefonije), komunalnih storitev (zaradi ločevanja odpadkov), storitev dežuranja zunanjih izvajalcev (ker smo zaposlili mlade zdravnike v NMP), stroški prevoza bolnikov na dializo (zaradi nižanja cen dializnih prevozov in manjšega obsega).

Stroški storitev	Realizacija	Plan	Realizacija	Real 13	Real 13
	2013	2013	2012	/plan 13	/real12
	v €	v €	v €	Idx	Idx
Telefon in poštne storitve	59.735,92	57.356	71.694,60	104,1	83,3
Komunalne storitve	32.547,37	35.735	34.965,32	91,1	93,1
Tekoče vzdrževanje	118.600,66	174.998	174.998,21	67,8	67,8
Investicijsko vzdrževanje					
Zavarovalne premije	36.018,70	25.984	25.983,83	138,6	138,6
Najemnine	20.062,52	19.782	16.902,09	101,4	118,7
Reprezentanca	3.490,06	1.830	1.790,37	190,7	194,9
Plačilni promet in bančne storitve	1.665,46	1.865	1.825,19	89,3	91,2
Laboratorijske storitve	185.453,01	190.443	186.343,90	97,4	99,5
Dežurstva idr. dela zdravnika	255.472,11	263.770	293.078,06	96,9	87,2
Prevoz bolnikov	100.429,02	125.870	125.869,74	79,8	79,8
Računalniške storitve	51.383,15	47.458	46.436,16	108,3	110,7
Druge storitve	100.436,46	114.894	112.420,36	87,4	89,3
Specializacije + šolnine	9.609,62	11.022	10.784,56	87,2	89,1
Strokovno izpopolnjevanje	82.687,50	82.181	80.411,49	100,6	102,8
Pogodbe o delu in avtorski honorarji	207.173,15	183.389	203.765,07	113,0	101,7
Skupaj stroški storitev	1.264.765	1.336.575	1.387.269	94,6	91,2



Povečali so se stroški računalniških storitev (zaradi vzpostavitve nove strežniške platforme), zavarovalnih premij (zaradi kasko zavarovanj za nove avtomobile) ter stroški najemnin (zaradi najema prostorov za potrebe psihiatrične ambulante v Zdravstvenem domu Tolmin).

4.2.2.4 Amortizacija in drugi odhodki

Amortizacija osnovnih sredstev v višini 510.526,11 € je bila obračunana v skladu z Navodili o načinu in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev in v višini 25.325,37 € za drobn inventar in zaščitno delovno obleko. Ker pa je bila s strani ZZZS priznana amortizacija nižja od obračunane, smo amortizacijo v višini 139.709,31 krili iz vkalkulirane amortizacije preteklih obdobj, 2.464,66 € pa iz naslova prejetih donacij. V primerjavi s predhodnim letom je bil strošek amortizacije nižji za 25%.

Drugi odhodki, med katere uvrščamo nadomestila za uporabo stavbnega zemljišča, prispevek za spodbujanje zaposlovanja invalidov, prispevke in članarine v Združenju zdravstvenih zavodov idr. izredne odhodke so znašali 99.950,97 €. V primerjavi s predhodnim letom so se povečali za štirikrat, predvsem zaradi izplačila zamudnih obresti za plačilo ¾ nesorazmerij v višini 38.619,12 €, Prispevek za spodbujanje zaposlovanja invalidov je v letu 2013 znašal 27.428,00 €.

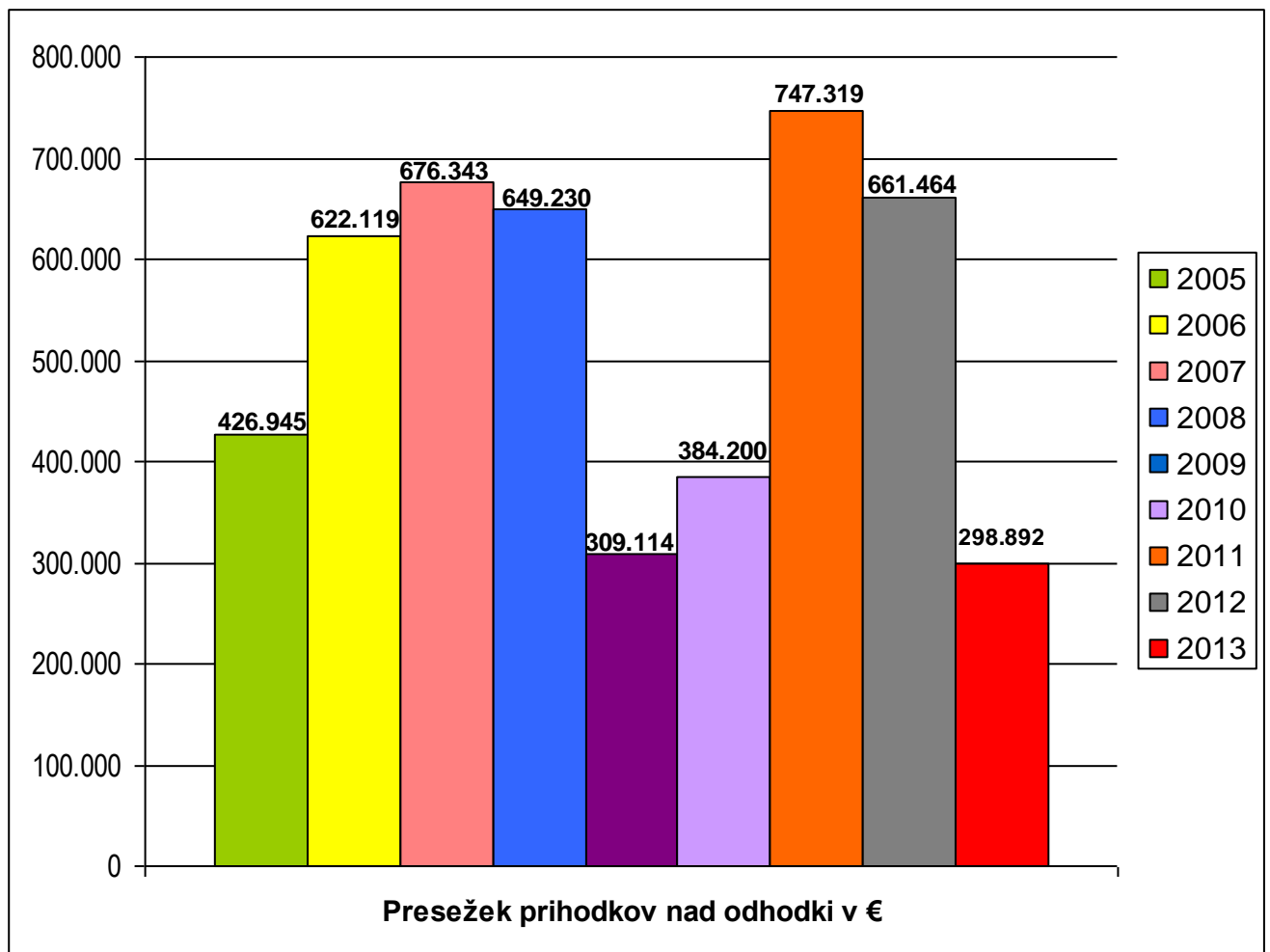
4.2.3 POSLOVNI REZULTAT

Čeprav smo v preteklem poslovnem letu uspeli fizično povečati obseg programa za en tim psihiatrije in tri referenčne ambulante, smo zaradi znižanja cen na letnem nivoju beležili okoli 300.000 € manjše prihodke, kot v preteklem poslovnem letu. Kljub povečanemu številu zaposlenih in dodatnim stroškom zaradi uvedbe novih timov, smo med poslovnim letom nižanju prihodkov sledili tudi z nižanjem odhodkov. Kljub znižanju cen bi bil poslovni rezultat povsem primerljiv s poslovnim rezultatom leta 2013. Zakon o načinu izplačila razlike v plači zaradi odprave tretje četrtine nesorazmerij v osnovnih plačah javnih uslužbencev, ki je stopil v veljavo 07.12.2013 pa nam je naložil izplačilo **403.007,32 €**, kar predstavlja skoraj **4% celotnega prihodka** v letu 2013. Kljub navedenemu nenačrtovanemu odhodku je Zdravstveni dom Nova Gorica poslovno leto 2013 zaključil s pozitivnim poslovnim rezultatom in realiziral presežek prihodkov nad odhodki v višini **298.892,34 €**.

POSLOVNI REZULTAT	2013 v €	2012 v €	Idx 13/12
Skupni prihodki	10.332.137	10.543.691	98
Skupni odhodki	10.033.245	9.882.044	102
Presežek prihodkov nad odhodki	298.892	661.647	45



Grafikon, ki prikazuje dosežen poslovni rezultat v letih od 2005 do 2013. Kljub realnemu padcu prihodkov in kljub dejstvu, da smo na stroške poslovnega leta 2013 v celoti knjižili 100% znesek izplačila razlike v plači zaradi odprave tretje četrtine nesorazmerij v osnovnih plačah, beležimo v poslovnem letu 2013 zelo dober poslovni rezultat. Brez stroškovne učinkovitosti zavoda, brez permanentne skrbi vseh zaposlenih za racionalno in stroškovno učinkovito delo in poslovanje, takšnega poslovnega rezultata gotovo ne bi dosegli.





5. POSLOVNO POROČILO

5.1. CILJI

Dolgoročni cilji, ki izhajajo iz vizije, poslanstva in politike zavoda so:

- zagotavljanje zdravstvenega varstva na strokovnem in organizacijskem nivoju, ki omogoča kar največjo možno korist uporabniku in skupnosti;
- načrtovanje, izvajanje, nadzor in izboljševanje delovnih postopkov in kakovosti zdravstvenih storitev;
- nenehno strokovno izpopolnjevanje zaposlenih in ustvarjanje pozitivnega ustvarjalnega vzdušja med zaposlenimi v zavodu;
- čim večje zadovoljstvo uporabnikov, zaposlenih, ustanoviteljev in poslovnih partnerjev;
- pozitivno poslovanje zavoda;
- ažurno odzivanje na spremembe v zdravstveni politiki in ohranjanje dobrega imena in ugleda zavoda.

5.2. OCENA POSLOVANJA

Pri analizi poslovanja smo podatke za leto 2013 primerjali s podatki zavoda za leto 2012 in s povprečjem zdravstvenih domov v Sloveniji v letu 2012 in pripravili naslednje kazalnike.

5.2.1 KOEFICIENT CELOTNE GOSPODARNOSTI

$$\text{Koeficient celotne gospodarnosti} = \frac{\text{celotni prihodki}}{\text{celotni odhodki}}$$

K1 Zd13 = 1,0298

K1 Zd12 = 1,067

K1 Slo = 1,009

Načelu gospodarnosti je zadoščeno, kadar je vrednost kazalca enaka ali večja od 1.

5.2.2 KOEFICIENT GOSPODARNOSTI POSLOVANJA

$$\text{Koeficient gospodarnosti poslovanja} = \frac{\text{prihodki od poslovanja}}{\text{odhodki od poslovanja}}$$

K2 Zd13 = 1,003

K2 Zd12 = 1,031

K2 Slo = 1,001

5.2.3 STOPNJA DONOSNOSTI

$$\text{Stopnja donosnosti} = \frac{\text{presežek prihodkov}}{\text{celotni prihodki}}$$

K3 Zd13 = 2,89

K3 Zd12 = 6,27

K3 Slo = 0,859





5.2.4 KOEFICIENT OBRAČANJA SREDSTEV

$$\text{Koeficient obračanja sredstev} = \frac{\text{celotni prihodki}}{\text{povprečno stanje sredstev}}$$

K4 Zd13 = 0,858

K4 Zd12 = 0,914

K4 Slo = 1,558

Koeficient ponazarja kolikokrat na leto se sredstva v poslovnem procesu obrnejo. Rezultat nam pove koliko enot celotnega prihodka ustvarimo z vloženo enoto sredstev.

5.2.5 ODPISANOST OSNOVNIH SREDSTEV

$$\text{Stopnja odpisanosti osnovnih sredstev} = \frac{\text{popravek vrednosti OS}}{\text{nabavna vrednost OS}}$$

K5 Zd13 = 67,78

K5 Zd12 = 66,73

K5 Slo = 59,129

5.2.6 ODPISANOST OPREME

$$\text{Stopnja odpisanosti opreme} = \frac{\text{popravek vrednosti opreme}}{\text{nabavna vrednost opreme}}$$

K6 Zd13 = 80,99

K6 Zd12 = 82,01

K6 Slo = 79,171

5.2.7 STOPNJA KRATKOROČNEGA FINANCIRANJA

$$\text{Stopnja kratkoročnega financiranja} = \frac{\text{kratkoročne obveznosti}}{\text{obveznosti do virov}}$$

K7 Zd13 = 10,96

K7 Zd12 = 8,44

K7 Slo = 16,049

5.2.8 STOPNJA DOLGOROČNEGA FINANCIRANJA

$$\text{Stopnja dolgoročnega financiranja} = \frac{\text{lastni in tuji dolgoročni viri}}{\text{obveznosti do virov}}$$

K8 Zd13 = 89,04

K8 Zd12 = 91,55

K8 Slo = 83,951

5.2.9 POSPEŠENI KOEFICIENT

$$\text{Pospešeni koeficient} = \frac{\text{kratkoročna sredstva in aktivne časovne razmejitev}}{\text{kratkoročne obveznosti in pasivne časovne razmejitev}}$$

K9 Zd13 = 6,53

K9 Zd12 = 8,27

K9 Slo = 2,12





5.2.10 KOEFICIENT DOLGOROČNE POKRITOSTI DOLGOROČNIH SREDSTEV IN NORMALNIH ZALOG

Koeficient dolgoročne pokritosti dolgoročnih sr. in normalnih zalog = $\frac{\textit{lastni viri + dolgoročne rezervacije + dolgoročne obveznosti}}{\textit{OS + dolgoročne fin. naložbe + dolgoročne terjatve + zaloge}}$

K10 Zd13 = 3,136

K10 Zd12 = 3,03

K10 Slo = 1,272

Kazalnika sta najpomembnejša pokazatelja plačilne sposobnosti, ki vključuje v izračun vse bilančne strukture iz razmerja med stalnimi sredstvi zavoda in obveznostmi do njihovih virov.

