



Фонд
здравственог осигурања
Републике Српске

**Годишњи план рада Фонда здравственог осигурања
Републике Српске за 2024. годину**

Бања Лука, децембар 2023. године

Садржај

1. Увод.....	3
2. Смјернице за планиране активности у 2024. години	5
3. Мониторинг и евалуација	8
4. План активности за 2024. годину	9

1. УВОД

Годишњи план рада Фонда здравственог осигурања Републике Српске израђује се у складу са одредбама Статута Фонда здравственог осигурања Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број 129/22).

Наиме, чланом 15. (тачка 3.) Статута прописано је да Управни одбор Фонда здравственог осигурања Републике Српске доноси План рада, уз сагласност Владе Републике Српске.

Поред тога, чланом 9. (тачке 1., 2. и 3.) прописано је да Фонд здравственог осигурања Републике Српске послује и остварује своју дјелатност у складу са Стратешким развојним планом, који доноси УО ФЗО РС и који се доноси за период од пет календарских година и усваја најкасније три мјесеца прије почетка периода на који се односи.

Стратешки развојни план ФЗО РС за период 2024. – 2028. година усвојен је на 15. редовној сједници Управног одбора ФЗО РС одржаној 8.11.2023. године и истог дана је ступио на снагу доношењем Одлуке о усвајању Стратешког развојног плана.

За спровођење Стратешког развојног плана, УО ФЗО РС доноси годишње планове рада најкасније прије почетка периода на који се односе.

Годишњи план рада ФЗО РС за 2024. годину обухвата низ активности које су груписане око три стратешка циља, и њихових 7 оперативних циљева, постављених за период од 2024. до 2028. године.

Стратешки циљ 1. ► Постићи финансијску одрживост

Оперативни циљ 1.1. Утврдити неопходне промјене на основу пројекција процеса

Оперативни циљ 1.2. Успоставити рационално и ефикасно управљање средствима

Стратешки циљ 2. ► Унаприједити доступност и квалитет здравствених услуга

Оперативни циљ 2.1. Унаприједити доступност

Оперативни циљ 2.2. Приближити систем осигураницима и здравственим радницима

Оперативни циљ 2.3. Повећати квалитет

Стратешки циљ 3. ► Учинити организацију и процесе ефикаснијим

Оперативни циљ 3.1. Унаприједити систем

Оперативни циљ 3.2. Учинити рад јавним

Годишњи план рада ФЗО РС за 2024. годину обухвата:

- ▶ Активности које су дефинисане Стратешким развојним планом 2024. – 2028. у оквиру сваког од три стратешка циља;
- ▶ Планирану реализацију у 2024. години, односно конкретне кораке који би требали да доведу до реализације кључних активности;
- ▶ Очекиване резултате до којих би требало да доведе реализација сваке од планираних активности;
- ▶ Носиоце реализације планираних активности;
- ▶ Оквирне рокове за реализацију планираних активности;

У изради Годишњег плана рада ФЗО РС за 2024. годину били су укључени сви сектори ФЗО РС који су у складу са циљевима из Стратешког развојног плана ФЗО РС за период 2024. – 2028. и у складу са својим надлежностима дефинисали конкретне кораке који би требало да допринесу оптималној реализацији планираних активности.

2. СМЈЕРНИЦЕ ЗА ПЛАНИРАНЕ АКТИВНОСТИ У 2024. ГОДИНИ

СТРАТЕШКИ ЦИЉ 1.

ПОСТИЋИ ФИНАНСИЈСКУ ОДРЖИВОСТ

Изазови у овој области:

- ▶ Неуравнотеженост прихода и расхода;
- ▶ Неповољна структура осигурањика;
- ▶ Неповољна подјела ризика здравственог осигурања (*нереално ниска стопа доприноса од 1% за здравствено осигурање пензионера, који чине отприлике једну трећину укупног броја осигурањика - доминантно учешће категорија осигурањика који за здравствено осигурање издвајају мање него што троше за здравствену заштиту; подјела ризика готово да не постоји јер је готово цијелокупан терет финансирања обавезног здравственог осигурања на категорији запослених осигурањика*);
- ▶ Раст учешћа старих лица у структури становништва и утицај овог тренда на трошкове здравствене заштите;
- ▶ Проблеми са наплатом доприноса и основицама на које се обрачунава допринос (*послодавци у приватном сектору дио плате исплаћују "на руке" и тако умањују основицу на коју се обрачунава допринос*);
- ▶ Нису обезбијеђени додатни извори прихода обавезног здравственог осигурања јер нису спроведене покренуте иницијативе (*додатне акцизе на дуван и друге производе штетне по здравље; издвајање дијела премије обавезног осигурања од аутоосигурања*);
- ▶ Нерационална мрежа здравствених установа, која се огледа у томе да се знатан број здравствених установа налази на подручјима са малим бројем становника због чега не могу да постигну одрживо пословање у оквиру постојећих модела финансирања;

