

Rezultati reforme PZZ u Federaciji BiH i naučene lekcije

PAT 2020

Reforme $\neq$ Promjene

Iskustvene definicije

- Nisu sve promjene uzrokovane reformom.
- Ne donose uvijek sve reforme promjene.
- **Reforma je skup intervencija kroz politiku i strategiju.**
- **Promjene su vođene od strane različitih sudionika u sistemu koji nisu svi uvijek uključeni u politiku.**

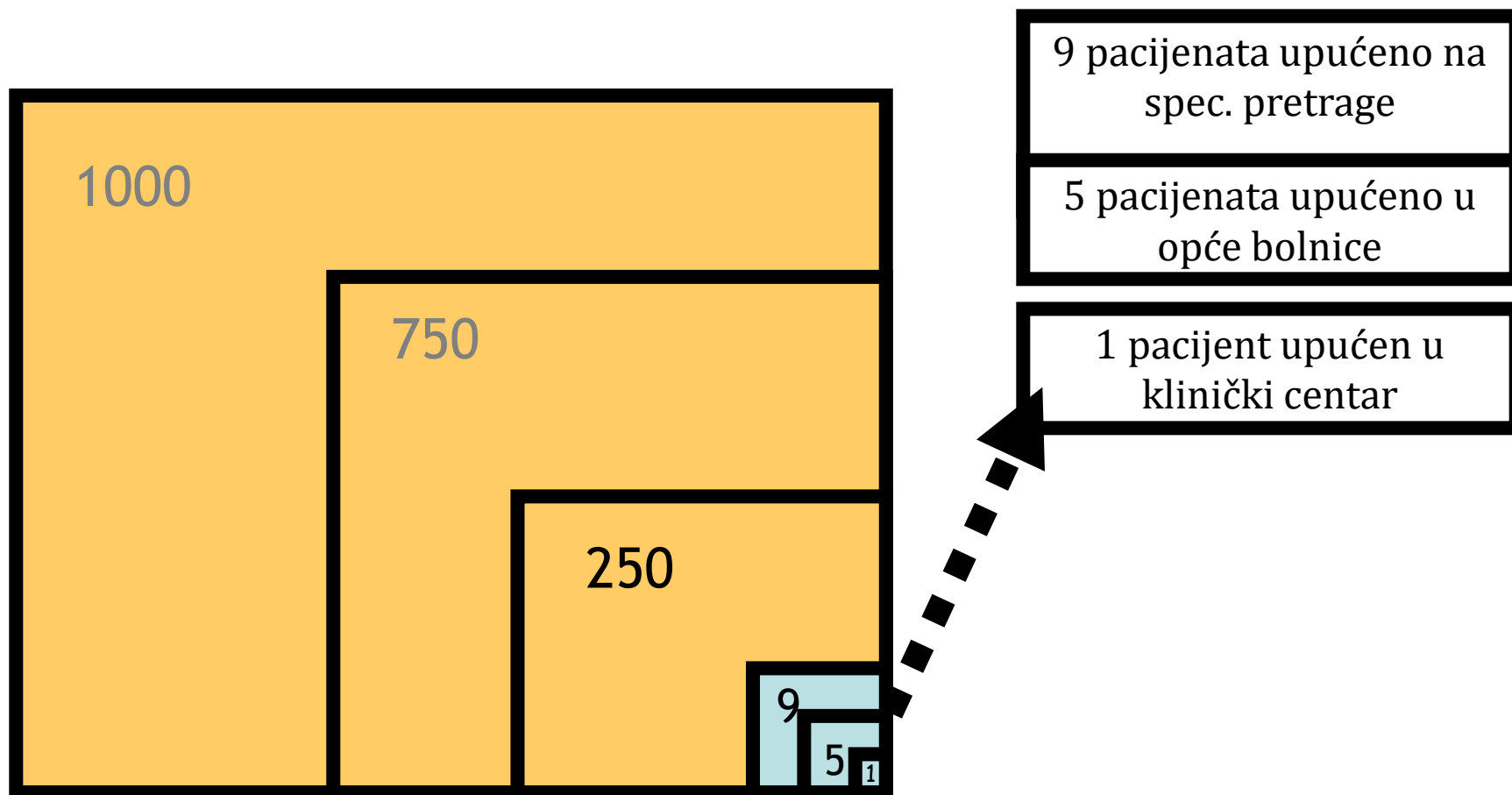
Utjecaj promjena u zdravstvenom sektoru...