5.3 REALIZACIJA PROGRAMOV

Plan storitev za leto 2013 je bil določen na osnovi splošnega dogovora za leto 2013 in dveh aneksov k dogovoru 2013, ki pa niso posegali v obsege zdravstvenih storitev.

Načrtovani obseg dela po pogodbi z ZZZS je zavod dosegel ali celo presegel v večini služb minimalno odstopanje realizacije od načrtovanega obsega dela beležimo v ambulanti za ščitnico in ultrazvočni ambulanti. Glavarina je v splošnih, šolskih in otroških dispanzerjih bila ob koncu leta presežena za 8,60 %, v dispanzerju za ženske pa za 5,19 %.

5.3.1 SPLOŠNE AMBULANTE IN AMBULANTE V SOCIALNIH ZAVODIH

Služba za družinsko medicino zagotavlja celovito in stalno zdravstveno oskrbo posamezniku, družinam in skupnosti, ne glede na starost, spol ali bolezen. V okviru službe za družinsko medicino delujejo splošne ambulante, ambulante v socialno-varstvenih zavodih, ambulanta v zaporu in pet referenčnih ambulant.

Splošna ambulanta	leto 2013	leto 2012	Idx 13/12	/zdravnika
Kratek obisk	64.870	65.663	99	3.705
Prvi kurativni obisk	38.092	44.463	86	2.175
Ponovni kurativni	37.059	35.130	105	2.116
Preventivni pregled odraslega	1.244	1.810	69	71
Priprava bolnika na IK	131	190	69	7
Obsežen pregled	970	810	120	55
Hišni obisk	386	917	42	22
Poseg	5.217	5.804	90	298
S K U P A J	147.969	154.787	96	



V splošnih ambulantah ter ambulantah v socialnih zavodih je bilo v letu 2013 opravljenih 142.752 pregledov oz. povprečno 8.157 pregledov na zdravnika. Preglednica kaže število opravljenih K-jev za plačnika ZZZS:

Splošna medicina in socialni zavodi	Plan 2013 v K-jih	Real. 2013 v K-jih	IDX real/plan	Plačano od ZZZS
Splošna medicina (skupaj)	463.706	425.749	92	100%
Splošna medicina (preventiva)	15.821	16.037	101	100%
Ambulante v socialnih zavodih	51.126	51.818	101	100%
SKUPAJ	530.653	493.604	93	

V ambulantah splošne in družinske medicine je bilo v letu 2013 povprečno opredeljenih 1.777 oseb na zdravnika. V letošnjem letu smo pridobili še tri dodatne referenčne ambulante. Referenčne ambulante družinske medicine pomenijo načrtno uvajanje drugačne organizacije in vsebine dela v osnovno zdravstvo. Delovni skupini splošne/družinske medicine (zdravnik in tehnik zdravstvene nege) se za polovični delovni čas pridruži še diplomirana medicinska sestra (DMS). Področje dela DMS je predvsem spremljanje parametrov urejene kronične bolezni ter preventivno presejanje (srčno-žilne bolezni, sladkorna bolezen, depresija, KOPB, povišan krvni tlak, kajenja in pitje alkohola). Obravnava akutnih bolnikov se s tem ne spreminja, zdravi jih zdravnik. Dopolnilo in nadgradilo se je področje preventivne dejavnosti in obravnava kroničnih bolnikov.

5.3.2 ZDRAVSTVENO VARSTVO OTROK IN MLADINE

Služba za varstvo otrok in mladine zagotavlja celovito in stalno zdravstveno oskrbo za otroke in mladino do dopolnjenega 19. leta starosti. V okviru službe delujejo otroški dispanzerji, šolski dispanzerji in posvetovalnice. V otroških in šolskih dispanzerjih je bilo v letu 2013 povprečno 1.743 otrok opredeljenih na zdravnika. Obseg kurativne dejavnosti je odvisen od neposrednih potreb po tovrstnih storitvah, medtem ko smo preventivno dejavnost dolžni izvajati v skladu s sprejetim letnim planom dela. Načrtovan program je bil v celoti realiziran oziroma presežen. Iz preglednice je razvidno doseganja plana v K-jih za otroške in šolske dispanzerje. Obseg opravljenih storitev je razviden iz preglednice.

Otroški in šolski dispanzerji	Plan 2013 v K-jih	Real. 2013 v K-jih	IDX real/plan	Plačano od ZZZS
Dispanzer za otroke in šolarje - kurativa	136.972	130.495	95	100%
Dispanzer za otroke in šolarje - preventiva	105.907	106.295	100	100%
SKUPAJ	242.879	236.790	97	



Doseganje realizacije programa je razvidno iz preglednice:

Otroški in šolski dispanzer	leto 2013	leto 2012	Idx 13/12	/zdravnika
Kratek obisk	9.442	9.267	102	1.349
Prvi kurativni obisk	20.738	20.936	99	2.963
Ponovni kurativni	7.888	8.294	95	1.127
Obsežen pregled	14	13	108	2
Hišni obisk	3	1	300	0
Poseg	1.572	1.499	105	225
Pregled pred cepljenjem - predš.	1.342	1.286	104	192
Pregled pred cepljenjem - šolski	1.521	1.493	102	217
Cepljenje - šolski in predšolski	5.810	5.961	97	830
Preventivni pregled otroka	8.338	8.232	101	1.191
Pregled pred vstopom v VVO	147	141	104	21
Kratek preventivni pregled	446	458	97	64
Namenski pregled dojenčka	494	520	95	71
Pregled po sistem. pregledu	99	124	80	14
SKUPAJ	57.854	58.225	99	

5.3.3 ZDRAVSTVENO VARSTVO ŽENSK

V okviru službe za varstvo žensk in zdravljenje neplodnosti se izvaja zdravstveno varstvo v zvezi z načrtovanjem družine in zdravljenjem neplodnosti, zdravstveno varstvo med nosečnostjo in po porodu ter zdravstveno varstvo žensk zaradi preprečevanja, odkrivanja in zdravljenja ginekoloških bolezni. V okviru službe delujejo dispanzerji za ženske, ambulanta za bolezni dojk in mamografijo ter citološki laboratorij. V letu 2013 je bilo v dispanzerjih za ženske povprečno opredeljenih 5.528 žensk na ginekologa. Na področju zdravstvenega varstva žensk beležimo trend naraščanja števila opredeljenih pacientk. Iz preglednice je razvidno doseganje načrtovanega obsega dela dispanzerjev za ženske, izraženo v K-jih (število količnikov).

Dispanzer za ženske	Plan 13 v K-jih	Real. 2013 v K-jih	Real/plan idx	Plačano od ZZS
Dispanzer za ženske - kurativa	102.585	78.043	76	100%
Dispanzer za ženske - preventiva	4.769	4.646	97	100%
SKUPAJ	108.354	82.689	76	



Obseg opravljenih storitev je razviden iz preglednice.

Dispanzer za ženske	leto 2013	leto 2012	Idx 13/12	/zdravnika
Kratek obisk	3.765	4.159	91	1.107
Prvi kurativni pregled	3.107	3.364	92	914
Ponovni kurativni pregled	383	357	107	113
Kontracepcijsko svetovanje	626	697	90	184
Klinični pregled dojk	255	221	115	75
Prvi sistematski pregled nosečnice	560	562	100	165
Ponovni sistematski pregled nosečnice	3.560	3.394	105	1.047
Ginekološki poseg	6.423	7.010	92	1.889
Kurativni pregled nosečnice	668	762	88	196
Preventivni - preprečevanje raka	4.811	4.640	104	1.415
Preventivni ginekološki pregled	221	419	53	65
Odvzem brisa na maligne celice	4.824	4.520	107	1.419
SKUPAJ	29.203	30.105	97	

Zaposleni strokovno in uspešno delujejo na področju vodenja nosečnosti, načrtovanja družine in v celoti izpolnjujejo sprejeti program ZORA za zgodnje odkrivanje raka na materničnem vratu. Aktivno se vključujejo tudi v izobraževanje srednješolk v novogoriških šolah ter v program šole za starše. Sodelujejo tudi z drugimi izvajalci zdravstvenega varstva, osteološkim društvom in drugimi subjekti na področju zdravstvenega varstva žensk in zdravljenja neplodnosti. V ambulanti za mamografijo in bolezni dojk je bil načrtovani obseg dela presežen.

Ambulanta	Real. 2013	Planirano leto 2013	Real. 2012	Real. 2013 /real. 2012	Real. 2013 /plan13	Plačano od ZZS
Bolezni dojk	10.297	8.755	10.337	100	118	100%
Mamografija	11.140	9.795	10.215	109	114	100%

Citološki laboratorij opravlja cito-patološke brise materničnega vratu za dispanzerje za žene, ki so zaposleni v našem zavodu in za druge izvajalce. Realizirani obseg v letu 2013 je bil za 11 % nižji od lanskoletnega. Zmanjšanje je tudi posledica manjšega števila zaposlenih, saj na tem programu nismo nadomeščali upokojitev in bo program v letu 2014 ukinjen.

Citološki laboratorij	Real. 2013	Planirano leto 2013	Real. 2012	Real. 2013 /real. 2012	Real. 2013 /plan13
Naši zdravniki	17.645		17.321	102	
Uporabniki izven zavoda	29.198		35.064	83	
Skupaj	46.843	55.623	52.385	89	84



5.3.4 PATRONAŽNA SLUŽBA IN ZDRAVSTVENA VZGOJA

5.3.4.1 Patronažna služba

Patronažna služba deluje kot samostojna organizacijska enota v kateri dela 15 diplomiranih in 5 višjih medicinskih sester ter 2 diplomirana fizioterapevta, ki pokrivajo zaokrožena območju z okoli 2.500 bolnikov/varovancev na izvajalko. Dejavnost zajema kontinuirano preventivno in kurativno patronažno zdravstveno nego bolnikov/varovancev na njihovem domu, od spočetja pa do smrti. Glede na potrebe bolnikov/varovancev se patronažno zdravstveno varstvo redno izvaja tako ob delavnikih, kot tudi ob nedeljah in praznikih.

Delo vključuje:

- zdravstveno nego bolnikov po delovnem nalogu zdravnika,
- zdravstveno obravnavo nosečnic, otročnic in otrok do tretjega leta starosti,
- preventivne obiske invalidov, kroničnih bolnikov ter oseb z motnjami v razvoju ter
- fizioterapijo in delovno terapijo na domu.

V patronažni službi je bilo opravljenih 33.378 obiskov, 7.243 preventivnih in 26.135 kurativnih obiskov.

Patronažna služba	Plan 2013 v točkah	Real. 2013 v točkah	IDX real/plan	Plačano od ZZS
Patronažna služba	411.425	465.713	113	100%

Na nivoju Slovenije se soočamo z upadom izvajanja preventivnega programa, ki je posledica povečanega števila starostnikov in posredno večjega števila kroničnih obolenj. Statistično se tako povečujejo kurativni obiski na domu, najpogosteje zaradi bolezni obtočil, bolezni mišično-skeletnega sistema in vezivnega tkiva, bolezni kože in podkožja, neoplazme, bolezni živčevja ter bolezni krvi in krvotvornih organov. Najpogostejše izvajane negovalne intervencije so tako preveze, aplikacije injekcij, odvzem laboratorijskega materiala, nega stom, aplikacije infuzij, merjenje krvnega tlaka in razgibavanje. V prizadevanjih za kakovosten in enovit pristop k bolniku/varovancu, smo v preteklem letu izdelali nekatere standarde aktivnosti s področja patronažne zdravstvene nege. Delo zaposlenih vključuje tesno sodelovanje z drugimi službami v zavodu in izven (Center za socialno delo, Center za pomoč na domu), ustanovami civilne družbe (Karitas, Rdeči križ,...) in lokalno skupnostjo. Sodelovanje žal ni vzpostavljeno na institucionalni ravni, saj Zakon o dolgotrajni oskrbi odpira možnosti izboljšave sodelovanja zdravstva in sociale v bolnikov/varovancev oz. uporabnikov. Patronažna služba sodeluje tudi v mednarodnem projektu NET Age, ki je usmerjen v kvaliteto življenja starejših, organiziranost in izvajanje pomoči tistim, ki sami ne morejo skrbeti zase.





5.3.4.2 Zdravstvena vzgoja

Zdravstvena vzgoja zajema šola za starše, dejavnosti za otroke, mladino in študente ter zdravstveno vzgojo in preventivno dejavnost za odraslo populacijo. Šola za starše beleži kazalce rasti števila udeležencev.

Pri delu s šolsko in predšolsko mladino služba tesno sodeluje s šolami in vrtci. Svoje delo načrtuje v okviru šolskega leta in poteka v obliki delavnic na temo zdravo življenje, problemi odvisnosti, gibanje, spolna vzgoja, problemi odraščanja.

Zdravstvena vzgoja odraslih poteka po programu CINDI v obliki delavnic. Opravljene delavnice za preventivo odraslih oseb so razvidne iz preglednice.

Delavnice:	Real. 2013	Plan 2013	Real. 2012	Real. 13 /real 12	Real. 13 /plan 13
Zdravo hujšanje	6	6	6	100	100
Zdrava prehrana	8	7	8	100	114
Telesna dejavnost - gibanje	7	8	8	88	88
Da, opuščam kajenje	0	2	0		0
Krajša delavnica - življenjski slog	29	28	30	97	104
Krajša delavnica - test hoje	24	23	36	67	104
Krajša delavnica - dejavniki tveganja	21	20	20	105	105

V okviru zdravstvene vzgoje za odrasle je bilo opravljeno tudi 5 individualnih svetovanj s področja kajenja, odprt je bil tudi Svitov kotiček, ki deluje 1x tedensko po dve uri.

Z delom na področju zdravstvene vzgoje smo lahko zadovoljni, saj beležimo trende rasti in večjega zanimanja uporabnikov na vseh segmentih delovanja. Rezultati dela na področju preventive in zdravstvene vzgoje odraslih se odražajo tudi v nekaterih kazalcih regije, ki so v primerjavi z drugimi območji v državi zelo dobri:

- prevalenca zvišanega krvnega tlaka;
- prekomerna telesna teža prebivalstva;
- zmerna telesna aktivnost prebivalstva (2-4x tedensko);
- hiperholesterolemija.

5.3.5 FIZIOTERAPIJA

Služba za fizioterapijo izvaja diagnostično obdelavo in rehabilitacijo zaradi vzdrževanja, vzpostavljanja in izboljšanja psihofizičnih sposobnosti ter zmogljivosti pacientov, katerih zdravje je ogroženo ali prizadeto.