Смјернице за рад у 2024. години:

- ▶ Наставити са унапређењем ефикасности контроле и управљања трошковима;
- ▶ Остварити ефикаснију комуникацију са институцијама које имају надлежности у оквиру којих је могуће рјешавати конкретне проблеме одрживог финансирања обавезног здравственог осигурања;
- ▶ Наставити са креирањем иницијатива у вези с додатним изворима финансирања;
- ▶ Формулисати и упућивати иницијативе и приједлоге надлежним институцијама, засноване на анализи постојећег стања, праксе и регулативе других земаља везано за рационализацију трошкова у здравственим установама и ефикаснији рад;
- ▶ Дати већи акценат анализирању могућности за рационализацију трошкова у оквиру здравственог система и у вези са тим развити адекватне индикаторе и методе анализирања;
- ▶ Наставити са редовним извјештавањем надлежних институција о стању и могућим трендовима у области побољшања ефикасности наплате прихода од доприноса;
- ▶ Радити на унапређењу модела уговарања и плаћања здравствених установа;

СТРАТЕШКИ ЦИЉ 2.

УНАПРИЈЕДИТИ ДОСТУПНОСТ И КВАЛИТЕТ ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА,

Изазови у овој области:

- ▶ Слаба иницијатива здравствених установа да рационализацијом властитих трошкова допринесу стабилизацији опште финансијске ситуације у здравству;
- ▶ Дужина чекања за обављање одређених услуга здравствене заштите;
- ▶ Недефинисани оптимални рокови чекања на поједине здравствене услуге;
- ▶ Недефинисани критеријуми за састављање, вођење и контролу листи чекања за обављање одређених специјалистичких услуга и дијагностичких процедура;
- ▶ Неадекватна доступност појединих услуга, лијекова и медицинских средстава из домена садржаја и обима обавезне здравствене заштите;
- ▶ Неусаглашеност финансијских могућности и потреба за увођењем нових здравствених услуга, медицинских технологија, процедура и лијекова;
- ▶ Недовољна сарадња и комуникација са удружењима пацијената, здравственим радницима и осигураницима;
- ▶ Недовољно развијени канали протока и размјене информација са здравственим установама;
- ▶ Недовољна информисаност осигураних лица о правима из обавезног здравственог осигурања;
- ▶ Непостојање финансијске и других видова стимулације за здравствене установе које имају бољу ефикасност и већи квалитет услуга;

Смјернице за рад у 2024. години:

- ▶ Формулисати и упућивати иницијативе и приједлоге надлежним институцијама, које могу да допринесу рационализацији трошкова у здравственим установама;
- ▶ Радити на даљем развијању индикатора за оцјену ефикасности рада здравствених установа с циљем дефинисања система вредновања успјешних здравствених установа;
- ▶ Анализирати ефекте модела плаћања здравствених услуга и радити на њиховом унапређењу;
- ▶ Континуирано анализирати доступност здравствених услуга и радити на отклањању евидентираних критичких мјеста у вези са доступношћу здравствене заштите;
- ▶ Идентификовати процедуре и праксе које негативно утичу на оптималну доступност здравствене заштите и предузимати активности за њихово поједностављење;
- ▶ Спроводити активности за побољшање доступности лијекова, нарочито кроз предузимање мјера које ће спријечити несташнице лијекова у здравственим установама;
- ▶ Радити на даљем унапређењу доступности информација о обавезном здравственом осигурању и на побољшању њиховог садржаја за све кориснике здравственог система;

СТРАТЕШКИ ЦИЉ 3.

