

К О Н Ц Е П Ц И Я
ЗА
РАЗВИТИЕ
НА
СТОЛИЧНА
РЕГИОНАЛНА
ЗДРАВНА
ИНСПЕКЦИЯ

2018-2020

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ

**II. СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ,
ВИЗИЯ, МИСИЯ И
ЦЕННОСТИ**

**III. КОНЦЕПЦИЯ/НАСОКИ НА
РАЗВИТИЕ**

ПРИЛОЖЕНИЕ:

IV. ОРГАНОГРАМА НА СРЗИ

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Концепцията за развитие на СРЗИ е съобразена с Националната здравна стратегия 2014-2020 на Министерство на здравеопазването на Република България, както и с основни актове като Закона за здравето и Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции.

Националната здравна стратегия 2014-2020 е водещият стратегически документ, определящ визията и конкретизиращ целите за развитие на системата на здравеопазването до 2020 г. Стратегията е израз на политическата воля на държавата за гарантиране на правото на здраве на всички български граждани и изграждане на справедлива здравна система. Тя е в съответствие с ангажиментите на България на европейско и международно ниво, но въплъщава и стремежа на държавата за избор на национален път за развитие на системата на здравеопазване.

Общественото здравеопазване е наука за превенция на болестите, удължаване на живота в добро здраве и промоция на здравето чрез организирани обществени усилия за контрол на поведенческите рискови фактори и факторите на жизнената и околната среда, контрол на заразните болести, здравно възпитание и развитие на социални механизми за осигуряване на стандарт на живот, укрепващ здравето, организирайки здравната помощ така, че всеки индивид да упражнява своето право на здраве и дълъг живот.

Планирането, разработването и провеждането на политика по промоция на здраве, интегрирана профилактика на незаразните болести, надзор на заразните болести и ефективен държавен здравен контрол за ограничаване на заболяемостта от незаразни и заразни болести и предпазване от неблагоприятното въздействие на поведенческите рискови фактори и факторите на жизнената среда се осъществяват на национално ниво - от Министерство на здравеопазването, националните центрове по проблемите на общественото здраве и регионалните здравни инспекции (РЗИ), на регионално ниво.

СРЗИ е част от системата на регионалните здравни инспекция, която осъществява дейност на територията на столицата.

Настоящата концепция е разработена като стратегически документ на СРЗИ за периода 2018-2020, в който се определят основните цели и приоритетни области в развитието на Инспекцията, идентифицирани въз основа на детайлен анализ на организацията в процеса на прилагане на Европейския модел за качество САФ в СРЗИ през 2017 г.

II. СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ, ВИЗИЯ, МИСИЯ И ЦЕННОСТИ

Стратегически цели

Дейността на СРЗИ е насочена към изпълнение на следните стратегически цели:

- Засилване и повишаване ефективността на държавния здравен контрол и достигане на високо ниво на съответствие с националните и европейските изисквания на обектите с обществено предназначение, продуктите, стоките и дейностите със значение за здравето на човека и факторите на жизнената среда;

- Подобряване здравето на населението и повишаване качеството на живот чрез намаляване преждевременната смъртност, заболяемостта и последствията за здравето от основните хронични незаразни болести, свързани с рисковите фактори – тютюнопушене, злоупотреба с алкохол, нездравословен модел на хранене и ниска физическа активност;

- Ограничаване заболяемостта и смъртността от инфекциозни заболявания чрез усъвършенстване и подобряване ефективността на епидемиологичния надзор, профилактиката и контрола на заразните болести;

- Повишаване качеството на медицинското обслужване на населението и превръщане на профилактиката в задължителен елемент на всички нива.

Електронното здравеопазване е също важен елемент за развитието на здравната система и е определено за приоритет на европейските здравни системи. Като член на ЕС България също определя електронното здравеопазване като основен инструмент за усъвършенстването на здравната система. Все по широкото въвеждане на информационно - комуникационните технологии е част от реформата на българското здравеопазване, като цели повишаване на ефективността на разходите.

Визия

Визията на една организация изразява целите или стремежа към това, което тя иска да направи и постигне. Крайните цели, които организацията си поставя да постигне в контекста на своята мисия са определени в нейната визия и развити в стратегическите ѝ и оперативни цели.