Služba za fizioterapijo obsega:

- fizioterapijo in delovno terapijo;
- nevro-fizioterapijo pri motnjah živčevja in športnih poškodbah;
- razvojno ambulanto za otroke in mladino.

Fizioterapija	Plan 2013 v točkah	Realiz. 2013 v točkah	Realiz. 2012 v točkah	Real./plan idx	Plačano od ZZZS
Fizioterapija	233.096	294.272	265.682	126	100%

Delo fizioterapevtov temelji na medicinskem modelu zdravja in bolezni, celovitem pristopu k bolniku, upoštevanju dognanj znanosti in empiričnemu odločanju ter obravnavi. Ključnega pomena za fizioterapijo je interpretacija gibanja in drže telesa, s fizikalnega in patološkega zornega kota, pri upoštevanju socioloških in psiholoških vplivov.

Delo fizioterapevta je osredotočeno predvsem na posameznika in/ali skupine ljudi, katerih zdravje je ogroženo ali že prizadeto, oziroma pri katerih je že motena funkcija sistemov. Pri svojem delu se fizioterapevti ravnavajo po znanstvenih in etičnih načelih, spremljajo razvoj stroke, preučujejo ustreznost obstoječih fizioterapevtskih metod in ustvarjajo pogoje za prenos novosti v prakso. Fizioterapevtske postopke izvajajo na podlagi delovnega naloga fiziatra ali osebnega zdravnika.

V letu 2013 so v fizioterapiji opravljale pripravništvo štiri diplomantke Zdravstvene fakultete v Ljubljani oddelka za fizioterapijo. Tri pripravnice so uspešno zaključile program pripravništva in opravile strokovni izpit na Ministrstvu za zdravje, ena pa bo zaključila marca 2014. Vse pripravnice so bile zelo strokovne in delavne. Ena od pripravnic je po zaključenem strokovnem izpitu nadomestila fizioterapevtko na porodniškem dopustu. Sodelovanja pri edukaciji pripravnikov fizioterapije si želimo tudi v prihodnje. Strokovno znanje, ki ga redno nadgrajujemo in izpopolnjujemo na strokovnih izobraževanjih, želimo prenašati tudi drugim.

V letu 2013 smo presegli plan v točkah in primerih določen s strani ZZZS-ja, kljub temu pa ostajajo čakalne dobe dolge. Želimo, da bi prišlo do povečanja tima v fizioterapiji, saj je napotitev na fizioterapijo vedno več.

Naši načrti na področju fizioterapije so usmerjeni v:

- zagotavljanje pravočasne, strokovne in kakovostne fizioterapevtske storitve;
- strokovno izpopolnjevanje zaradi pridobivanja novih znanj in prenos v prakso;
- izboljšanje delovnih postopkov z nakupom sodobnih aparatov in pripomočkov;
- odprtje fizioterapije v ZD Dornberk z namenom, da bi storitve približali ljudem.





5.3.6 CENTER ZA ZDRAVLJENJE ZASVOJENOSTI

Center za zdravljenje zasvojenosti izvaja aktivnosti za odkrivanje, zdravstveno in psihosocialno obravnavo ter preventivno delovanje na področju odvisnosti od psiho-aktivnih substanc in odvisnosti od iger na srečo. Število vključenih v obravnavo zaradi kemičnih odvisnosti se v zadnjih letih nekoliko zmanjšuje, kar je na eni strani posledica kvalitetnega dela, deloma pa tudi prehoda na nekatere vrste drog, ki jih tako hitro ne zaznavamo in se bodo kot problem pojavile v prihodnje (kokain). Število vključenih zaradi odvisnosti od prepovedanih drog po občinah je razvidno iz preglednice.

Center za zdravljenje zasvojenosti pokriva tudi območje zdravstvenih domov Tolmin in Ajdovščina. Vsa dosedanja prizadevanja, da bi zdravljenje odvisnosti izvajali tudi v zdravstvenih domovih Tolmin in Ajdovščina, so se izkazala za neuspešna. Iz preglednice, ki prikazuje število uporabnikov po posameznih občinah je razvidno, da so nekateri uporabniki tudi izven območne enote ZZZS.

Občina	Vključeni
Ajdovščina	54
Bovec	6
Brda	15
Kanal	16
Kobarid	1
Komen	10
Koper	6

Občina	Vključeni
Miren-Kostanjevica	21
Nova Gorica	135
Sežana	9
Tolmin	18
Vipava	19
Šempeter-Vrtojba	31
Renče- Vogrsko	12

5.3.6.1 Substitucijsko zdravljenje

Substitucijsko zdravljenje poteka z uporabo zdravil Metadon, Buprenofrin in Substitol. V substitucijske programe je bilo v letu 2013 vključenih 278 oseb. Število vključenih v substitucijsko zdravljenje po oblikah terapije je razvidno iz preglednice:

Zdravilo	Vključeni
Metadon	157
Buprenofrin	60
Substiolu	41
Suboxon	20

Za doseganje optimalnih rezultatov bi bilo potrebno izboljšati sodelovanje z drugimi izvajalci in poenotiti doktrinarna izhodišča za delo z odvisniki.





5.3.6.2 Zdravniška oskrba

Zdravniško oskrbo izvajata specialist družinske medicine ter specialist psihiater. Zajema delni pregled pacienta, psihiatrično oskrbo in redna oskrba pacientov, ki so vključeni v zdravljenje pri Centru za zdravljenje odvisnosti od drog. V okviru zdravniške oskrbe smo v centru opravili 4.796 storitev. Obisk psihiatra v zaporu, zaradi obravnave bolezni odvisnosti, izvajamo trikrat mesečno in po potrebi. Ob obisku v povprečju psihiater obravnava 8 pacientov.

5.3.6.3 Psihoterapevtski program

V okviru psihoterapevtskega programa izvajamo naslednje storitve:

Psihoterapevtski program	Obravnave
Družinska psihoterapija	18
Vedenjska psihoterapija	980
Skupinska socioterapija	113
Timska obravnava	102
Splošen psihoterapevtski ukrep	3.583

5.3.6.4 Preventivne aktivnosti

Po osnovnih in srednjih šolah izvajamo delavnice, predavanja za starše. Izdali smo tudi knjigo Ko internet postane droga. Na predstavitvi knjige, ki smo jo brezplačno poslali šolskim knjižnicam, je sodeloval tudi soavtor knjige David Martinelli. V letošnjem letu smo nadaljevali s skupino odvisnih od iger na srečo, ki poteka tedensko in jo vodi psihiater dr. Bernard Špacapan.

Z namenom preprečevanja hepatitisa in AIDS-a smo v letošnjem letu cepili 24 oseb. Zaradi možnosti okužbe smo v letošnjem letu pregledali 65 pacientov. Obolelost za hepatitisom C narašča. Zaradi večanja obolelih s hepatitisom C je nujno tudi preventivno osveščanje.

Urinsko testiranje izvajamo z namenom, da ugotovimo realno stanje osebe, ki je v obravnavi ali pa je napotena po nalogu sodišča. V letošnjem letu smo opravili 554 testiranj.

5.3.6.4 Cilji

Cilji, ki jim sledi ambulanta za bolezni odvisnosti so predvsem zmanjšati uživanje drog in škodo, ki jo droge lahko povzročijo tako uživalcem kot skupnostim, v katerih živijo. V ambulanti sledimo novim prijemom tako na področju substitucije kot na psihoterapevtskih pristopih. Trudimo se sprti odgovarjati na nove oblike zasvojenosti, tako kemične, kot ne-kemične. Center izvaja in dopolnjuje programe zdravljenja odvisnosti že od leta 1995. Poleg redno zaposlenih se v proces zdravljenja po potrebi vključujejo tudi zunanji sodelavci.



5.3.7 SPECIALISTIČNE DEJAVNOSTI

Služba za diagnostično in sekundarno dejavnost izvaja diagnostične metode zaradi odkrivanja in ugotavljanja bolezenskih stanj in specialistično zdravstveno dejavnost in obsega:

- ambulanto za ultrazvočno diagnostiko,
- ambulanta za fizioterijo,
- dermato-venerološki dispanzer,
- očesno ambulanto,
- dispanzer medicine dela, prometa in športa,
- ambulanto za bolezni ščitnice in diabetes,
- ambulanto za motnje v razvoju in
- psihološko ambulanta za odrasle.

Obseg realiziranega programa je razviden iz preglednice.

Specialistične službe	Realizirano leto 2013	Planirano leto 2013	Realizirano leto 2012	Real. 2013 /real. 2012	Real. 2013 /plan 2013	Plačano od ZZS
Dermatologija	23.066	22.302	20.029	115	103	100%
Okulistična ambulanta	63.898	63.834	63.834	100	100	100%
Pedopsihiatrija	46.605	36.300	38.109	122	128	100%
Ultrazvok trebuha	64.005	64.672	59.441	108	99	99%
Diabetologija	23.173	22.310	22.674	102	104	100%
Tireologija	20.712	20.845	20.607	101	99	99%
Psihiatrija	38.056	37.959			100	100%
Fizioterija	37.959	38.132	31.429	121	100	100%
Medicina dela	61.633	62.645	67.847	91	98	/

Ambulanta za fizioterijo je delala v polni zasedbi in s polnim delovnim časom, čeprav smo imeli dogovorjen program v obsegu 0,64 tima. V letošnjem letu smo s trajnim prestrukturiranjem polovice šolskega dispanzerja pridobili financirano ambulanto v celoti. S 1.4.2013 smo zaposlili za en dan v tednu novo specialistko fizioterije.

V okviru Centra za mentalno zdravje sta delovala dva klinična psihologa, psiholog, defektolog in logoped. V letu 2013 so v dispanzerju opravili 6.039 obiskov.

Center za mentalno zdravje	Plan 2013 v točkah	Realiz. 2013 v točkah	real/plan IDX	Plačano od ZZS
Center za mentalno zdravje	132.124	144.391	109	100 %



5.3.8 SLUŽBA NUJNE MEDICINSKE POMOČI

Služba za nujno medicinsko pomoč nudi neprekinjeno nujno medicinsko pomoč osebam, ki so zaradi bolezni ali poškodb neposredno življenjsko ogrožene oziroma pri kateri bi, glede na bolezenske znake, v kratkem času lahko prišlo do takšne ogroženosti. Služba v skladu s predpisi izvaja tudi dežurstvo na javnih prireditvah.

V okviru službe je organizirana prehospitalna enota, ki ob nastopu potrebe, v najkrajšem možnem času, vzpostavi in prične vzdrževati osnovne življenjske funkcije bolnika in ga oskrbi za prevoz v bolnišnico.

Nujna medicinska pomoč deluje 24 ur dnevno, vse dni letu. Veliko težavo pri delovanju predstavljajo kadrovske težave, saj nam potrebnega števila zdravnikov doslej ni uspelo zagotoviti. Poleg zaposlenih v zavodu se v dejavnost nujne medicinske pomoči vključujejo tudi zasebniki s koncesijo, ki izvajajo javno zdravstveno službo in po potrebi zunanji sodelavci.

Čeprav je dejavnost namenjena izključno oskrbi nujnih stanj prihajajo tudi pacienti, ki sploh niso resno ogroženi. Pogosto prihajajo zaradi stanj, za katera so pristojni osebni zdravniki. S tem jemljejo dragoceni čas in znižujejo kakovost storitev pri pacientih, ki nujno potrebujejo medicinsko pomoč. Prav takšni uporabniki tudi večkrat sprožajo osebne konflikte. Zdravniki so preobremenjeni, za urejeno in tekoče delovanje bo potrebno okrepiti funkcijo vodenja.

V preteklem letu smo na področju nujne medicinske pomoči obravnavali preko 700 nujnih primerov, kar je glede na število prebivalcev primerljivo z drugimi območji v Sloveniji. Povedano velja tudi za število opravljenih reanimacij in intubacij. Da bi odzivne čase in kakovost storitev še izboljšali, v okviru službe potekajo redna interna izobraževanja in treningi. Zaposleni se udeležujejo tudi različnih oblik izobraževanja s področja oskrbe nujnih stanj v Sloveniji in v tujini. Od pomembnejših investicij preteklega poslovnega leta velja omeniti specializiran ultrazvočni aparat za urgentno službo in napravo za oživljanje (Lucas), ki je v pomoč pri najbolj zahtevnih in dolgotrajnih oživljanjih.

Posebej velja omeniti inovativni projekt »prvi posredovalci«, v okviru katerega smo v Zdravstvenem domu Nova Gorica na lastne stroške izšolali 55 oseb, ki se kot prostovoljci vključujejo v izvajanje nujne medicinske pomoči. Prvi posredovalec je oseba, ki se odzove na poziv dispečerja in pride na kraj dogodka z namenoma nudenja prve ali nujne medicinske pomoči pred prihodom ekipe NMP. Biti mora starejša od 18 let in mora pridobiti licenco za prvega posredovalca. Obvladati mora temeljne postopke oživljanja z uporabo AED in prvo pomoč pri drugih življenjsko ogrožajočih stanjih.





Potrebno znanje prvi posredovalec pridobi na izobraževanju, ki ga organizira zdravstveni dom, licenco vzdržuje z vsakoletnim obnovitvenim tečajem za prve posredovalce z vključenim preverjanjem znanja. Prvi posredovalci so v mrežo NMP vključeni preko prehospitalne enote, ki prve posredovalce aktivira po vnaprej določenem protokolu in vrši strokovno organizacijski nadzor njihovim delovanjem.

5.3.9 REŠEVALNA SLUŽBA

Reševalna služba izvaja:

- nujne reševalne prevoze,
- nenujne reševalne prevoze,
- prevoze dializnih bolnikov,
- servisiranje in vzdrževanje voznega parka.

Obseg načrtovanega in opravljenega dela v reševalni službi je razviden iz preglednice.

Reševalna služba	Planirano leto 2013	Real. 2013	Real. 2012	Real. 2013 /real. 2012	Real. 2013 /plan 2013	Plačano od ZZS
Nujni reševalni prevozi	/	47.112	28.554	165		100
Nenujni RP s spremljevalcem	411.764	388.723	501.649	77	94	94
Sanitetni prevozi	980.685	606.468	604.705	100	62	62
Prevozi bolnikov - dializa	340.143	413.702	425.280	97	122	100
SKUPAJ	1.732.592	1.456.005	1.560.188	93	84	

Reševalna služba v letu 2013 ni dosegla plana sanitetnih prevozov, kar se ponavlja praktično skozi vsa leta in kaže, da je pogodbeno dogovorjeni obseg programa sanitetnih prevozov predimenzioniran.