УЧИНИТИ ОРГАНИЗАЦИЈУ И ПРОЦЕСЕ ЕФИКАСНИЈИМ

Изазови у овој области:

- ▶ Недовољна сарадња и координација рада појединих организационих јединица ФЗО РС усљед чега понекад долази до појаве неажурности у појединим сегментима њиховог пословања;
- ▶ Комплексност система здравственог осигурања што представља константан изазов у вези са координацијом послова из различитих области и унапређењем људских ресурса;
- ▶ Компликоване процедуре за остваривање права из здравственог осигурања које су за посљедицу имале незадовољство осигураника;
- ▶ Недостатак новца за адекватан развој информационог система;
- ▶ Непотпуна информисаност актера у здравственом систему о новинама у раду ФЗО РС (*промјени правне легислативе, промјени процедура у начину остваривања права из обавезног здравственог осигурања*);

Смјернице за рад у 2024. години:

- ▶ Радити на унапређењу унутрашње организације ФЗО ради постизања веће ефикасности, ажурности и већег степена координације послова;
- ▶ Радити на додатном унапређењу пословно информационог система ФЗО РС, као активне подршке свим промјенама у начину пословања ФЗО РС;
- ▶ Радити на додатном унапређењу односа и комуникације са осигураним лицима и пословним партнерима ФЗО РС с циљем остваривања што већег степена професионализма и изградње повјерења;
- ▶ Радити на унапређењу информисања свих учесника у систему здравственог осигурања, а прије свега осигураника, о свим актуелним новинама/промјенама у овој области;

3. ЕВАЛУАЦИЈА И МОНИТОРИНГ

Мониторинг реализације Годишњег плана рада Фонда за 2024. годину спроводиће се континуирано током трајања његове реализације у оквиру сваке од организационих јединица ФЗО РС које су носиоци планираних активности. Наиме, свака организациона јединица ФЗО РС је дужна да у року који је наведен у Плану рада ФЗО РС за 2024. годину изврши планиране активности и оствари наведене очекиване резултате.

Евалуацију резултата реализације Годишњег плана рада ФЗО РС за 2024. годину спроводиће Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања на основу унапријед припремљене методологије.

О реализацији Годишњег плана рада ФЗО РС за 2024. годину ФЗО РС ће информисати Управни одбор путем Извјештаја о раду ФЗО РС за период од првих шест мјесеци и за цијелу планску годину.

4. ПЛАН АКТИВНОСТИ ЗА 2024. ГОДИНУ

1. СТРАТЕШКИ ЦИЉ 1. : ПОСТИЋИ ФИНАНСИЈСКУ ОДРЖИВОСТ

1.1. ОПЕРАТИВНИ ЦИЉ 1.1. : УТВРДИТИ НЕОПХОДНЕ ПРОМЈЕНЕ НА ОСНОВУ ПРОЈЕКЦИЈА ПРОЦЕСА

	Назив активности	Планирана реализација активности у 2024. години	Очекивани резултат активности	Носиоци посла извршења активности	Рок за реализацију активности
1.1.1.	Кроз анализу прихода и трошка здравствене заштите по основима осигурања доћи до приједлога промјена у начину финансирања здравственог осигурања;	Радити информације и анализе које имају за циљ праћење прихода и расхода: приходи по свим основама, расходи примарне здравствене заштите, средства за здравствену заштиту по основу јединичних фактура (<i>регресни поступак и лични инострани</i>), превоз у болницу, КСЗ, болничка здравствена заштита, медицинска и друга средства, рефундација накнада плате за вријеме привремене неспособности за рад преко 30 дана, лијекови на рецепт, лијекови који се издају преко апотека и болница (<i>инсулини, лијекови за специфична обољења, биолошки цитостатици и др.</i>), дијализа и превоз на дијализу, лична примања и по основу коришћења роба и услуга, лијечење ван РС, радиотерапија, информације о броју осигураника и осигураних лица и др.;	Урађене су информације и анализе о оствареним приходима, расходима и осигураницима које су кориштене су као основа за израду Извјештаја о пословању ФЗО РС. Овај документ усваја Управни одбор ФЗО РС, након чега се доставља надлежним институцијама како би се упознале са дисбалансом прихода и расхода и како би се одређеним мјерама постигла покривеност расхода приходима у интересу осигураника/пацијената;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Континуирано
1.1.2.	Дефинисати начин континуираног анализирања и извјештавања о издацима здравствене заштите осигураника који се осигуравају на терет јавних прихода;	Урадити анализу о издацима здравствене заштите осигураника који се осигуравају на терет јавних прихода;	Урађена је анализа о издацима здравствене заштите осигураника који се осигуравају на терет јавних прихода;	Сектор за финансије, Сектор за информационе технологије и опште послове и Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Трећи квартал