Визията на Столична РЗИ е чрез ефективно управление, организационно усъвършенстване и качествена организация на дейността си да изпълнява успешно своята мисия и да допринася за опазване на общественото здраве и повишаване на качеството на живот на населението в столицата.

Визията на Инспекцията се реализира чрез постигането на посочените по-горе стратегически цели и чрез самото ѝ усъвършенстване и развитие като публична организация.

В организационен аспект, визията на Инспекцията като публична организация е да утвърди позицията си на лидер на услуги в рамките на обществената система на здравеопазването и да работи като модерна, ефективна и ефикасна административна структура към МЗ въз основа на принципите на цялостно управление на качеството.

Работата на СРЗИ като публична организация се основава на следните ръководни начала:

- широк спектър от висококачествени административни услуги и разпространение на информация по отношение общественото здравеопазване, превенцията и профилактиката на заразни и незаразни болести;
- прилагане на модерни и ефективни методи за лабораторна диагностика;
- осигуряване на достъп и своевременно консултация на обръналите се пациенти и клиенти по въпроси от компетенция на РЗИ;
- утвърждаване на лидерското място в общественото здравеопазване и активно участие, включително в подготовката на нови кадри от ВУЗ - МУ.

Мисия, ключови дейности и задачи

Мисията на една публична организация е свързана с определена публична политика и/или законоустановени правомощия (най-общо това е ролята на една организация и смисълът за нейното съществуване).

Мисията на Столичната РЗИ е да осъществява и организира държавната здравна политика на територията на област София град.

За реализирането на своята мисия, СРЗИ изпълнява следните **основни дейности** по:

- държавен здравен контрол;
- контрол върху регистрацията и здравната дейност, осъществявана от лечебните и здравните заведения;
- проверка относно спазването на изискванията по чл. 40, ал. 4 и чл. 47, ал. 4 от Закона за лечебните заведения;
- планиране, организиране, ръководство и контрол на медицинската експертиза;
- промоция на здравето и интегрирана профилактика на болестите;
- събиране, регистриране, обработване, съхраняване, анализ и предоставяне на здравна информация за нуждите на националната система за здравеопазване;
- мониторинг на факторите на жизнената среда и на дейностите със значение за здравето на населението;
- анализи, оценки и прогнози за здравно-демографските процеси на регионално ниво;
- лабораторни анализи и изпитвания;
- разработване и изпълнение на регионални здравни програми и проекти;
- координация и изпълнение на национални и международни здравни програми и проекти;
- методическа, консултативна и експертна помощ;
- следдипломно практическо обучение в областта на опазване на общественото здраве;
- проверки по сигнали на граждани, свързани с опазването на общественото здраве;
- планиране и организиране на здравните дейности при бедствия, аварии и катастрофи и изготвяне на военновременен план за територията на съответната област.

Определените дейности на Инспекцията са в съответствие с националните политики и програми на Министерство на здравеопазването и са насочени към провеждане на държавен здравен контрол за опазване на общественото здраве и повишаване качеството на живот.

В своята дейност СРЗИ осъществява и следните **основни задачи**:

- участие при изготвянето на Националната здравна карта;
- изготвяне на статистически и икономически анализ за развитието на лечебните заведения на територията на гр. София;
 - анализ и оценка на перспективите за развитие на здравната система в столицата;
 - осъществяване на контрол върху дейността на лечебните и здравни заведения;

- провеждане на системен мониторинг и оценка на факторите на жизнената среда и активен надзор на заразните заболявания за предотвратяване рисковете за здравето на населението;
- реализиране на дейности по национални програми за намаляване заболяемостта и смъртността от хронични неинфекциозни заболявания, свързани с факторите на риска в поведението и в околната среда;
- промоция на здравето, чрез повишаване на информираността на населението на столицата относно рисковите фактори и изграждане на здравословен стил на живот;
- анализ на демографските и здравни показатели и търсене на връзка с факторите на жизнената среда.