Prvič v vseh letih delovanja pa nismo realizirali tudi plana nenujnih reševalnih prevozov. Največji upad naročil nenujnih prevozov in povečanje obsega nujnih prevozov opazamo pri enem naročniku t.j. Splošna bolnišnica »dr. Franca Derganca« Nova Gorica:

SB Nova Gorica	2013	2012	Razlika	
	točke	točke	točke	Idx
Nujni reševalni prevozi	25.279	12.482	12.797	203
Nenujni RP s spremljevalcem	151.337	214.567	-63.230	71
Sanitetni prevozi	20.789	26.884	-6.095	77

Prikazano je morda posledica varčevalnih ukrepov v splošni bolnišnici, saj je plačnik nenujnega prevoza naročnik oziroma v konkretnem primeru bolnišnica, medtem ko stroške nujnega prevoza krije zdravstveni dom.



5.3.10 LABORATORIJSKA DIAGNOSTIKA

Diagnostični laboratorij Nova Gorica in enota v Šempetru opravljata diagnostično dejavnost na primarni ravni zdravstvenega varstva. Preiskave izvajamo za ambulantno obravnavane paciente v zavodu, za zunanje naročnike in samoplačnike. Laboratorijske storitve so v največjem delu financirane pavšalno v okviru sredstev za druge dejavnosti. V letu 2013 smo v okviru navedenih programov planiranih realizacijo 93.845 točk. Dejanska realizacija v okviru javnega programa je presegla 231.000 točk, od tega 147.644 na področju splošne medicine, 58.254 v otroških in šolskih dispanzerjih, 12.496 za potrebe ženskih dispanzerjev in nekaj več kot 12.400 točk s strani drugih specialističnih ambulant.

Preglednica prikazuje obseg preseganja programa laboratorijskih storitev glede na planiran, kar kaže na potrebo po povečanju obsega laboratorijskih storitev v okviru kalkulacij za posamezne programe. Čeprav obseg storitev bistveno presega zagotovljena finančna sredstva, nismo posegali v odločitve zdravnikov, ki so jim laboratorijske analize pomemben pripomoček za diagnostiko.

LABORATORIJSKE STORITVE	Plan 2013	Real. 2013	Real 2013 /plan2013
Javni program v točkah	93.845	230.703	246
Koncesionarji v €	35.000	39.331	112
Medicina dela in podjetja v €	35.000	24.637	70
Samoplačniki v €	25.000	30.849	123

S strokovnim delom in kakovostjo si prizadevamo biti pomemben člen v zdravstveni oskrbi pacientov. Visoko kakovost storitev zagotavljamo z vsakodnevnim izvajanjem notranjih kontrol kakovosti, vključeni smo tudi v državno (SNEQAS) in mednarodno (INSTAND) kontrolo kakovosti. Na strokovnem področju sodelujemo s specialistko medicinske biokemije, ki je zunanja sodelavka in strokovna koordinatorka. Nadaljnje aktivnosti usmerjamo tudi na področje laboratorijskih preiskav, ki se izvajajo neposredno v ambulantah in dispanzerjih. Tudi na tem področju je namreč treba zagotavljati predpisane delovne in kakovostne standarde, zlasti glede sprotne kontrole delovanja naprav in izobraževanja zaposlenih.

5.4. NAKUPI IN VZDRŽEVANJE

5.4.1 PREGLED REALIZACIJE PLANIRANIH NABAV

Pretežni del načrtovanih nabav je bil v celoti realiziran. Poleg tega so bile realizirane še nekatere urgentne nabave v skladu s pooblastilom, ki ga je svet zavoda dal direktorju zavoda.





Realizirane nabave v poslovnem letu so razvidne iz preglednice:

Naziv osnovnega sredstva	Količina	Realizacija
MEDICINSKA OPREMA		
ASPIRATOR ZA ČIŠČENJE UŠESNE SMOLE	1	X
APARAT ZA HITRO ODLOČAJE BNP IN TROPONIN	1	✓
APARAT ZA 24 URNO MERJENJE RR	1	✓
CENTRIFUGA	1	✓
EKG APARAT	3	✓
DEFIBRILATOR	3	✓
DOPPLER ZA MERJENJE GI	2	✓
HLADILNIK ZA CEPIVA	5	✓
HLADILNA OMARA	1	✓
OKSIMETER	2	✓
OKSIMETER - OTROŠKI	1	✓
OFTALMOSKOP	1	X
PERIMETER	1	✓
PRIPOMOČEK ZA ZUNANJO MASAŽO SRCA - LUCAS	1	✓
SPIROMETER	5	✓
REFLEKTOR STENSKI	4	✓
SONOPULS 692 VS	3	✓
MALA GLAVA SONOPULS - DOGRADITEV	1	✓
MASAŽNA ENOTA 3D SENATOR	1	✓
ARTROMOT ZA RAMENA	1	✓
MIZA TERAPEVTSKA	1	✓
DODATKI ZA KTP CYCLA	1	✓
TEHTNICA ZA DOJENČKE	2	✓
TEHTNICA STOJEČA	1	✓
ULTAZVOK ZA NMP/PHE	1	✓
ULTRAZVOK ZA SKELET	1	✓
PRIPOMOČKI ZA FIZIATRIJO	Kpl	✓
MEDICINSKI PRIPOMOČKI		
LUPA POVEČEVALNA	3	✓
MANILOVA PRIJEMALKA	1	✓
OTOSKOP	2	✓
RR APARAT ZA MERJENJE KRVNEGA TLAKA	10	✓
LARINGOSKOP IN ŽLICA	1	✓
LEČE - KOMPLET	1	✓
OČALA OKVIR	1	✓
MERILEC PULZA	1	✓
STETOSKOP	5	✓
ŠKARJE - PINCETE	Kpl	✓
DIDAKTIČNI MATERIAL	Kpl	✓
PRIPOMOČKI ZA DELOVNO TERAPIJO IN SKP.VAJE	Kpl	✓
ZDRAVNIŠKA TORBA	1	X
VOZILA IN OPREMA		
TRANSPORTNO REŠEVALNO VOZILO	1	✓



KOMBI ZA PREVOZ OSEB	1	✓
POHIŠTVO IN BELA TEHNIKA		
KARTOTEČNA OMARA	10	✓
KLIMA NAPRAVA	13	✓
STOL- SPEC	5	✓
MAGNETNA TABLA	1	X
MIZA	3	✓
POLICA	1	✓
RADIATOR ELEKTRIČNI	1	X
KALORIFER	1	X
PISARNIŠKI STOL	5	✓
REZALNIK PAPIRJA	2	✓
STOPNIČKA ZA PREISKOVALNO MIZO	1	✓
LESTEV - MANJŠA	1	✓
ČRPALKA ZA PREČRPAVANJE GORIV	1	✓
STOL -VRTLJIV	1	✓
TELEFON PRENOSNI	2	X
ŽAGA KROŽNA	1	✓
CD PREDVAJALNIK	1	X
VOZIČEK ZA PERILO	5	X
PRIPOMOČKI ZA ČIŠČENJE		✓
FOTOKOPIRNI STROJ	1	✓
RAČUNALNIŠKA, BIRO IN PROGRAMSKA OPREMA		
RAČUNALNIKI - NAVADNI	33	✓
ČITALCI - KARTICE	16	✓
MONITORJI	10	✓
MULTIFUNKCIJSKA NAPRAVA	1	✓
RAČUNALNIK PRENOSNI	2	✓
RAČUNALNIK TABLIČNI	1	✓
TISKALNIK IGLIČNI	1	✓
TISKALNIKI LASERSKI	20	✓
TISKALNIK ZA ETIKETE	1	✓
STIKALA ZA OMREŽJE	4	✓
PROGRAM E REGISTRATOR	1	✓
PROGRAM ZA UPRAVLJANJE S ČAKALNO VRSTO	1	✓
PROGRAM ZA MASOVNE NESREČE	1	✓
PROGRAM ZA OKULISTIČNO AMUBLANTO	1	✓
SERVER N DOGRADITEV STAREGA SERVERJA,STIKALO ZA SERER	1	✓
TEKSTILNI IZDELKI, OBUTEV IN GALANTERIJA		
ZAŠČITNA OBLEKA	1	✓
ZAŠČITNA OBLEKA	1	✓
ZAŠČITNA OBLEKA	1	✓
RJUHE, BRISAČE, PLENICE, KOMPRESSE	1	✓
PREŠITE ODEJE IN VZGLAVNIKI	1	✓
PREUREDITEV PROSTOROV		
AMBULANTA RENČE	1	X



5.4.2 INVESTICIJE IN VZDRŽEVANJE

V letu 2013 nismo izvajali večjih vzdrževanj, temveč le redne servise in tekoča popravila. Na vseh dvigalih v zavodu smo izvedli večje servise, na stavbi v Novi Gorici Gadnikove brigade pa uredili hlajenje. Vzdrževanje po vrstah opreme je razvidno iz preglednice in je potekalo v skladu s planom.

Vrsta dela	Porabljeno €
Servis in vzdrževanje poslovnih objektov	27.785,09
Servis in vzdrževanje opreme	63.667,70
Servis in vzdrževanje računalnikov	19.353,26
Servis in vzdrževanje vozil	58.730,51
SKUPAJ	169.539,99

5.4.3 PREGLED POSTOPKOV JAVNEGA NAROČANJA

Tudi v letu 2013 so vse nabave potekale po veljavnih postopkih javnega naročanja, skladno z Zakonom o javnem naročanju (Ur.l. RS, št. 12/13 – UPB) ter upoštevaje splošna načela javnega naročanja.

Naročnik je izvedel javna naročila po **postopku zbiranja ponudb po predhodni objavi** (skladno s 30. členom ZJN-2) za :

1. ZDRAVSTVENI MATERIAL z objavo na portalu št. JN3483/2013 z dne 27.03.2013. Naročilo je bilo razdeljeno na dvanajst sklopov, pogodba je bila sklenjena s ponudnikom, ki je ponudil najnižjo ceno za obdobje dveh let.
2. OBVEZILNI MATERIAL z objavo na portalu št. JN4117/2013 z dne 11.04.2013. Naročilo je bilo razdeljeno na sedem sklopov, pogodba je bila sklenjena s ponudnikom, ki je ponudil najnižjo ceno za obdobje dveh let.
3. TRANSPORTNO REŠEVALNO VOZILO IN SPECIALNO REŠEVALNO VOZILO z objavo na portalu št. JN3025/2013 z dne 15.3.2013. Zaradi ugodne rešitve je bilo naročilo razdeljeno na več sklopov. Naročnik je v postopku prejel eno ponudbo za prvi sklop in dve ponudbi za drugi sklop. Naročnik je sklenil pogodbo z izbranim ponudnikom, ki je ponudil najnižjo ceno.
4. ULTRAZVOČNI APARAT z objavo na portalu št. JN7865/2013 z dne 26.06.2013. Naročnik je sklenil pogodbo s ponudnikom, ki je ponudil najnižjo ceno.

Za oddajo javnega naročila za gradnjo objekta ZDRAVSTVENA POSTAJA DOBROVO je naročnik izpeljal **po odprtem postopku** (skladno s 25. členom ZJN-2). Razpis je bil objavljen 11.09.2013 pod zaporedno št. JN11845/2013. Naročnik je sledil zahtevam razpisnih pogojev in v skladu z merili izbral cenovno najugodnejše ponudbe.





Za javna naročila v vrednosti: blaga in storitev od 20.000 EUR do 40.000 EUR (ZJN-2), gradenj od 40.000 EUR do 80.000 EUR (ZJN-2) je naročnik izpeljal postopek oddaje **naročila male vrednosti**. Po tem postopku smo v letu 2013 izvedli naročila za:

1. Laboratorijski material – Hematologija; objavljeno na portalu dne 05.08.2013, pod zaporedno številko NMV 1878/2013;
2. Laboratorijski potrošni material; objavljeno na portalu dne 19.11.2013 pod zaporedno št. NMV2765/2013;
3. Nakup premičnega ultrazvoka za potrebe službe za nujno medicinsko pomoč, objavljeno na portalu dne 24.10.2013 pod zaporedno št. NMV 2558/2013.

Naročnik je pristopil k skupnim razpisom, ki jih je izvedlo Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije za dobavo električna energije, kurilnega olja in pisarniškega materiala.

5.5. KADROVSKO POROČILO

5.5.1 ZAPOSLOVANJE V LETU 2013

Leto 2013 je prineslo vrsto sprememb na področju delovno pravne zakonodaje. V začetku leta 2013 je bila sprejeta pokojninska reforma oz. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju Slovenije (ZPIZ-2). Reforma je prinesla nekatere spremembe pri upokojitvenih pogojih, kjer upokojitvene pogoje za moške in ženske izenačuje, kjer pa velja prehodno obdobje. Zakon določa, da zavarovanec (moški ali ženska) pridobi pravico do starostne pokojnine tudi, če dopolni 60 let starosti in 40 let pokojninske dobe brez dokupa. Nekaterim zaposlenim v zavodu se je možnost za pridobitev do starostne upokojitve podaljšala za obdobje študijske dobe. Spomladi 2013 je začel veljati tudi nov Zakon o delovnih razmerjih, ki je del celovite reforme trga dela, katere namen je vzpostaviti primerno razmerje med ustrezno varnostjo delavcev in možnostjo učinkovitejšega prilagajanja razmeram na trgu.

Na področju zaposlovanja si prizadevamo ravnati skrajno racionalno in družbeno odgovorno. Zdravnikom, ki so se v letu 2012 pri nas v skladu z zakonom, ki je omogočil zaposlovanje zdravnikov izven držav EU, smo uredili potrebna delovna dovoljenja za delo v zavodu. Vsi zdravniki so pri izpitnem centru Filozofske fakultete v Ljubljani uspešno opravili preizkus znanja slovenskega jezika na visoki ravni. Trenutno delajo v zavodu zdravniki na področju radiologije, pediatrije, družinske medicine in urgentne medicine. Delovna dovoljenja smo uredili tudi specializantom družinske medicine in psihiatrije, ki smo jih v skladu z zakonom o Zdravniški službi morali zaposliti. Še vedno nam precej administrativnih ovir predstavlja Zakon za uravnoteženje javnih financ, kjer je potrebno pred začetkom postopka zaposlitve določene osebe pridobiti soglasje ustanovitelja in sveta zavoda.