1.1.3.	Пројектовати издатке здравствене заштите у складу са демографским промјенама и званичним подацима о здравственом стању становништва најмање за плански период;	Урадити анализу демографских промјена и доступних података о здравственом стању становништва РС и трошковима;	Урађена је пројекција кретања трошкова здравствене заштите становништва РС и пројекција оболијевања;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
1.1.4.	Кроз анализу трошкова, садржаја, обима права и здравствених програма доћи до приједлога промјена у складу са циљевима ФЗО РС у погледу одрживости финансирања, рационалног и ефикасног управљања средствима;	Урадити анализу трошкова кроз права дата осигураним лицима ФЗО РС;	Предложене су мјере у погледу одрживости финансирања;	Сектор за здравство и контролу и Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Четврти квартал
1.1.5.	Кроз анализу примјене постојећих стандарда и норматива здравствене заштите, као и номенклатуре здравствених услуга доћи до приједлога за унапрјеђење у циљу остварења циљева ФЗО РС који се односе на одрживости финансирања, рационалног и ефикасног управљања средствима, те праведне расподеле средстава;	Анализирати важеће стандарде и нормативе, у сегменту који је битан за ефикасно управљање финансијским средствима;	Постигнута је рационалнија расподела финансијских средстава;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
		Урадити компаративну анализу о стандардима и нормативима здравствене заштите;	Омогућен је увид Сектору за здравство и контролу, као носиоцу ове активности, у стандарде и нормативе здравствене заштите који се користе у земљама у окружењу с циљем евентуалног кориштења примјера добре праксе;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Први квартал
1.1.6.	Кроз анализу модела плаћања доћи до приједлога могућих рационализација у трошковима;	Урадити анализу модела плаћања са предлогом мјера, у циљу рационализације трошкова;	Урађена је анализа модела плаћања са предлогом мјера, у циљу рационализације трошкова;	Сектор за финансије, Сектор за здравство и контролу и Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други квартал
1.1.7.	Кроз анализу пословања јавних здравствених установа доћи до могућих промјена у начину финансирања здравствених услуга и праведне расподеле средстава;	Урадити анализе структуре прихода и расхода здравствених установа за 2023. годину и шест мјесеци 2024. године;	Анализирана је структура прихода и расхода здравствених установа;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други и четврти квартал
1.1.8.	Кроз анализу мреже здравствених установа, са становишта одрживости, доћи до евентуалних приједлога промјена;	Урадити компаративну анализу мреже здравствених установа;	Омогућен је увид Сектору за здравство и контролу, као носиоцу ове активности, у начин на који је организована мрежа здравствених установа у земљама у окружењу с циљем евентуалног кориштења примјера добре праксе;	Сектор за здравство и контролу и Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Четврти квартал