- Na sve **zaposlene** u zdravstvu
- Na **odnose** između različitih profila
- Na **organizaciju** rada zdravstvenih ustanova i njihov položaj
- Na **pacijente**, njihove stavove, osjećanja i mišljenje o sebi i percepciju zdravstvenih potreba i zahtjeva

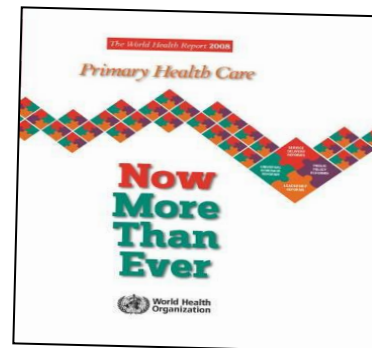
Specifičnost promjena u zdravstvenom sektoru

- Nema idealnih strategija
- Nema planova koji mogu sve isplanirati
- Složeni mehanizmi monitoringa i kontrole
- Nejasni mehanizmi evaluacije
- Složenost sistema i tehnologije (...manji broj ali više vrsta usluga u odnosu na druge sektore)
- Uvijek na meti interesa i kritike javnosti
- Različiti prioriteti interesnih grupa
- Nedovoljno učešće korisnika usluga u odlučivanju

PZZ u idealnoj organizaciji ...



Reforme u PZZ



- **Univerzalna pokrivenost-** sa ciljem smanjenja nejednakosti u zdravlju
- **Sistem zdravstvene zaštite** – sa ciljem orijentacije usluga na pacijente
- **Promjene zdravstvene politike i strategije** – sa ciljem više zdravlja u svim politikama
- **Promjene u upravljanju** – sa ciljem jačanja odgovornosti donosioca odluka u zdravstvu

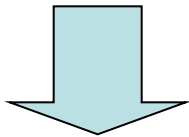
Uzroci promjena u zdravstvenom sistemu

Promjene u potražnji usluga

Demografske promjene

Morbiditet

Očekivanja pacijenata

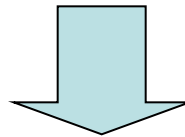


Promjene u ponudi usluga

Tehnologija

Ljudski resursi

Porast troškova

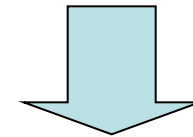


Promjene u društvu

Globalizacija

Reforme u zajednici

Reforme u sektoru zdravstva



Zdravstvene usluge

Segmenti promjena u zdravstvu

- **Poslovna filozofija** - misija, vizija, strategija, ciljevi
- **Organizacijska struktura** - promjene u donošenju odluka, podjela posla, timski rad, organizacijski mentalitet
- **Tehnologija** - promjene u sadržaju usluga, metodama rada, prostoru, opremi
- **Struktura zaposlenih** - promjene znanja, vještina, stavova zaposlenih

Vrste promjena u zdravstvu

Vrsta promjene	Karakteristike	Rezultat promjene
Radikalne (revolucionarne)	Potpune promjene organizacije	Reorganizacija ustanova, posla
Uravnotežene (ciklične)	Djelomične i povremene promjene	Promjena određenog podsistema
Evolutivna (postepene)	Svakodnevne promjene	Adaptacija na vanjske i unutarnje faktore

Faktori koji utiču na promjene u zdravstvu

Vanjski faktori	Unutarnji faktori
Globalni trendovi, reforme	Politika i strategije u zdravstvu
Nove tehnologije	Mehanizmi financiranja
Zakonodavstvo	Organizacija, procesi rada
Tržište rada	Tehnologija
Dešavanja u društvu, zdravstvu srodnim sektorima	Broj i profili zaposlenih
Raspoloživi budžeti	Mišljenje i stavovi zaposlenih

Reforma PZZ u Federaciji BiH (1)

- Reforma PZZ je bazirana na implementaciji obiteljske medicine (OM) i jačanju službi u zajednici:
 - službe za zdravstvenu zaštitu djece i žena,
 - mentalna i fizikalna rehabilitacija u zajednici,
 - hitna medicinska pomoć,
 - sestrinstvo u zajednici,
 - stomatološka zaštita.

Reforma PZZ u Federaciji BiH (2)

- Unapređenje infrastruktura i radni ambijent ambulantni obiteljske medicine, te osigurani standardni uvjeti neophodni za proces rada.
- Edukacija iz oblasti obiteljske medicine - program dodatne edukacije (PAT), kao i dvogodišnji i trogodišnji programi specijalizacije.

1.Promjene u odnosu na mehanizme financiranja

- Novčane stimulacije (plaća, kolektivni ugovor, rad u drugim ustanovama)
- Per capita finansiranje PZZ (fiksnu svota novca po pacijentu za određeni vremenski period (1 godina), koja se liječniku/timu obiteljske medicine plaća unaprijed za usluge iz godišnjeg programa rada, ugovorenog sa zavodom zdravstvenog osiguranja).