Zavod je urejal problematiko zaposlovanja skrbno in natančno. Zaposlovali smo predvsem tam, kjer so se zaposleni upokojili ali odpovedali delovno razmerje za nedoločen čas. Precej je bilo zaposlovanja pripravnikov na področju fizioterapije kjer načrtujemo večje število upokojitev v prihodnjih letih. Na področju logopedije smo s strani ZZS v letu 2012 pridobili večji obseg programa, nismo pa uspeli zagotoviti logopeda. Uspeli smo pridobiti logopedinjo s končano ustrežno izobrazbo brez opravljenega pripravništva in strokovnega izpita. Logopedinja bo letos zaključila pripravništvo in opravila strokovni izpiti ter nadaljevala z delom.

V letu 2013 smo uspeli pridobiti še tri referenčne ambulante. S projektom referenčnih ambulant je omogočena zaposlitev diplomirane medicinske sestre. Družinska medicina je dosegla raven, ko je potrebna nadgradnja, da družinska ambulanta ostane temeljni nosilec zdravstvenega varstva.

Prenos dela s sekundarnega na primarni nivo, večanje števila kroničnih bolnikov zaradi demografskih sprememb, večja izobraženost in zahtevnost bolnikov, hiter razvoj medicinskih smernic, je samo nekaj dejavnikov, ki zahtevajo spremembe na področju družinske oz. splošne medicine. Na dan 31.12.2013 imamo v zavodu osem referenčnih ambulant. Na Ministrstvu za zdravje, projektna pisarna, ki preverja dokazila za morebitno pridobitev referenčnih ambulant, ima zavod še tri vložene vloge, vendar širitev v tekočem letu ne pričakujemo.

5.5.2 ŠTEVILO IN STRUKTURA ZAPOSLENIH

Na dan 31.12.2013 je bilo v zavodu 240 zaposlenih, od tega 209 za nedoločen čas in 27 za določen čas ter 4 pripravniki. Pri zaposlitvah za določen čas gre zlasti za nadomeščanje odsotnosti zaposlitve tujcev v skladu z zakonom ter pripravnike in specializante. Kadrovska struktura na dan 31.12.2012 je razvidna iz spodnje preglednice.

STRUKTURA	Število	%
Zdravniki (zdravniki specialisti, zdravniki in specializanti)	54	22,50
Diplomirane med. sestre oz. diplomirani zdravstveniki	41	17,08
Srednje medicinske sestre	73	30,42
Zdravstveni delavci in sodelavci (FTH, laboratorij...)	35	14,58
Pripravniki	4	1,67
Ostali ne-zdravstveni delavci	33	13,75
SKUPAJ	240	100

Zaradi nadomeščanja in povečanega obsega dela smo v letu 2013 zaposlili 20 sodelavcev:





- specializantko družinske medicine v skladu z odločbo Zdravniške zbornice Slovenije;
- specializantko psihiatrije v skladu z odločbo Zdravniške zbornice Slovenije

- dve DMS sestri zaradi širitve referenčnih ambulant in upokojitve v patronažni službi;
- dve čistilki, zaradi upokojevanja delavcev (ob koncu leta 2012);
- zdravnika specialista družinske medicine v ZP Kanal;
- zdravnico specialistko fizioterapije (zaradi pridobitve dodatnega programa UZ skeleta);
- tri pripravnice s področja fizioterapije, pripravnik psihologije in pripravnik logopedije;
- dve srednji medicinske sestre v Reševalni službi, zaradi nadomeščanja odsotnosti;
- fizioterapevtko zaradi upokojitve sodelavke (ob koncu leta 2012);
- srednjo medicinsko sestro v splošni ambulanti Miren zaradi upokojitve sodelavke;
- analitika v upravi zavoda, zaradi nadomeščanja v času porodniškega dopusta;
- fizioterapevta, zaradi odprtja nove ambulante v Dornberku;
- srednje medicinske sestre za nadomeščanje daljše bolniške v ginekološkem dispanzerju;
- finančno računovodskega delavca v upravi, zaradi nadomeščanja porodniškega dopusta.

Delovno razmerje v letu 2013 je prenehalo dvanajstim zaposlenim:

- devet zaposlenih je izpolnilo pogoje za upokojitev:
 - zdravnik specialist družinske medicine,
 - diplomirana medicinska sestra v patronažni službi
 - tri srednje medicinske sestre v splošni ambulanti in specialistični ambulanti,
 - zdravstveni tehnik v urgentnem vozilu v reševalni službi
 - laboratorijski tehnik v citologiji,
 - dve fizioterapevtki.
- prenehanje delovnega razmerja za določen čas:
 - pripravnici fizioterapije;
 - specializantki družinske medicine;
 - SMS v splošni ambulanti, ki je bila zaposlena za nedoločen čas.

5.5.3 IZOBRAŽEVANJE

Zaposleni se redno strokovno izobražujejo. Obseg sredstev za izobraževanje je določen z letno kvoto, ki jo zaposleni lahko izrabi za strokovna izpolnjevanja in nabavo strokovne literature. V letu 2013 je kvota za zdravnike in terapevte znašala 1.000 €, za ostale zaposlene pa 500 €.

Enkrat mesečno je za zdravnike organizirano strokovno izpopolnjevanje v okviru zavoda,





kamor so kot predavatelji povabljeni tudi zunanji izvajalci. Periodično so v zavodu organizirana izpopolnjevanja tudi za delavce v zdravstveni negi.

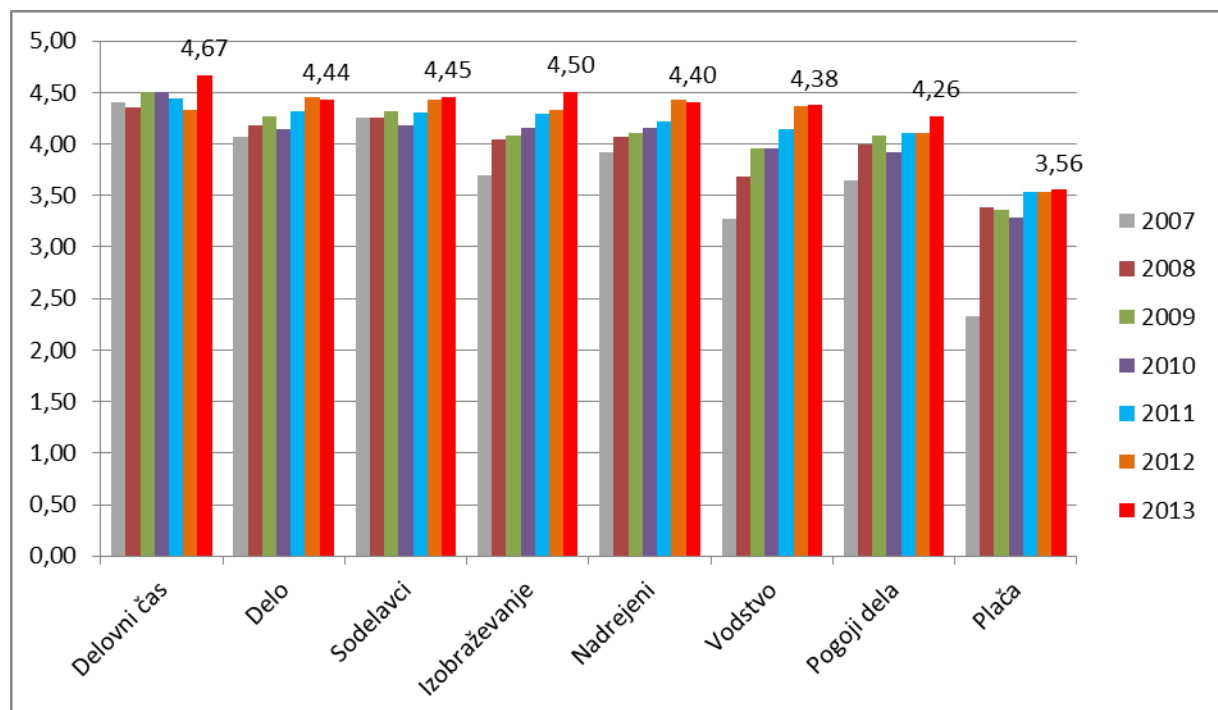
5.5.4 ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH

Zadovoljni zaposleni v zavodu so najbolj pomemben predpogoj za izvajanje vsakodnevnih nalog na področju zdravstvenega varstva ter doseganje razvojnih ciljev. Stopnjo zadovoljstva zaposlenih ugotavlja z anonimno anketo že od leta 2007. Anketni list prejmejo vsi zaposleni. Anketirani so stopnjo zadovoljstva ocenjevali z ocenami od 1 (najnižja stopnja zadovoljstva) do 5 (najvišja stopnja zadovoljstva).

Rezultati izkazujejo sorazmerno visoko stopnjo zadovoljstva zaposlenih, pri medletni primerjavi so na številnih segmentih izkazani tudi trendi rasti.

Zadovoljstvo zaposlenih...	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
... z delovnim časom	4,40	4,36	4,50	4,51	4,44	4,33	4,67
... z delom	4,07	4,18	4,27	4,14	4,32	4,45	4,44
... s sodelavci	4,25	4,25	4,31	4,18	4,30	4,42	4,45
... z izobraževanjem	3,69	4,04	4,09	4,15	4,29	4,34	4,50
... z neposredno nadrejenimi	3,92	4,07	4,11	4,15	4,22	4,43	4,40
... z vodstvom zavoda	3,27	3,68	3,95	3,96	4,15	4,37	4,38
... s pogoji dela	3,65	4,00	4,08	3,92	4,10	4,10	4,26
... s plačo	2,33	3,39	3,35	3,28	3,53	3,54	3,56

Grafikon kaže povprečno stopnjo zadovoljstva po posameznih vprašanjih.





5.5.5 VARSTVO PRI DELU

Področje varstva in zdravja pri delu, požarnega varstva in varovanja okolja zajema ukrepe za zdravje zaposlenih in pacientov. Pri izvajanju nalog sodelujemo z zunanjim izvajalcem, podjetjem PIRC d.o.o..

5.5.5.1 Usposabljanje s področja varstva in zdravja pri delu in požarnega varstva

V letu 2013 so bila izvedena usposabljanja s preizkusom usposobljenosti s področja varstva in zdravja pri delu za 110 zaposlenih. Za 54 zaposlenih pa je bilo izvedeno usposabljanje s preizkusom usposobljenosti s področja varstva pred požarom. Izobraževanje s preizkusom usposobljenosti za odgovorne osebe za izvajanje ukrepov varstva pred požarom so opravili 4 zaposleni.

5.5.5.2 Zdravniški pregledi

Predhodni oz. obdobjni zdravniški pregled je v letu 2013 opravilo 73 zaposlenih. Vsa zdravniška potrdila izkazujejo delazmožnost.

5.5.5.3 Poškodbe v zvezi z delom

V letu 2013 so smo zabeležili 2 nezgodi v zvezi z delom. Obe nezgodi sta bili lažjega značaja in brez bolniškega staleža. Vzroka nezgod sta bili vboda zaposlenih z medicinsko iglo med posegom, v prst roke.

5.5.5.4 Periodični pregledi in preizkusi delovne opreme

5.5.5.4.1. Pregledi osebnih dvigal

Redne periodične preglede in preizkuse (pet) osebnih dvigal so izvedli pogodbeni izvajalci. O pregledih in preizkusih je bila izdana pozitivna dokumentacija za varno obratovanje dvigal.

5.5.5.4.2. Aktivna požarna zaščita

V letu 2013 je bila v celoti pregledana in po potrebi sanirana zasilna varnostna razsvetljava. O stanju naprav so bili izdani zapisniki in potrdila. Na lokaciji ZP Dobrovo smo vzpostavili klicno linijo avtomatskega sistema za javljanja požara v službo NMP, ki deluje z neprekinjenim delovnim časom.

5.5.5.4.3. Pregledi drugih naprav

- Za opremo pod tlakom (avtoklav) v sterilizaciji smo opravil pregled s strani pooblaščenice institucije. Po izdanih zapisnikih zunanjega izvajalca del so vse naprave in ustrezne.
- Za toplovodne in plinske kotle so bili izvedeni letni preventivni pregledi in preizkusi. Po izdanih zapisnikih zunanjega izvajalca del so vse naprave ustrezne.





- Za večje sisteme hlajenja z hladilnim plinom so se izvedla preverjanja uhajanja plina. Iz zapisnikov izhaja, da pregledane naprave ustrezajo predpisom.
- Pooblaščen izvajalec je izvedel pregled dimnih napravah v ZP Šempeter pri Gorici, Dobrovo, Renče, Kanal, Miren, Deskle in Dornberk. Meritve izkazujejo ustreznost dimovodnih naprav.
- S strani pooblaščenega izvajalca je bil opravljen pregled plinske instalacije od plinohrama do plinske peči na sistemu ogrevanja prostorov s plinskim medijem.

5.5.6 OBRAMBNE PRIPRAVE

Obrambne priprave so zajemale sprotno prilagajanje nalog in ažuriranje izvajalcev obrambnih načrtov, ki jih je dolžan zavod izvajati v skladu s predpisi.

5.6. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Zadovoljstvo uporabnikov permanentno ugotavljamo s pomočjo:

- nameščenih nabiralnikov za pohvale in pritožbe in ustreznega modula na spletni strani;
- obravnavo pritožb in sodelovanjem v postopkih, ki jih vodi zastopnik pacientovih pravic
- anonimne ankete, v kateri sodeluje 2.390 anketirancev.

Postopek reševanja pritožb poteka v skladu s Pravilnikom o reševanju pritožb in zahtevkov ter internem strokovnem nadzoru s svetovanjem. V skladu s citiranim pravilnikom smo v letu 2013 obravnavali 12 pritožb uporabnikov in odgovorili smo na vse, ki niso bile anonimne. Vsi postopki so bili izvedeni s strani pooblaščenih oseb in tako, da so bili upoštevani predpisi o varovanju osebnih podatkov. Obravnavali smo tudi 7 vlog zastopnika pacientovih pravic. Vse zadeve smo uredili s pojasnili oz. medsebojnim dogovorom, ob tvornem sodelovanju zastopnika pacientovih pravic. Na odgovore s strani uporabnikov nismo prejeli nikakršnih dodatnih zahtevkov, zato ocenjujemo, da smo verjetno dovolj utemeljeno odgovorili na navedbe in zahteve v pritožbah.