1.1.9.	Кроз анализу прописивачке праксе (упутнице) доћи до евентуално потребних промјена како би се под контролу ставили издаци скупих дијагностичких прегледа и прекомјерног коришћења здравствене заштите на нивоима здравствене заштите вишим од примарног;	Извршити анализу прописивачке праксе од стране доктора специјалиста запослених на секундарном и терцијарном нивоу здравствене заштите; Утврдити, на основу анализе, јасне критеријуме за предлагање и понављање скупих дијагностичких процедура ради што рационалнијег трошења средстава из обавезног здравственог осигурања;	Утврђени су јасни критеријуми за предлагање и понављање скупих дијагностичких процедура на основу којих ће се смањити прекомјерно коришћење ресурса које није основано. Овоме је претходило анализирање и детектовање кључних проблема због којих долази до евентуалног нерационалног и неиндикованог предлагања скупих дијагностичких прегледа на секундарном и терцијарном нивоу здравствене заштите од стране доктора специјалиста;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
1.1.10.	Кроз анализу прописивачке праксе (рецепти) доћи до евентуално потребних промјена како би се под контролу ставили издаци за издавање лијекова на рецепт, евентуално фаворизовање одређених лијекова, те нерационално стварање залиха лијекова код осигураних лица;	Интензивирати контроле рецепата фактурисаних од стране апотека; Интензивирати контроле у здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите са акцентом на рационално прописивање лијекова;	Рационализовани су трошкови и смањени су залихе лијекова код осигураних лица;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
1.1.11.	Кроз анализу начина одобравања и праћења оправданости привремене спријечености за рад доћи до евентуално потребних промјена у циљу смањења трошкова рефундација (по осигураним лицима, учесталости обољевања од одређених болести, здравственим установама, тимовима породичне медицине, регијама, локалним заједницама итд.);	Употријебити податке до којих се дође у поступку контроле одобравања привремене спријечености за рад и у поступцима праћења одговарајућих извјештаја за дефинисање потребних измјена у поступку одобравања и контроле оправданости привремене спријечености за рад;	Омогућено је управљање показатељима који су од значаја за привремену неспособност за рад;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
1.1.12.	Кроз анализу компаративних примјера доћи до приједлога додатних извора прихода (акцизе на дуван, учешће у премији од аутоодговорности, путничко осигурање...), те других промјена или унапрјеђења система финансирања здравственог осигурања и здравствене заштите из средстава ФЗО РС;	Урадити компаративну анализу о додатним изворима прихода (<i>акцизе на дуван, аутоодговорност, путничко осигурање</i>);	Упућена је иницијатива за измјену законске регулативе која регулише ову област;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други квартал
1.1.13.	Кроз анализу случајева ријетких, малигнух и хроничних болести и издатака из истих доћи до приједлога унапрјеђења управљања трошковима;	Унаприједити извјештавање (<i>путем информационог система</i>), објединити податке и формирати <i>извјештаје (велики број информација које су неопходне за</i>	Омогућено је правовремено планирање проширења броја доступних терапија и унапређење управљања трошковима уз помоћ	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал

	<i>праћење прописивања, ефикасности, примјене и потрошње лијекова нису обједињени у једну базу и не достављају се у стварном времену);</i> Добијене податке користити за планирање даље реализације;	тачних информација у стварном времену које су обједињене кроз извјештаје потрошње лијекова;			
1.2. ОПЕРАТИВНИ ЦИЉ 1.2: УСПОСТАВИТИ РАЦИОНАЛНО И ЕФИКАСНО УПРАВЉАЊЕ СРЕДСТВИМА					
	Активност	Планирана реализација активности у 2024. години	Очекивани резултат активности	Носиоци посла извршења активности	Рок за реализацију активности
<i>1.2.1. (веза 1.2.3.)</i>	Успоставити систем предвиђања и пројекција кретања издатака здравствене заштите на основу података о демографским промјенама и показатељима здравственог стања становништва;	Успоставити најбољи начин праћења наведених активности уз помоћ анализе из активности 1.1.3.;	Праћено је здравствено стање становништва и демографске промјене у РС;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
<i>1.2.2. (веза 1.2.4.)</i>	Успоставити систем сталног анализирања, праћења и пројекција трошкова, садржаја, обима права и здравствених програма;	Успоставити најбољи начин праћења наведених активности уз помоћ анализе из активности 1.1.4.;	Праћен је садржај, обима права и здравствених програма;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
<i>1.2.3. (веза 1.2.5.)</i>	Успоставити систем упоредних праћења података о трошковима за здравствене услуге у односу на номенклатуру и нормативе у здравству;	Успоставити најбољи начин праћења наведених активности уз помоћ анализе из активности 1.1.5.;	Праћени су подаци о трошковима за здравствене услуге;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
<i>1.2.4. (веза 1.2.6.)</i>	Унаприједити индикаторе ефикасности и квалитета са становишта модела плаћања;	Извршити оцјењивање рада породичне медицине за 2023. годину и шест мјесеци 2024. године према предложеним индикаторима;	Извршена је анализа и оцјењивање рада здравствених установа на основу предложених индикатора; Дат је приједлог за уврштавање резултата анализе у моделе плаћања и уговарања;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други и четврти квартал
		Извршити оцјењивање рада здравствених установа које пружају услуге секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите (<i>болничка здравствена заштита</i>) за 2023. годину и шест мјесеци 2024. године према предложеним индикаторима;	Извршена је анализа и оцјењивање рада здравствених установа на основу предложених индикатора; Дат је приједлог за уврштавање резултата анализе у моделе плаћања и уговарања;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други и четврти квартал
		Извршити оцјењивање рада здравствених установа које пружају услуге секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите (<i>амбулантна здравствена заштита</i>) за 2023. годину и шест мјесеци 2024. године према предложеним индикаторима;	Извршена је анализа и оцјењивање рада здравствених установа на основу предложених индикатора; Дат је приједлог за уврштавање резултата анализе у моделе плаћања и уговарања;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други и четврти квартал