2.Promjene u upravljanju zdravstvenim ustanovama

- Sklapanje ugovora sa ZZO
- Uloga svih članova tima (PZZ-TOM)
- Organizacija prakse (prostor, oprema, dijagnostika)

Strateške smjernice u reformi PZZ putem tima obiteljske medicine u Federaciji BiH

- Privatna praksa u javnim prostorima – kapitacija
- Javni sektor u periodu tranzicije
 - plaća + nagradno plaćanje (100%+20%)
 - plaća + kapitacija (100%+30%)
 - plaća + kapitacija + nagradno plaćanje (40%+40%+20%)

Sastav tima PZZ - obiteljske medicine

- Liječnik obiteljske medicine (specijalista obiteljske medicine, specijalista druge grane medicine sa završenom PAT edukacijom)
- Medicinska sestra u ambulanti (educirana za rad po principima obiteljske medicine – PAT edukacija)
- Medicinska sestra za patronažni rad (VŠ ili posebno educirana SSS za rad po principima obiteljske medicine – PAT edukacija)

Organizacija praksi PZZ - obiteljske medicine

- Geografski definirana zona
 - (1.500 – 2.000 stanovnika);
- Slobodan izbor liječnika/tima obiteljske medicine
 - (područna ambulanta, dom zdravlja / općina, kanton);
 - registracija
- Slobodan izbor pacijenata
 - (“selekcija dobrih rizika”, kapitacija prilagođena dobnoj skupini i geografskoj udaljenosti pacijenta).

Godišnji program rada tima PZZ – obiteljske medicine

- U izradi učestvuju svi članovi tima PZZ-obiteljske medicine.
- Osnovu godišnjeg plana rada predstavlja procjena zdravstvenih zahtjeva i potreba za populaciju registriranih pacijenata.
- Sadrži obim planiranih zdravstvenih usluga za populaciju registriranih pacijenata.
- Na osnovu godišnjeg programa rada, liječnik/tim obiteljske medicine sklapa ugovor sa fondom zdravstvenog osiguranja.

3.Promjene u organizaciji posla između pojedinih nivoa zdravstvene zaštite

- Uloga PZZ kao „gate keeper-a“
- Položaj PZZ u odnosu na druge nivoe zdravstvene zaštite
- Aktualna i željena organizacijska kultura (fleksibilnost, kreativnost, timski rad)
- Redizajniranje odnosa, procedura i procesa rada – akreditacija, klinički putevi

Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditaciji u zdravstvu Federacije BiH, AKAZ

Zakon usvojen 2005 god.

- Akreditacijski standardi za bolnice
- Akreditacijski standardi za apoteke
- Akreditacijski standardi za domove zdravlja
- Akreditacijski standardi za PZZ-timove obiteljske medicine
- Licenciranje liječnika u PZZ/obiteljskoj medicini i akreditaciji TOM-ova, uzimajući u obzir standarde za akreditaciju TOM, grupnih praksi i mreže PZZ.
- U 2015. godini je AKAZ započeo sa sertifikacijom (sistem sigurnosnih standarda) zdravstvenih ustanova.

„Jake tačke“ reforme i promjena

- Pomaci u organizaciji – uveden sistem zakazivanja posjeta u ordinaciji
- Izgradnja, adaptacija i opremanje zdravstvenih ustanova
- Podrška menadžmenta ustanova za uvođenje promjena
- Dinamika edukacije timova obiteljske medicine
- Evaluacija zadovoljstva pacijenata

*Izvor :Evaluacija reforme u odabranim oblastima sektora PZZ u Federaciji BiH, 2010,
Federalno ministarstvo zdravstvaZavod za javno zdravstvo Federacije BiH*

„Slabe tačke“ reforme i promjena (1)

- Neusklađenost zakonskih akata i regulatornih mehanizama u zdravstvu
- Stari/novi standardi i normativi
- Dinamika reforme zdravstveno – statističkog sistema, izvještajni obrasci
- Disbalans u stepenu informatizacije

*Izvor :Evaluacija reforme u odabranim oblastima sektora PZZ u Federaciji BiH, 2010,
Federalno ministarstvo zdravstvaZavod za javno zdravstvo Federacije BiH*

„Slabe tačke“ reforme i promjena (2)

- Registracija stanovništva (slobodan izbor doktora) $\neq$ Registracija pacijenata (hronični bolesnici,lica treće dobi)
- Nedovoljan broj timova PZZ na terenu – nepostojanje stalnih timova
- Disbalans u dnevnom prijemu pacijenata prosjek za Federaciju BiH
- Opterećenost administrativnim poslovima
- Obavljanje preventivno-promotivnih usluga ali se sve ne evidentiraju.

*Izvor :Evaluacija reforme u odabranim oblastima sektora PZZ u Federaciji BiH, 2010,
Federalno ministarstvo zdravstvaZavod za javno zdravstvo Federacije BiH*

„Slabe tačke“ reforme i promjena (3)

- Reforma SZZ – spec. konzultativne službe mora da prati reformu PZZ
- Neadekvatna suradnja sa lokalnom zajednicom
- Reforma financiranja ne prati dinamiku ostalih segmenata reforme
- Nedostatak znanja i vještina menadžera u organizaciji i upravljanju.

*Izvor :Evaluacija reforme u odabranim oblastima sektora PZZ u Federaciji BiH, 2010,
Federalno ministarstvo zdravstvaZavod za javno zdravstvo Federacije BiH*