Zadovoljstvo uporabnikov ugotavljamo na tudi na podlagi anonimne ankete med uporabniki zdravstvenih storitev. V letu 2013 smo v anketiranje vključili tudi nekatere nove organizacijske enote. Razdelili smo 2.390 anketnih vprašalnikov in prejeli 1.934 odgovorov. Izkazana raven zadovoljstva uporabnikov je na sorazmerno visoki ravni, a nas to ne sme uspavati v prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti in prijaznosti do uporabnikov. Biti mora predvsem pozitivna spodbuda in motiv, da bi bili rezultati merjenj v prihodnjih letih še boljši. V nadaljevanju so prikazani rezultati anonimne ankete.





Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v ambulantah splošne in družinske medicine:

Zadovoljstvo uporabnikov: DRUŽINSKA MEDICINA		
Poslani anketni vprašalniki	930	
Prejeti odgovori	778	83,7%
Ali ste se za obisk predhodno naročili?		
da	639	82,1%
ne	139	17,9%
Koliko časa ste čakali na zdravstveno storitev?		
manj kot 20 min	487	62,6%
manj kot eno uro	234	30,1%
1-2 uri	50	6,4%
več kot 2 uri	7	0,9%
Ali menite, da je zdravstveno osebje konkretno upoštevalo čakalno vrsto?		
da	765	98,3%
ne	13	1,7%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnalo vljudno in spoštljivo?		
ne	8	1,0%
delno	33	4,2%
zelo	737	94,7%
Ali je zdravstveno osebje odgovorilo na vprašanja, povezano z vašim zdravjem?		
ne	2	0,3%
delno	48	6,2%
popolnoma	627	80,6%
nisem spraševal/a	101	13,0%
Ali vam je zdravstveno osebje zagotovilo zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	2	0,3%
delno	32	4,1%
popolnoma	744	95,6%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	1	0,1%
delno	55	7,1%
zelo	722	92,8%
Ali so bili prostori čisti in urejeni?		
ne	0	0,0%
delno	20	2,6%
zelo	758	97,4%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v dispanzerjih za otroke in šolarje:

Zadovoljstvo uporabnikov: DISPANZERJI ZA OTROKE IN ŠOLARJE		
Poslani anketni vprašalniki	420	
Prejeti odgovori	343	81,7%
Ali ste se za obisk predhodno naročili?		
da	307	89,5%
ne	36	10,5%
Koliko časa ste čakali na zdravstveno storitev?		
manj kot 20 min	185	53,9%
manj kot eno uro	120	35,0%
1-2 uri	35	10,2%
več kot 2 uri	3	0,9%
Ali menite, da je zdravstveno osebje konkretno upoštevalo čakalno vrsto?		
da	337	98,3%
ne	6	1,7%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnalo vljudno in spoštljivo?		
ne	1	0,3%
delno	12	3,5%
zelo	330	96,2%
Ali je zdravstveno osebje odgovorilo na vprašanja, povezano z vašim zdravjem?		
ne	0	0,0%
delno	17	5,0%
popolnoma	297	86,6%
nisem spraševal/a	29	8,5%
Ali vam je zdravstveno osebje zagotovilo zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	0	0,0%
delno	14	4,1%
popolnoma	328	95,6%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	0	0,0%
delno	20	5,8%
zelo	323	94,2%
Ali so bili prostori čisti in urejeni?		
ne	0	0,0%
delno	21	6,1%
zelo	322	93,9%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v ginekoloških dispanzerjih:

Zadovoljstvo uporabnikov: GINEKOLOŠKI DISPANZERJI		
Poslani anketni vprašalniki	200	
Prejeti odgovori	160	80,0%
Ali ste se za obisk predhodno naročili?		
da	140	87,5%
ne	20	12,5%
Koliko časa ste čakali na zdravstveno storitev?		
manj kot 20 min	137	85,6%
manj kot eno uro	21	13,1%
1-2 uri	1	0,6%
več kot 2 uri	1	0,6%
Ali menite, da je zdravstveno osebje konkretno upoštevalo čakalno vrsto?		
da	160	100,0%
ne	0	0,0%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnalo vljudno in spoštljivo?		
ne	0	0,0%
delno	2	1,3%
zelo	158	98,8%
Ali je zdravstveno osebje odgovorilo na vprašanja, povezano z vašim zdravjem?		
ne	0	0,0%
delno	6	3,8%
popolnoma	144	90,0%
nisem spraševal/a	9	5,6%
Ali vam je zdravstveno osebje zagotovilo zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	0	0,0%
delno	1	0,6%
popolnoma	159	99,4%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	0	0,0%
delno	2	1,3%
zelo	158	98,8%
Ali so bili prostori čisti in urejeni?		
ne	0	0,0%
delno	1	0,6%
zelo	159	99,4%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v specialističnih ambulantah in dispanzerjih:

Zadovoljstvo uporabnikov: SPECIALISTIČNA DEJAVNOST		
Poslani anketni vprašalniki	240	
Prejeti odgovori	214	89,2%
Ali ste se za obisk predhodno naročili?		
da	206	96,3%
ne	8	3,7%
Koliko časa ste čakali na zdravstveno storitev?		
manj kot 20 min	170	79,4%
manj kot eno uro	42	19,6%
1-2 uri	0	0,0%
več kot 2 uri	2	0,9%
Ali menite, da je zdravstveno osebje konkretno upoštevalo čakalno vrsto?		
da	214	100,0%
ne	0	0,0%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnalo vljudno in spoštljivo?		
ne	1	0,5%
delno	5	2,3%
zelo	208	97,2%
Ali je zdravstveno osebje odgovorilo na vprašanja, povezano z vašim zdravjem?		
ne	2	0,9%
delno	13	6,1%
popolnoma	173	80,8%
nisem spraševal/a	26	12,1%
Ali vam je zdravstveno osebje zagotovilo zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	4	1,9%
delno	5	2,3%
popolnoma	205	95,8%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	1	0,5%
delno	13	6,1%
zelo	200	93,5%
Ali so bili prostori čisti in urejeni?		
ne	1	0,5%
delno	12	5,6%
zelo	201	93,9%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v dejavnosti fizioterapije:

Zadovoljstvo uporabnikov: FIZIOTERAPIJA		
Poslani anketni vprašalniki	290	
Prejeti odgovori	227	78,3%
Ali ste se za obisk predhodno naročili?		
da	204	89,9%
ne	23	10,1%
Koliko časa ste čakali na zdravstveno storitev?		
manj kot 20 min	204	89,9%
manj kot eno uro	16	7,0%
1-2 uri	5	2,2%
več kot 2 uri	2	0,9%
Ali menite, da je zdravstveno osebje konkretno upoštevalo čakalno vrsto?		
da	224	98,7%
ne	3	1,3%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnalo vljudno in spoštljivo?		
ne	0	0,0%
delno	0	0,0%
zelo	227	100,0%
Ali je zdravstveno osebje odgovorilo na vprašanja, povezano z vašim zdravjem?		
ne	0	0,0%
delno	16	7,0%
popolnoma	168	74,0%
nisem spraševal/a	43	18,9%
Ali vam je zdravstveno osebje zagotovilo zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	0	0,0%
delno	2	0,9%
popolnoma	205	90,3%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	0	0,0%
delno	17	7,5%
zelo	210	92,5%
Ali so bili prostori čisti in urejeni?		
ne	0	0,0%
delno	13	5,7%
zelo	214	94,3%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v dejavnosti medicine dela, prometa in športa:

Zadovoljstvo uporabnikov: MEDICINA DELA PROMETA IN ŠPORTA		
Poslani anketni vprašalniki	40	
Prejeti odgovori	33	82,5%
Zakaj ste se za izvedbo storitev medicine dela izbrali naš zdravstveni zavod?		
zaradi dobrih izkušenj predhodnih pregledov	4	12,1%
na priporočilo znancev oz. poslovnih partnerjev	0	0,0%
odločitev je sprejel delodajalec	28	84,8%
drugi razlogi, nezadovoljstvo pri drugem izvajalcu	1	3,0%
Koliko časa ste čakali na zdravstveno storitev?		
manj kot 10 min	10	30,3%
med 10 in 20 min	13	39,4%
med 20 in 30 min	5	15,2%
več kot 30 min	5	15,2%
Ali menite, da je zdravstveno osebje korektno upoštevalo čakalno vrsto?		
da	33	100,0%
ne	0	0,0%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnala vljudno in spoštljivo?		
delno	0	0,0%
zelo	33	100,0%
Ali je zdravstveno osebje odgovorilo na vprašanja, povezana z vašim zdravjem?		
ne	0	0,0%
delno	1	3,0%
popolnoma	24	72,7%
nisem spraševal/a	8	24,2%
Ali vam je zdravstveno osebje zagotovilo zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	0	0,0%
delno	2	6,1%
popolnoma	31	93,9%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	0	0,0%
delno	2	6,1%
zelo	31	93,9%
Ali so bili prostori čisti in urejeni?		
ne	0	0,0%
delno	0	0,0%
zelo	33	100,0%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v dejavnosti laboratorijske diagnostike:

Zadovoljstvo uporabnikov: LABORATORIJSKA DIAGNOSTIKA		
Poslani anketni vprašalniki	60	
Prejeti odgovori	43	71,7%
V katerem delu dneva ste obiskali laboratorij?		
pred 9. uro	27	62,8%
med 9. in 12. uro	13	30,2%
med 12. in 15. uro	3	7,0%
po 15. uri	0	0,0%
Koliko časa ste čakali na odvzem krvi, oddajo urina, blata?		
manj kot 10 min	36	83,7%
med 10 do 20 min	7	16,3%
med 20 do 30 min	0	0,0%
več kot 30 min	0	0,0%
Ali menite, da je zdravstveno osebje korektno upoštevalo čakalno vrsto?		
da	43	100,0%
ne	0	0,0%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnalo vljudno in spoštljivo?		
ne	0	0,0%
delno	0	0,0%
zelo	43	100,0%
Ali je zdravstveno osebje odgovorilo na vprašanja, povezana z vašim zdravjem?		
ne	1	2,3%
delno	2	4,7%
popolnoma	15	34,9%
nisem spraševal/a	25	58,1%
Ali vam je zdravstveno osebje zagotovilo zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	1	2,3%
delno	4	9,3%
popolnoma	38	88,4%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	0	0,0%
delno	2	4,7%
zelo	41	95,3%
Ali so bili prostori čisti in urejeni?		
ne	1	2,3%
delno	2	4,7%
zelo	41	95,3%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v dejavnosti reševalne službe:

Zadovoljstvo uporabnikov: REŠEVALNA SLUŽBA		
Poslani anketni vprašalniki	60	
Prejeti odgovori	42	70,0%
Ali ste reševalni prevoz naročili preko dispečerja reševalne službe?		
da	41	97,6%
ne	1	2,4%
Ali ste bili zadovoljni z načinom naročila za reševalni prevoz?		
da	40	95,2%
ne	2	4,8%
Ali je zdravstveno osebje z vami ravnalo vljudno in spoštljivo?		
ne	1	2,4%
delno	3	7,1%
zelo	38	90,5%
Ali menite, da je zdravstveno osebje korektno opravilo prevoz?		
da	41	97,6%
ne	1	2,4%
Ali vam je zdravstveno osebje v okviru možnosti zagotovilo zasebnost pri prevozu?		
ne	0	0,0%
delno	8	19,0%
popolnoma	34	81,0%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	0	0,0%
delno	6	14,3%
zelo	36	85,7%
Ali je bilo reševalno vozilo čisto in urejeno?		
ne	0	0,0%
delno	2	4,8%
zelo	40	95,2%
Ali je bilo zdravstveno osebje vljudno in urejeno?		
ne	0	0,0%
delno	3	7,1%
zelo	39	92,9%



Preglednica prikazuje ugotovljeno povprečno stopnjo zadovoljstva uporabnikov v dejavnosti patronažne službe:

Zadovoljstvo uporabnikov: PATRONAŽNA SLUŽBA		
Poslani anketni vprašalniki	110	
Prejeti odgovori	82	74,5%
Ali ste se za obisk predhodno dogovorili?		
da	77	93,9%
ne	5	6,1%
Ali vas je patronažna MS obiskala v pričakovanem času?		
da	81	98,8%
ne	1	1,2%
Ali komunicirate s patronažno MS tudi po telefonu?		
da	64	78,0%
ne	18	22,0%
Ali je patronažna MS z vami ravnala vljudno in spoštljivo?		
ne	0	0,0%
delno	0	0,0%
zelo	82	100,0%
Ali je patronažna MS odgovorila na vprašanja, povezana z vašim zdravjem?		
ne	0	0,0%
delno	8	9,8%
popolnoma	68	82,9%
nisem spraševal/a	6	7,3%
Ali vam je patronažna MS zagotovila zasebnost pri pogovoru in posegih?		
ne	0	0,0%
delno	0	0,0%
popolnoma	82	100,0%
Ali ste bili zadovoljni z zdravstveno storitvijo?		
ne	0	0,0%
delno	2	2,4%
zelo	80	97,6%



5.7. NOTRANJI NADZOR

Vodjem organizacijskih enot smo poslali vprašalnik in prejeli sledeče odgovore:

