



SVEUČILIŠTE U RIJECI
EKONOMSKI FAKULTET



**NASTAVNI ZAVOD ZA
JAVNO ZDRAVSTVO**

PRIMORSKO-GORANSKE ŽUPANIJE



HRZZ

Hrvatska zaklada
za znanost

Model mjerenja efikasnosti javnozdravstvenih usluga

Rezultati istraživanja

Rijeka, 2017.

MJERENJEM EFIKASNOSTI DO KONAČNOG CILJA ILI ISHODA

Efiksnije poslovanje javnog sektora u koji spadaju i javnozdravstvene usluge jedan je od ključnih i univerzalnih ciljeva ekonomske politike svake zemlje. Prevencija raznih bolesti i očuvanje zdravlja osnovni su smisao javnozdravstvenih usluga koje su, kao i druge javne usluge, stalno izložene pritiscima za povećanjem racionalnosti uz istovremeno unaprjeđenje efikasnosti i podizanje kvalitete. Uvode se tržišni principi poslovanja i tehnike upravljanja koje i javnozdravstvene ustanove obvezuju na uvođenje strateškog planiranja i kontrole izvršenja putem sustava kontrola unutarnjeg financijskog upravljanja.

Planiranje i sustav kontrola zahtijevaju razvijeni sustav mjerenja, ocjenu ekonomičnosti poslovanja, efikasnosti i efektivnosti svake organizacijske jedinice i javne institucije kao cjeline. Međutim, javnozdravstvene usluge su vrlo kompleksne zbog različitosti izražavanja ulaznih i izlaznih veličina, te mjerenja rezultata i ishoda za koje je potreban vremenski odmak. Stoga mjerenje efikasnosti i efektivnosti nije jednostavno i u istraživačkom smislu predstavlja svojevrsan izazov. Efikasnost je mjera kojom se ocjenjuju postignuti rezultati u odnosu na ulaganja u javnozdravstvene usluge u vidu opreme i ljudi te pretpostavka efektivnosti poslovanja kojom se mjeri postignuće postavljenih ciljeva. Zavodi za javno zdravstvo svojom su misijom i vizijom orijentirani na rezultate, ali još više na ishode ili konačne rezultate pružanja raznih vrsta usluga.

U tom smislu ovaj projekt Hrvatske zaklade za znanost, prvi takve vrste u Hrvatskoj, a i šire, ima za cilj istražiti i predložiti model mjerenja efikasnosti javnozdravstvenih usluga na razini pojedinih organizacijskih jedinica Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije. Rezultati istraživanja kao i predloženi model, mogli bi se primijeniti i na ostale zdravstvene i javne institucije, te su stoga od šireg društvenog interesa za RH, ali i međunarodnu zajednicu.

OSNOVNI CILJEVI PROJEKTA

- ◆ **Ocjena postojećeg sustava mjerenja javnozdravstvenih usluga** u Hrvatskoj koje pružaju zavodi za javno zdravstvo i usporedba s razvijenim zemljama unutar EU;
- ◆ **Definiranje ulaznih (input) i izlaznih veličina (output)** radi analize i ocjene relativne efikasnosti (DEA metoda) pojedinih organizacijskih jedinica;
- ◆ **Organizacijska, informacijska i metodološka prilagodba** u svrhu efikasnijeg sustava upravljanja razradom ciljeva, mjera i pokazatelja;
- ◆ **Kreiranje inovativnog BSC modela i strateške mape** na razini Nastavnog zavoda za javno zdravstvo i njegovih odjela;
- ◆ **Kreiranje modela kombinacijom BSC i DEA metoda za procjenu postavljenih ciljeva** unutar svake perspektive kako bi se postigli učinkoviti ishodi po pojedinim programima te ostvarili ciljevi na razini cijele institucije.

METODE

Model mjerenja efikasnosti javnozdravstvenih usluga temelji se na dvije ključne metode:

Balanced Scorecard - BSC ili model uravnoteženog mjerenja rezultata poslovanja i ciljeva koji je već potvrđen kao koristan alat za mjerenje strateškog upravljanja i rezultata poslovanja u javnom sektoru posebno kod zdravstvenih usluga.