Ценности

Организациите от публичния сектор (за разлика от частния, основан на правилата на пазарната икономика) се основават и отстояват важни публични ценности като демокрация, върховенство на закона, граждански фокус, социална отговорност, справедлива работна среда, превенция на корупцията, многообразие и равнопоставеност на половете и други. Ценностната система на публичната организация в съответствие с нейната мисия и визия изграждат рамката на поведение на организацията, на нейните лидери и служители.

Ценностната система на СРЗИ е в съответствие с общите ценности в публичния сектор и се основава на принципите на законност, професионализъм, етичност, социална отговорност, превенция на корупцията, анти-дискриминация, фокус върху гражданите, обществена насоченост и други. В СРЗИ има утвърден Етичен кодекс, с който се формира и утвърждава етичната ѝ култура. Управлението на СРЗИ е ориентирано към превенция на корупцията. Дейността на СРЗИ е тясно свързана със социалната отговорност за опазване на общественото здраве на населението. В този контекст работата на Инспекцията има директен ефект върху качеството на живот на гражданите на територията на гр. София.

III. КОНЦЕПЦИЯ/НАСОКИ НА РАЗВИТИЕ

Целта на Инспекцията е постигане на непрекъснато подобрене и висок обществен резултат от административната дейност на СРЗИ в съответствие с принципите за цялостно управление на качеството (TQM) в публичния сектор.

Затова през 2017 г. съгласувано с Министерство на здравеопазването, Столична РЗИ внедри Европейския модел за качество CAF (т.н. Обща рамка за оценка / Common Assessment Framework - CAF). СРЗИ е една от най-първите публични организации в България, които пилотно въведоха този предназначен за публичната администрация иновативен инструмент за качество. Характерно за модела CAF е, че той представлява цялостен инструмент, който позволява да се анализират на хоризонтално ниво всички ключови аспекти на една организация, да се планират и извършват необходимите действия за подобрения и усъвършенстване на организацията и по този начин да се допринесе за постигането на „добро управление“ в публичната администрация.

Прилагането на модел CAF в Столична РЗИ даде възможност да се анализира Инспекцията в цялост и да се направи точна (само) оценка за нейното състояние в организационен аспект. В резултат бяха идентифицирани както нейните силни страни,

така и области за подобрения с предложени адекватни мерки. На тази основа бе изготвен План за подобрения на СРЗИ като средство за организационно развитие, усъвършенстване и подобрение.

Въз основа на цялостния анализ и изготвения План за подобрения бяха определени следните основни цели, приоритетни области и ключови дейности за развитие на СРЗИ в периода 2018-2020 г.:

1. Подобряване на стратегическото управление, обществената осведоменост за СРЗИ и управлението на взаимоотношенията със заинтересованите страни

Ключови дейности:

- Изготвяне на Концепция за развитие на СРЗИ 2018-2020 с ясно определена мисия, визия и ценности и комуникирането ѝ със служителите, заинтересованите страни и обществеността
- Разработване и изпълнение на политика за социалната отговорност на СРЗИ
- Актуализиране и публикуване на Стратегията за медийна политика на СРЗИ
- Публикуване на годишните планове и отчети на СРЗИ
- Проучване на общественото възприятие на СРЗИ
- Разработване на политика за систематизиран подход за управление на взаимоотношенията със заинтересованите страни
- Разясняване на СФУК на служителите на СРЗИ
- Изготвяне на регистър на извършените проверки и одити на СРЗИ

2. Подобряване управлението на човешките ресурси в СРЗИ

Ключови дейности:

- Разработване на механизъм за преглед, измерване и проверка на натовареността на служителите на СРЗИ
- Разработване на механизъм за подобряване на обмена на информация и взаимодействие между работещите в СРЗИ по хоризонтал и вертикал
- Проучване на възприятията на служителите за Инспекцията и тяхната удовлетвореност от работата им в СРЗИ
- Въвеждане на практика за регулярни преки срещи между ръководството и служителите на СРЗИ
- Провеждане на регулярни тим билдинги за развитие на екипността и вътрешната комуникация
- Разширяване на системата за следдипломно обучение – квалификация и преквалификация и участия в проекти за повишаване капацитета на знания в други области (включително компютърни технологии и чужди езици)
- Осигуряване на възможност за обучение и развитие на персонала по европейски проекти и в чужбина