1.	NOTRANJE (KONTROLNO) OKOLJE		
1.1.	Neoporečnost in etične vrednote	Vodje	Direktor
1.1.1.	Ali obstaja utečen postopek, ki zagotavlja, da so vsi zaposleni seznanjeni s kodeksom ravnanja javnih uslužbencev?	5,00	5,00
1.1.2.	Ali ima PU sprejet kodeks ravnanja, ki je prilagojen posebnostim njegovega poslovanja?	4,08	4,00
1.1.3.	Ali vsi zaposleni zavežejo, da bodo ravnali v skladu s kodeksom ravnanja javnih uslužbencev oziroma s posebnim kodeksom PU?	5,00	5,00
1.1.4.	Ali so predvideni ukrepi za primer nespoštovanja predpisov, usmeritev vodstva in etičnih načel iz kodeksa?	2,69	4,00
1.1.5.	Ali vodstvo dejansko izvaja ukrepe v primeru nespoštovanja predpisov, usmeritev vodstva in etičnih načel iz kodeksa?	2,00	3,00
1.2.	Zavezanost k usposobljenosti in upravljanju s kadri	Vodje	Direktor
1.2.1.	Ali je vodstvo pripravilo ustrezno sistemizacijo, ki jo redno posodablja?	5,00	5,00
1.2.2.	Ali obstaja politika kadrovanja, ki zagotavlja zaposlovanje ustreznih kadrov?	5,00	5,00
1.2.3.	Ali obstajajo merila za ugotavljanje uspešnosti kadrovanja in se jih redno spremlja?	2,00	2,00
1.2.4.	Ali obstaja interno predpisan postopek oblikovanja izbirne komisije, ki že prej določi merila za izbiro kandidatov?	4,62	5,00
1.2.5.	Ali obstajajo za zaposlene tudi individualni cilji, na podlagi doseganja katerih se jih nagraduje?	4,69	5,00
1.2.6.	Ali se redno izvaja ocenjevanje zaposlenih?	4,85	5,00
1.2.7.	Ali se zaposleni redno strokovno izpopolnjujejo?	4,92	5,00
1.2.8.	Ali je sprejet načrt izobraževanja in določena oseba, ki usklajuje potrebe in zagotavlja smotrno izvedbo izobraževanja?	4,85	5,00
1.3.	Filozofija vodenja in način delovanja	Vodje	Direktor
1.3.1.	Ali je vodstvo prepričano, da je upravljanje s tveganji, notranje kontroliranje in revidiranje za koristen proces, ki pomembno prispeva k doseganju ciljev PU?	4,38	4,00
1.3.2.	Ali vodstvo načrtuje izvajanje svojih nalog za realizacijo ciljev PU?	4,85	5,00
1.3.3.	Ali vodstvo na rednih srečanjih obravnava doseganje ciljev PU?	4,62	4,00
1.4.	Organizacijska struktura	Vodje	Direktor
1.4.1.	Ali so organizacijska struktura, odgovornosti in pristojnosti zaposlenih jasno opredeljene in opisane v ustreznih aktih?	4,08	4,00



1.4.2.	Ali so opredeljene vse izvedbene naloge, ki zagotavljajo, da se dosegajo cilji PU na vseh področjih?	4,54	4,00
1.4.3.	Ali je za vsako posamezno nalogo določena pristojna in odgovorna oseba?	4,62	5,00
1.4.4.	Ali število zaposlenih in njihova usposobljenost zadoščata za izvajanje vseh poslovnih aktivnosti PU?	4,00	4,00
1.5.	Odgovornost	Vodje	Direktor
1.5.1.	Ali je PU vzpostavil obveznost rednega poročanja o stanju na področju upravljanja s tveganji, notr. kontroliranja in revidiranja?	3,31	2,00
2.	UPRAVLJANJE S TVEGANJI		
2.1.	Cilji	Vodje	Direktor
2.1.1.	Ali imamo določene in zapisane dolgoročne cilje delovanja?	5,00	5,00
2.1.2.	Ali imamo določene in zapisane kratkoročne cilje poslovanja?	5,00	5,00
2.1.3.	Ali kratkoročni cilji izhajajo iz dolgoročnih?	5,00	5,00
2.1.4.	Ali so zaposleni seznanjeni z dolgoročnimi in kratkoročnimi cilji?	4,92	5,00
2.1.5.	Ali so za merjenje doseganja ciljev določena merila?	4,92	5,00
2.1.6.	Ali redno spremljamo doseganje ciljev in analiziramo vzroke za morebitna odstopanja?	3,31	4,00
2.2.	Tveganja za uresničitev ciljev	Vodje	Direktor
2.2.1.	Ali so tveganja opredeljena?	4,00	4,00
2.2.2.	Ali so tveganja ocenjena?	4,31	4,00
2.2.3.	Ali je določen odziv na tveganje in so opredeljene notranje kontrole	4,38	4,00
2.2.4.	Ali obstaja sistematičen način evidentiranja in spremljanja identificiranih tveganj – register tveganj ?	4,62	4,00
2.2.5.	Ali se register tveganj redno preverja in posodablja?	4,62	4,00
2.2.6.	Ali se preverja učinkovitost in uspešnost delovanja notranjih kontrol?	4,00	4,00
2.2.7.	Ali je vzpostavljen pretok informacij, ki zagotavlja, da so zaposleni seznanjeni s tveganji na svojem področju delovanja?	4,15	4,00
3.	KONTROLNE DEJAVNOSTI	Vodje	Direktor
3.1.	Ali so za poslovne procese pripravljene opisi postopkov, smeri pretoka dokumentov, mesta odločanja in notranje kontrole?	4,08	4,00



3.2.	Ali so natančno predpisani delovni postopki in dostopni vsem zaposlenim?	4,00	4,00
3.3.	Ali obstajajo operativna pisna navodila za delo?	4,00	4,00
3.4.	Ali ta navodila vsebujejo tudi opise notranjih kontrol?	4,15	4,00
3.5.	Ali je zagotovljeno, da ista oseba ne opravlja dveh ali več nalog: predlaganje - odobritev - izvedba - evidentiranje posl. dogodka?	4,85	5,00
3.6.	Ali so interni akti, delovni postopki in organizacijske sheme posodobljeni?	5,00	5,00
3.7.	Ali računovodski sistem vključuje računovodske kontrole?	5,00	5,00
3.8.	Ali je zagotovljena kontrola dostopa do podatkov in evidenc?	4,92	5,00
3.9.	Ali so določeni (se izvajajo) postopki, s katerimi vodstvo preverja izvajanje kontrolnih aktivnosti?	4,00	4,00
4.	INFORMIRANJE IN KOMUNICIRANJE	Vodje	Direktor
4.1.	Ali vodstvo dobi ustrezne informacije na posebno zahtevo (sumarne, analitične...), potrebne za sprejem strokovnih in poslovnih odločitev?	5,00	5,00
4.2.	Ali informacijski sistem vodstvu omogoča spremljanje zastavljenih ciljev in izvajanje učinkovitega nadzora nad poslovanjem?	4,46	4,00
4.3.	Ali se informacijski in komunikacijski sistem prilagaja spremembam PU v skladu s cilji in strategijo?	4,85	5,00
4.4.	Ali je zagotovljen učinkovit sistem notranje pisne, elektronske in ustne komunikacije, ki zagotavlja, da zaposleni dobijo potrebne informacije?	5,00	5,00
4.5.	Ali zaposleni konstruktivno odgovarjajo na pritožbe drugih organizacijskih enot ali zunanjih strank?	5,00	5,00
4.6.	Ali je vodstvo seznanjeno z obsegom in vsebino teh pritožb?	5,00	5,00
4.7.	Ali je zaposlenim omogočeno poročanje o morebitnih nepravilnostih in problemih?	5,00	5,00
5.	NADZIRANJE	Vodje	Direktor
5.1.	Ali imamo vzpostavljen sistem rednega nadziranja procesa upravljanja s tveganji oziroma notranjega kontroliranja?	4,85	5,00
5.2.	Ali se notranje kontroliranje prilagaja spremembam v zavodu in zunanjem okolju?	4,15	4,00
5.3.	Ali je v zavodu vzpostavljena funkcija notranjega revidiranja?	5,00	5,00
5.4.	Ali se vodstvo ustrezno odziva na ugotovitve notranje revizijske službe?	5,00	5,00
5.5.	Ali se vodstvo ustrezno odziva na ugotovitve Računskega sodišča?	5,00	5,00



Sistem upravljanja s tveganji, notranjega kontroliranja in notranjega revidiranja gotovo ne zajema vseh tveganj in življenjskih situacij in tudi register tveganj, ki je podlaga za ažurno presojo in delovanje kontrolnih mehanizmov za obvladovanja tveganj bi morali bolj pogosto posodabljati. Vsekakor pa je upravljanje s tveganji dodatno obdelano v procesih, ki so podrobno opisani in spremljani v okviru standardov ISO 9011.

V letu 2012 je bil notranji revizijski pregled usmerjen na področje celotnega poslovanja. Na osnovi ugotovitev pregleda celotnega poslovanja, je zunanja revizija v letu 2013 opravila podroben pregled upravljanja z osnovnimi sredstvi. Po predlogu revizije smo določili skrbnike osnovnih sredstev na vseh deloviščih in z njimi sklenili pisne sporazume o skrbništvu nad osnovnimi sredstvi in drobnim inventarjem. Glavne naloge skrbnikov so: občasno preverjati ali so vsa osnovna sredstva na nahajališču, skrbeti, da so uporabljana s potrebno skrbnostjo, odgovornim osebam sporočati napake pri delovanju, sporočati o izginotju, o vsakem prenosu (sestaviti zapisnik o prenosu) in sodelovati z inventurno komisijo. Sprejeli smo tudi pisna organizacijska navodila v zvezi z aktivnostmi pri nabavi osnovnih sredstev, pri prenosu osnovnih sredstev in pri izločitvi osnovnih sredstev iz uporabe. Vsi postopki se vodijo na obrazcih, ki so dostopni na spletni strani zdravstvenega doma za zaposlene.

5.8. KAKOVOST

5.8.1 REALIZACIJA CILJEV KAKOVOSTI ZA LETO 2013

V poslovnem letu 2013 smo si v ZD zastavili 12 ciljev kakovosti, ki so bili zastavljeni v skladu s sprejeto Politiko kakovosti. Obseg zastavljenih ciljev je bil prilagojen dejstvu, da smo skozi celotno poslovno leto vršili intenzivne priprave v procesu standardizacije, ki so smo jih v celoti zaokrožili do konca poslovnega leta 2013.

Zunanjo presojo je certifikacijski organ izvršil v začetku tekočega leta in dne 30.01.2014 Zdravstvenemu domu Nova Gorica tudi izdal certifikat kakovosti ISO 9001. Pridobitev certifikata kakovosti ISO 9001 je rezultat dolgoletnih priprav in prizadevanj na področju uveljavljanja kakovosti.

Ugotavljamo, da smo v letu 2013 od 12 ciljev v celoti realizirali 11 ciljev. Povečanja obsega dejavnosti nismo uspeli realizirati v celoti zaradi odločitve zdravnika koncesionarja, da se v poslovnem letu 2013 še ne upokoji. V drugem primeru pa je Železničarski zdravstveni dom Ljubljana, ki ni pridobil koncesije mestne občine Nova Gorica za izvajanje zdravstvene dejavnosti v Novi Gorici, z upravnimi postopki začasno zadržal izvajanje dejavnosti splošne ambulante.





Preglednica prikazuje realizacijo posameznih ciljev kakovosti z roki in nosilci.

	CILJI	Odgovoren	ROK	Realizacija
1.1	Ohraniti obseg programa zdravstvenega varstva najmanj v obsegu predhodnega poslovnega leta	Direktor (GMS, Vodje služb)	december 2013	Realiziran
1.2	Povečati obseg dejavnosti: - za 4 referenčne ambulante - za en tim (psihiatrična ambulanta) - za dva tima (družinska medicina)	Direktor (GMS, Vodje služb)	december 2013	Delno realiziran
1.3	S prestrukturiranjem dejavnosti zagotoviti čim večje učinke pri zagotavljanju zdravstvenega varstva in maksimiranje prihodkov	Direktor, Vodja FRS (GMS, Vodje služb)	december 2013	Realiziran
2.1	Delež uporabnikov, ki so izrazili nadpovprečno stopnjo zadovoljstva z zdravstveno storitvijo je nad 90%.	Direktor (GMS, Vodje služb)	december 2013	Realiziran
2.2	Ohraniti oceno zadovoljstva zaposlenih vsaj 3,0 za leto 2013	Direktor	december 2013	Realiziran
3.1	Uvedba brezpapirnega poslovanja (E-registrator),	Direktor, Vodja FRS (PVK, kadrovik)	december 2013	Realiziran
3.2	Vzpostavitev elektronskega sistema za načrtovanje odsotnosti	Direktor, Vodja FRS (PVK, kadrovik)	december 2013	Realiziran
4.	Vsak zaposlen delavec opravi v povprečju vsaj 2 dni strokovnega izobraževanja letno	Kadrovik	december 2013	Realiziran
5.	Najmanj 5 realiziranih koristnih predlogov in izboljšav na področju dela, poslovanja ali dobre klime v zavodu.	Vodje služb, GMS (zaposleni)	december 2013	Realiziran
6.	Pridobiti certifikat kakovosti ISO9001	Direktor, PVK (Strokovna vodja, GMS Vodja FRS, Vodje služb, kadrovik)	december 2013	Realiziran
7.1	Število utemeljenih pritožb uporabnikov ne preseže število 8 na letni ravni.	Direktor (GMS, Vodje služb)	december 2013	Realiziran
7.2	Število negativno ocenjenih internih strokovnih nadzorov ni večje od 1 na letni ravni.	Strokovni vodja	december 2013	Realiziran

5.8.2 REZULTATI PRVE NOTRANJE PRESOJE

Prvo notranjo presajo kakovosti smo izvedli v skladu z Letnim programom notranjih presoj za leto 2013, iz katerega so razvidne tudi točke Poslovnika kakovosti - PQ oz. točke standarda ISO 9001:2008. Potekala je v času od 4. do 8. novembra 2013 in zajemala je vse službe zavoda. V okviru notranje presoje kakovosti niso bile ugotovljene neskladnosti, presojevalci pa so podali 57 predlogov preventivnih ukrepov.

5.8.3 DELOVANJE PROCESOV

V zavodu imamo v okviru vodenja sistema kakovosti vzpostavljenih 29 procesov. Procesi potekajo skladno z opredeljenimi aktivnostmi. Kontrola procesov se vrši redno z nadzorom aktivnosti v procesih. V letu 2013 so skrbniki procesov izvedli nadzor nad procesi in skladno z OP Kontrola v procesih, statusno označevanje in odpravljanje neskladnosti ter o tem opravili tudi ustrezne zapise.



5.8.4 OCENA SPREMEMB, KI BI LAHKO VPLIVALE NA SISTEM KAKOVOSTI

Spremembe, ki bi lahko vplivale na sistem kakovosti so zlasti:

- organizacijske (uvedba referenčnih ambulant);
- kadrovske (povečanja števila zaposlenih zaradi uvedbe RA);
- zagotovitev prostorskih pogojev za izvajanje zdravstvene službe;
- združevanje zdravstvenih zavodov.