Data Envelopment Analysis - DEA ili metoda omeđivanja podataka neparametrijska je tehnika koja se koristi za mjerenje relativne efikasnosti organizacijskih jedinica, pretvarajući višestruke inpute u višestruke outpute; najčešću primjenu ima kod zdravstvenih institucija, uglavnom bolnica.

Kombinacija BSC i DEA noviji je koncept u istraživanjima i predstavlja model koji se bazira na holističkom pristupu mjerenju efikasnosti u javnom sektoru te je od općeg značaja za rukovođenje i upravljanje.

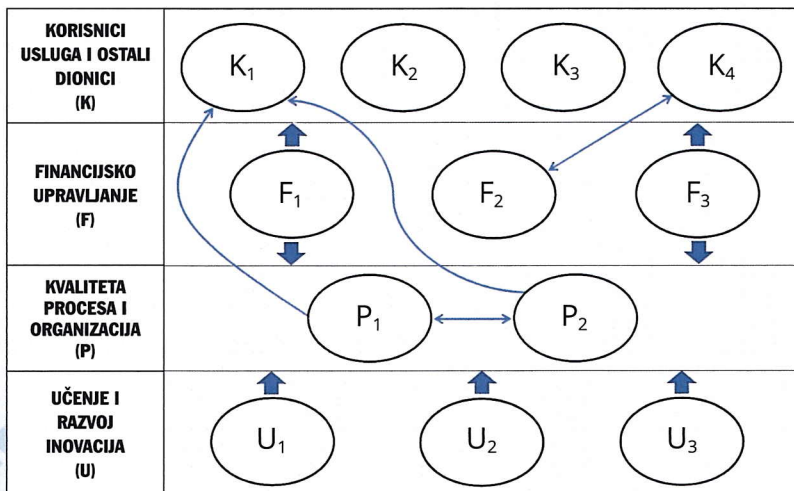
Prednosti integrativnog DEA BSC modela:

- ◆ poboljšava način upravljanja i izvještavanja jer omogućuje pretvaranje misije i vizije u konkretne ciljeve, usklađujući individualne i organizacijske ciljeve, aktivnosti, mjere i sustav mjerenja sa željenim ciljem;
- ◆ kombinacija DEA i BSC u integrativni model omogućit će ocjenu relativne efikasnosti među organizacijskim jedinicama unutar perspektiva BSC-a te eventualne promjene ciljeva i pokazatelja sa svrhom dugoročnog osiguranja željenog ishoda pojedine javnozdravstvene usluge.

STRATEŠKA MAPA

komunikacijski alat za bolje razumijevanje uzročno-posljedičnih veza između ciljeva unutar perspektiva

Primjer
Strateška
mapa
NZZJZPGŽ



INICIJATIVE ZA POTREBNE IZMJENE

Promjena legislative

- ◆ povećati učestalost praćenja migracije učenika i studenata
- ◆ ugraditi obvezno cijepljenje u zakone o obrazovanju
- ◆ uvesti HZZO timove u zdravstvenu ekologiju
- ◆ jasno postaviti zakonske ingerencije u radu zdravstvene ekologije

Kadrovska struktura i edukacija

- ◆ kontinuirano obnavljati kadrovsku strukturu
- ◆ osigurati stalnu internu i eksternu edukaciju

Sustav nagrađivanja i stimuliranja djelatnika

- ◆ stimulirati inovacije i znanstveno-istraživački rad

Financiranje iz postojećih i novih izvora

- ◆ povećati glavarinu HZZO-a u školskoj medicini
- ◆ realno pratiti cijene usluga od strane HZZO-a
- ◆ koristiti nove izvore financiranja (JLS, EU fondovi i dr.)

Informatička rješenja

- ◆ omogućiti praćenje aktivnosti cjelovitim informatičkim rješenjima

Uvođenje novih metoda rada i jača zastupljenost u javnosti

- ◆ osmisлити nove tretmane i programe
- ◆ jačati marketinšku zastupljenost Zavoda
- ◆ promovirati nove programe

Suvremena organizacijska rješenja

- ◆ uvesti sustav kvalitete i kontrolinga za sve odjele