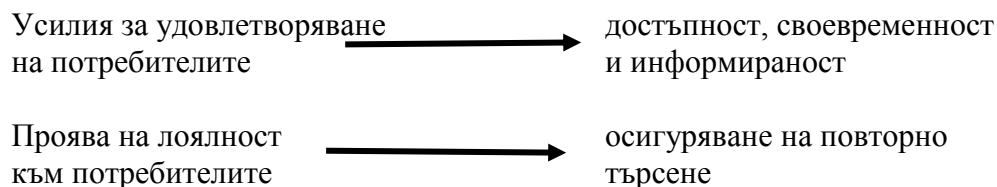
3. Подобряване управлението на знанията и информацията в СРЗИ

- Изготвяне на регистър, който да систематизира ползваните в СРЗИ информационни системи и взаимовръзките между тях
- Създаване и поддържане на електронна библиотека

- Актуализиране на процедурата за продължителна квалификация
- Разработване на Наръчник за новопостъпили служители
- Провеждане на срещи за трансфер на знания
- Въвеждане на електронни услуги и работа с документи по електронен път (електронно подаване на документи и ползване на електронно подписани документи)
- Въвеждане на единна деловодна система за Инспекцията
- Разширяване на възможностите на Инспекцията за осъществяване на нови научни и медицински разработки за въвеждане на иновации и съвременни нови методики и подходи по отношение превенция и профилактика на заразни и незаразни болести.

Обслужването на гражданите и потребителите на услугите на СРЗИ – основен приоритет в работата на Инспекцията

Удовлетвореността на пациентите и гражданите е водещ приоритет за СРЗИ. Обслужването на потребителите се базира на следната схема:



Информираността на гражданите (пациенти и клиенти) - както за вътрешния ред в Инспекцията, така и за основните им права и задължения при предоставяне на услуга са ключови предпоставки за ясни взаимоотношения между тях и служителите в СРЗИ.

Всеки гражданин, потърсил услуга в Инспекцията, трябва да е информиран по разбираем за него начин, че има следните права и задължения:

- да получи своевременна, достъпна и качествена административна или медицинска услуга, независимо от пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения и културно равнище;
- да бъде информиран за размера на евентуалното му финансово участие при заплащане на такси;
- да бъде информиран за правилата на вътрешния ред на Инспекцията, с който трябва да се съобразява;
- да бъде информиран за сроковете и прогнозата за изпълнението на изискваните от него изследвания или документи;
- да приеме или отхвърли предложените изследвания или задължения;
- да спазва Правилника за вътрешния ред на СРЗИ;
- да съдейства на инспекторите или останалия медицински персонал при осъществяване на текущия контрол;
- да се отнася с необходимото уважение и внимание към служителите на Инспекцията.

С оглед на подобряване на качеството на обслужването Инспекцията си поставя следните приоритетни задачи:

- извършване на регулярен преглед, анализ и реинженеринг на съществуващите процедури за предоставяне на услуги, с цел съкращаване на срокове и намаляване на бюрокрацията;
- улесняване на физическия достъп до предоставяните от СРЗИ услуги и спестяване на време и разходи за гражданите и бизнеса;
- осигуряване на отдалечен достъп до споделени ресурси, в това число и центровете за данни в СРЗИ;
- системно провеждане на проучване чрез анкети за удовлетвореността на гражданите/ потребители на административни или медицински услуги, обобщаване и анализ на получените резултати и предприемане на адекватни мерки за подобрене.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целта на тази концепция е да определи ясно визията, мисията и ценностите на СРЗИ и да очертае стратегическите цели, приоритети и ключови области на развитие на Инспекцията в периода 2018-2020 г. Очертаната амбициозна посока ще доведе до подобряване на работата и управлението на Инспекцията с оглед на непрекъснатия процес на нейното усъвършенстване в организационен аспект и в контекста на предоставяне на качествени услуги на нейните потребители. Тя служи и за отправна точка за извършване на периодичен мониторинг на нейното реализиране.

IV. ОРГАНОГРАМА НА СРЗИ