5.8.5 OCENA PRIMERNOSTI POLITIKE KAKOVOSTI

Zaposleni v zavodu si prizadevajo ohranjati in izboljševati zastavljeno politiko kakovosti, tako temeljno izjavo (temeljno poslanstvo), ki opredeljuje vrednote zaposlenih in načrtovanje oz. vizijo zdravstvenega doma. Temeljni cilj politike kakovosti je, zagotavljati čim višjo kakovost storitev za odjemalce in ustrezno strokovno usposobljenost zaposlenih. Politika kakovosti, ki poleg temeljne izjave vsebuje tudi osnovne usmeritve na področju kakovosti v okviru sistema vodenja kakovosti poslovanja (ISO 9001:2008), je po presoji ocenjena kot primerna.

5.8.6 OCENA USPEŠNOSTI DELOVANJA SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI

Ocenjujemo, da sistem vodenja kakovosti deluje uspešno, kar lahko podkrepimo tudi z rezultati prve notranje presoje. Sistem vodenja kakovosti v zavodu je vzpostavljen in uspešno deluje. Zaposleni so ga sprejeli, s svojimi predlogi za izboljšave prispevajo k izboljšanju organizacije dela in sooblikujejo dobro klimo v zavodu. Še naprej se bomo trudili, da bo vzpostavljen sistem kakovosti omogočal rast zadovoljstva uporabnikov zdravstvenih storitev, vseh zaposlenih, dobaviteljev, ustanoviteljev in celotnega družbenega okolja, v katerem delujemo.

5.8.7 POROČILO O ZUNANJI PRESOJI

Zunanja presoja je potekala 20. in 21. januarja 2014, izvedli so jo presojevalci certifikacijske hiše SIQ, Ljubljana:

- Šprajcar Danica, vodja presoje,
- Pribaković Brinovec Radivoje, presojevalec,
- Šilar Mira, presojevalka in
- Jerebic Sandra presojevalka.

Zunanji presojevalci so presojo vršili na lokacijah Nova Gorica – Rejčeva 4, Nova Gorica, Gradnikove brigade 7, Šempeter pri Gorici, Deskle, Kanal, Dornberk, Branik, DU Nova Gorica in v Razvojni ambulanti OŠ Kozara.





Med presojo so presojevalci ugotovili spodaj opisane neskladnosti z zahtevami standarda ISO 9001:2008.

Neskladnost št. 1:	
Organizacijska enota:	Laboratorij
Sogovornik:	Kristina Gruden
Presojevalec:	Mira Šilar
Točka standarda:	7.5.5, 4.2.4
Datum:	20.1.2014
Splošni akti 04 navodila navajajo, da mora biti vzorec urina v eni uri od odvzema v laboratoriju. Dokazila o izvajanju določila v času presoje niso bila na razpolago.	

Za odpravo ugotovljene neskladnosti smo izvedla korektivni ukrep 1/2014. V dokument 8 750 13 Navodila za delo – Odvzem vzorcev za laboratorijske preiskave so v točki 5 Odvzem vzorcev izven laboratorija in transport dodali navodilo, da mora biti na epruveti, posodi ali lončku med drugim napisan podatek o uri odvzema vzorca. Osebe laboratorija bo v predanalitski fazi na osnovi tega podatka lahko preverilo ustreznost prejetega vzorca. Z navedenimi ukrepi je organizacija neskladnost odpravila.

Neskladnost št. 2:	
Organizacijska enota:	DOŠ Šempeter in Nova Gorica, Laboratorij Šempeter
Sogovornik:	L. Besednjak Kocjančič, T. Krapež, osebe laboratorija Šempeter
Presojevalec:	R. Pribaković Brinovec, S. Jerebic, M. Šilar
Točka standarda:	7.6
Datum:	20.1.2014
V Dispanzerju za otroke in šolarje v Šempetru in v Novi Gorici ter v laboratoriju v Šempetru so zaposleni povedali, da temperaturo spremljajo s termometri, za katere niso podali dokazov o ustreznosti.	

Izvedli smo korektivni ukrep 2/2014. V vse hladilnike v zavodu, ki niso vključeni v centralni nadzorni sistem kontinuiranega spremljanja temperature, smo namestili kalibrirane datalogerje. Z navedenim ukrepom je organizacija neskladnost odpravila.

Neskladnost št. 3:	
Organizacijska enota:	Ambulanta za nujno medicinsko pomoč
Sogovornik:	Tatjana Lukner
Presojevalec:	S. Jerebic
Točka standarda:	4.2.4
Datum:	20.1.2014
Medicinske sestre imajo Navodilo za delo – Vsebina reanimacijskega vozička (NMP – 8 750 05). Dokazil o predpisanem pregledovanju reanimacijskega vozička ni bilo na razpolago.	

Za vodenje zapisov o pregledovanju stanja reanimacijskega vozička smo pripravili obrazec z oznako OB 8 750 05 01 01. Izdelani obrazec je dokazilo o izvedbi korektivnega ukrepa št. 3/2014, ki smo ga pripravili za odpravo ugotovljene neskladnosti. Z navedenim ukrepom je neskladnost odpravljena in vzpostavljen bolj pregleden nadzor nad vsebino reanimacijskega vozička.





Neskladnost št. 4:	
Organizacijska enota:	Splošna ambulanta Dornberk
Sogovornik:	Mateja Fišer, Laura Vodopivec
Presojevalec:	M. Šilar
Točka standarda:	7.5
Datum:	21.1.2014
V Splošni ambulanti Dornberk so bile v času presoje v uporabi epruvete (09-2013) in antibakterijske obloge (09-2012) s pretečenim rokom uporabe.	

Izvedli smo korektivni ukrep št. 4/2014. Material s pretečenim rokom smo izločili iz uporabe in na ta način neskladnost odpravili. Navodila za spremljanje rokov uporabe zavod ima, zato je v konkretnem primeru šlo za individualno napako s strani zaposlenih na delovišču.

Neskladnost št. 5:	
Organizacijska enota:	Splošna ambulanta Kanal
Sogovornik:	Dragana Pajčin Sarjanović
Presojevalec:	S. Jerebic
Točka standarda:	7.6
Datum:	21.1.2014
V ambulanti se nahaja defibrilator 'Responder AED' pridobljen s pomočjo doniranih sredstev. V času presoje ni bilo na razpolago dokazil o preverjanju ustreznosti aparata.	

Posredovali smo informacijo v sklopu korektivnega ukrepa 5/2014, da aparat opravi samotestiranje avtomatično vsakih 24 ur. Posredovali smo tudi dokazila o opravljeni zadnji kontroli delovanja aparata in menjavi baterij v juliju 2011. Posredovali smo tudi dokazilo o vključenosti defibrilatorja iz Splošne ambulante Kanal v seznam defibrilatorjev. Z navedenimi ukrepi je organizacija neskladnost odpravila.

Neskladnost št.6:	
Organizacijska enota:	Zdravstveni dom Nova Gorica
Sogovornik:	Karmen Birsa
Presojevalec:	D. Šprajcar, R. Pribaković Brinovec
Točka standarda:	4.2.3
Datum:	20. in 21.1.2014
V sistem kakovosti še niso vključeni posamezni dokumenti (obrazci), na podlagi katerih so zaposleni med presojo dokazovali izpolnjevanje različnih zahtev standarda: <ul style="list-style-type: none"> • evidenca kontrole zdravil, kisikove bombe v ambulanti nujne medicinske pomoči, • prijava na izobraževanje • prijava neželenega / neljubega dogodka • patronaža: zvezek za lastno uporabo, • obrazci za planiranje dežurstev in dela (patronaža, laboratorij), • zvezek kartonov v splošni ambulanti Dornberk, ki se pošljejo v arhiv, • evidenca vzdrževanja vozil, • predaja urgentnega reševalnega vozila, • predaja opreme v urgentnem reševalnem vozilu, • zapisnik o izločitvi in predaji odpadnih zdravil, • čakalne knjige na številnih lokacijah. Navedeni dokumenti so že dlje časa v redni uporabi.	



Izvedli smo korektivni ukrep št.6/2014. Za večino navedenih dokumentov je razviden način vključitve v sistem kakovosti. Za obrazce smo podali opis, kako so dokumenti vključeni v sistem kakovosti in tega v času presoje zaposleni niso predstavili. Za čakalne knjige smo podali pojasnilo, da se vse čakalne knjige vodijo računalniško. V posameznih ambulantah knjige, ki jih je izdal ZZS uporabljajo samo kot pripomočke pri delu, ki so jih v nekaterih organizacijskih enotah ohranili zaradi lažje organizacije dela. Z navedenimi ukrepi je organizacija neskladnost odpravila.

Presojevalci so sprejeli tudi vrsto priporočil glede elementov, ki sicer ne predstavljajo neposrednih neskladnosti z zahtevami standarda, vendar njihovo neupoštevanje lahko pripelje do neučinkovitosti sistema vodenja in posledično tudi neskladnosti. Na prejeta priporočila se je zavod ustrezno odzval in sprejel preventivne ukrepe v skladu s standardom. Priporočila predstavljajo priložnost za izboljševanje učinkovitosti sistema vodenja, zato jih je zavod tudi upošteval.

V okviru presoje so zunanji presojevalci oblikovali tudi niz pozitivnih ugotovitev, od katerih povzemamo le nekatere:

- Vodstvo organizacije daje močno podporo za izgradnjo in delovanje sistema vodenja kakovosti. Pri aktivnostih aktivno sodeluje in izvaja ukrepe za aktivno sodelovanje vodij na nivoju organizacijskih enot.
- Zaposleni so se zelo angažirali za uvedbo sistema vodenja kakovosti, kar dokazuje delovanje sistema na vseh nivojih poslovanja.
- Svoje poslovanje ocenjujejo tudi primerjalno s povprečjem zdravstvenih domov v Sloveniji. Rezultati so podani v letnem poročilu.
- Organizacija vsem zaposlenim nudi dobre možnosti za izobraževanje in prenos pridobljenih znanj.
- Komisija za oskrbo kroničnih ran skrbi za spremljanje strokovnega razvoja na področju, za prenos znanj znotraj organizacije in za nadzor nad ekonomsko učinkovitostjo pri uporabi oblog za rane.
- Zaposleni v patronažni službi si prizadevajo, da bi dobre rezultate na področju kurativne dejavnosti nadgradili z aktivnostmi na področju preventive.
- V dispanzerju za otroke in šolarje poteka redno posvetovanje med zdravnico pediatrinjo in psihologinjo o ugotovitvah psihologinje pri preventivnih pregledih otrok. V tem dispanzerju medicinska sestra vodi tudi lastno evidenco o številu novorojenih otrok in o opravljenih preventivnih in sistematskih pregledih pri posameznih otrocih. Na ta način lažje ugotavlja, katere otroke je potrebno ponovno obveščati o preventivnem pregledu.





- Velik del aktivnosti informatike opravlja zunanji sodelavec. Nadzor aktivnosti kompetentno izvaja Koordinator za informatiko. Primer izpostavljamo kot dobro prakso v sodelovanju z zunanjimi izvajalci.

6. ZAKLJUČEK

Letno poročilo sem pripravil v sodelovanju s svojimi sodelavkami in sodelavci. Zahvaljujem se vsem, ki so pripomogli k izpolnitvi delovnega programa zavoda ali sodelovali pri pripravi tega poročila.

Direktor:

Marjan Pintar, univ.dipl.prav.





KAZALO

	Stran
1. UVOD	2
1.1. Uvodna beseda direktorja	2
1.2. Poročilo strokovne vodje	6
1.3. Poročilo glavne medicinske sestre	14
2. PREDSTAVITEV ZAVODA	18
2.1. RAZVOJ	18
2.2. USTANOVITELJI	18
2.3. DEJAVNOST	18
2.4. ORGANIZACIJA	20
2.5. VODENJE IN UPRAVLJANJE	21
2.5.1 Svet zavoda	21
2.5.2 Direktor zavoda	22
2.5.3 Strokovni vodja zavoda	23
2.5.4 Strokovni svet zavoda	23
2.6 OSEBNA IZKAZNICA	24
3. PRAVNE PODLAGE	25
4. RAČUNOVODSKO POROČILO	26
4.1. BILANCA STANJA	26
4.1.1. Dolgoročna sredstva in sredstva v upravljanju	26
4.1.2. Kratkoročna sredstva	28
4.1.3. Obveznosti do virov sredstev	31
4.2. POSLOVANJE ZAVODA V LETU 2013	33
4.2.1. Prihodki	34
4.2.2. Odhodki	36
4.2.3. Poslovni rezultat	40
5. POSLOVNO POROČILO	42
5.1. CILJI	42
5.2. OCENA POSLOVANJA	42
5.3. REALIZACIJA PROGRAMOV	44
5.3.1. Splošne ambulante in ambulante v socialnih zavodih	44
5.3.2. Zdravstveno varstvo otrok in mladine	45
5.3.3. Zdravstveno varstvo žensk	46
5.3.4. Patronažna služba in zdravstvena vzgoja	48
5.3.5. Fizioterapija	49
5.3.6. Center za zdravljenje zasvojenosti	51



5.3.7	Specialistične dejavnosti	53
5.3.8	Služba nujne medicinske pomoči	54
5.3.9	Reševalna služba	55
5.3.10	Laboratorijska diagnostika	56
5.4	NAKUPI IN VZDRŽEVANJE	56
5.4.1	Pregled realizacije planiranih nabav	56
5.4.2	Investicije in vzdrževanje	59
5.4.3	Pregled postopkov javnega naročanja	59
5.5.	KADROVSKO POROČILO	60
5.5.1	Zaposlovanje v letu 2012	60
5.5.2	Število in struktura zaposlenih	61
5.5.3	Izobraževanje	62
5.5.4	Zadovoljstvo zaposlenih	63
5.5.5	Varstvo pri delu	64
5.5.6	Obrambne priprave	65
5.6.	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	65
5.7.	NOTRANJI NADZOR	75
5.8.	KAKOVOST	59
5.8.1	Realizacije ciljev kakovosti za leto 2013	78
5.8.2	Rezultati prve notranje presoje	79
5.8.3	Delovanje procesov	79
5.8.4	Ocena sprememb, ki bi lahko vplivale na sistem kakovosti	80
5.8.5	Ocena primernosti Poslovnika kakovosti	80
5.8.6	Ocena uspešnosti delovanja sistema kakovosti	80
5.8.7	Poročilo o zunanji presoji	80
6.	ZAKLJUČEK	84
	KAZALO	85