



DOM ZDRAVLJA

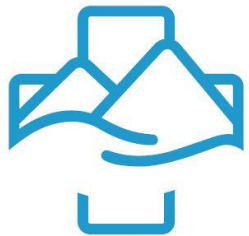
Primorsko-goranske županije

Realizator 2018.

Case study natjecanje

Zaklada Sveučilišta u Rijeci



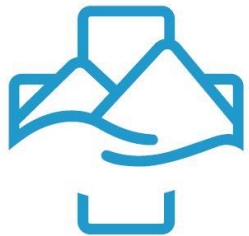


DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

Vizija

Voditi primarnu i sekundarnu zdravstvenu zaštitu u razvoju i isporuci vrhunske kvalitete usluge. Svakom pacijentu pristupati individualno kako bismo pružili iskustvo prilagođeno njegovim medicinskim, emocionalnim, društvenim i obiteljskim potrebama.

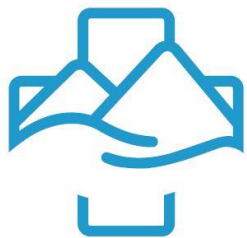


DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

Misija

Unaprijediti kvalitetu života stanovnika Primorsko–goranske županije osiguravajući dostupnost zdravstvene skrbi kroz zdravstveni odgoj pacijenata i obitelji te raznovrsne individualne preventivne i kurativne zdravstvene programe.



DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

Profil

Dom zdravlja PGŽ je zdravstvena ustanova čiji je osnivač Primorsko–goranska županija i pruža zdravstvene usluge na području čitave županije (ukupno 3.582 km², 14 gradova i 22 općine te 536 naselja u sastavu gradova i općina). Ovakav županijski Dom zdravlja je nastao 2003. godine udruživanjem 9 Domova zdravlja (Crikvenica, Čabar, Delnice, Krk, Mali Lošinj, Opatija, Rab, Rijeka i Vrbovsko).

Osnovna djelatnost Doma zdravlja PGŽ je pružanje zdravstvenih usluga na nivou **primarne zdravstvene zaštite** što se provodi kroz opću / obiteljsku medicinu, pedijatriju, ginekologiju, dentalnu medicinu, patronažnu službu, medicinu rada, zdravstvenu njegu u kući, sanitetski prijevoz i laboratorijsku dijagnostiku. Uz ove djelatnosti Dom zdravlja pruža i određene usluge u okviru **sekundarne zdravstvene zaštite** – RTG dijagnostika, interna medicina, oftalmologija, pulmologija, urologija, psihijatrija, fizikalna medicina i rehabilitacija, opća kirurgija, oralna kirurgija, dentalna protetika i ortodoncija. Osim navedenih Dom zdravlja ima hemodijalizu na Rabu i Malom Lošinju, stacionar s 14 kreveta također na Malom Lošinju, te 5 mobilnih timova palijativne skrbi.

Dom zdravlja PGŽ brine o 296.195 stanovnika na površini od 3.582 km².



DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

Struktura zaposlenika



Više od 720 zaposlenih:

- oko **180** liječnika, stomatologa, specijalista i magistara medicinske biokemije
- više od **450** medicinskih sestara / tehničara, fizioterapeuta, RTG inženjera, laboranata i vozača u sanitetu
- oko **85** upravno-administrativnih radnika



DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

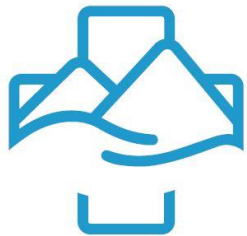
Struktura pacijenata

Primarna zdravstvena zaštita:

• opća/obiteljska medicina (70)	94.000+
• pedijatrija (12)	12.200+
• stomatologija (28)	40.300+
• ginekologija (8)	39.000+
• palijativa (5)	500+
• sanitetski prijevoz (24)	60.000+

Sekundarna zdravstvena zaštita:

• radiologija (8)	58.000+
• fizikalna med. i rehab. (6)	32.000+
• oftalmologija (3)	9.800+
• psihijatrija (3)	5.400+
• interna medicina (5)	15.300+
• pulmologija (1)	1.000+
• ostala specijalistika (6)	10.100+



DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

Naručivanje pacijenata

Primarna zdravstvena zaštita:

- dolazak u radno vrijeme bez naručivanja (opća/obiteljska medicina)
- naručivanje telefonom (ginekologija, pedijatrija, stomatologija, patronaža, zdravstvena njega u kući, sanitet)
- osobno – dolaskom u ordinaciju (ginekologija, pedijatrija, opća obiteljska)
- SKVID – naručivanje kronične terapije (opća/obiteljska medicina)
- eZdravlje - naručivanje kronične terapije (opća/obiteljska medicina)

Sekundarna zdravstvena zaštita:

- eNaručivanje (urologija, oftalmologija, fizikalna medicina i rehabilitacija...)
- naručivanje telefonom ili osobno (oftalmologija, radiologija, fizikalna medicina i rehabilitacija...)



DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

Realizator 2018

Projektni zadatak:

Centralno naručivanje pacijenata (pozivni centar)

Cilj projektnog zadatka:

Utvrđiti potrebu pacijenata (tržišta) za centralnim naručivanjem u Domu zdravlja PGŽ na primarnoj i na sekundarnoj razini zdravstvene zaštite





DOM ZDRAVLJA

Primorsko-goranske županije

Zadaci:

1. Analiza postojećeg stanja naručivanja pacijenata
2. Utvrditi potrebu za centralnim naručivanjem - analiza prednosti i nedostataka centralnog naručivanja pacijenata (pozivni centar)
3. Utvrditi funkcionalnosti kontakta centra (centralno naručivanje pacijenata)
 - a. Tehničke
 - b. Komunikacijske
 - c. Kadrovske



info@domzdravlja-pgz.hr



DOM ZDRAVLJA Primorsko-goranske županije
Krešimirova 52a | 51000 Rijeka | Hrvatska
www.domzdravlja-pgz.hr