		Извршити оцјењивање рада примарне здравствене заштите кроз индикаторе превенције за 2023. годину и шест мјесеци 2024. године;	Извршена је анализа и оцјењивање рада здравствених установа на основу предложених индикатора; Дат је приједлог за уврштавање резултата анализе у моделе плаћања и уговарања;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други и четврти квартал
1.2.5. (веза 1.2.7.)	Унаприједити уговарање или увођење промјена на основу праћења пословања јавних здравствених установа;	Урадити анализе структуре прихода и расхода здравствених установа за 2023. годину и шест мјесеци 2024. године;	Анализирана је структура прихода и расхода здравствених установа;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други и четврти квартал
1.2.6. (веза 1.2.8.)	Успоставити систем континуираног праћења случајева и издатака који настају прекомјерном флукуацијом пацијената са ПЗЗ на више нивое здравствене заштите;	Утврдити, помоћу контроле, најчешће разлоге упућивања пацијената на више нивое здравствене заштите и оправданост тих упућивања; Подржати приједлог за увођење клиничких водича и процедура по којима доктори породичне медицине за одређена здравствена стања врше процјену упућивања пацијента на више нивое здравствене заштите;	Смањена је оптерећености виших нивоа здравствене заштите;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
1.2.7. (веза 1.2.9.)	Успоставити систем континуираног праћења издавања рецепата, те издатака који тиме настају (контрола прописивачке праксе);	Интензивирати контроле прописивања лијекова у домовима здравља и амбулантама породичне медицине; Вршити континуиране едукације по филијалама/пословницама/експозитурама;	Постигнута је свеобухватнија, стручнија и уједначенија контрола са циљем рационализације трошкова; Остварена је могућност указивања на евентуалне случајеве прописивања ван терапијских смјерница;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
1.2.8. (веза 1.2.10.)	Унаприједити систем контроле одобравања и контроле оправданости одобравања привремене спријечености за рад преко 30 дана;	Увести контролу на начин да се подаци о продужењима привремене спријечености за рад Завода за медицину рада и спорта РС у електронској форми аутоматски упоређују са одговарајућим извјештајима домова здравља, такође у електронској форми (ИЗИС). У случају неусаглашености ових података врши се контрола; Пратити извјештаје и податке о одобравању привремене спријечености за рад у ИЗИС-у и генерисати одговарајуће контроле у оправданим случајевима;	Постигнута је ефикаснија, свеобухватнија и уједначенија контрола одобравања привремене спријечености за рад;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал

		Континуирано едуковати контролоре у филијалама који врше контроле одобравања привремене спријечености за рад по захтјевима послодаваца;			
1.2.9. (веза 1.2.11.)	Иновирати стратегију управљања ризицима у погледу реализације стратешких циљева, као и ризика идентификованих Стратешким развојним планом;	Ажурирати постојећу стратегију управљања ризицима; Успоставити регистар ризика на основу ажурираних мапа пословних процеса;	Извршен је попис свих пословних процеса у ФЗО РС који ће омогућити процјену оперативног ризика и одговорности лица унутар процеса;	Одјељење за интерну контролу и све организационе јединице ФЗО РС;	До децембра 2024. године
1.2.10. (веза 1.2.12.)	Унаприједити систем евидентирања, контроле и преноса доприноса са јединственог система Пореске управе Републике Српске;	Израдити нови начин аутоматског евидентирања уплата које ФЗО РС распојелом средстава добија редовним инпортом уплата из трезора, као и аутоматско пуштање права по уплатицима доприноса;	Престало се са ручним раскњижавањем уплата (повезивањем уплата са уплатицима) и пуштањем права у ПИС-у по извршеним уплатама. Умјесто тога врши се контрола да ли је извршене уплате ПИС аутоматски добро раскњижио и пустио права на кориштење здравствене заштите на терет средстава из обавезног здравственог осигурања у складу са законом;	Сектор за финансије;	Континуирано
1.2.11. (веза 1.2.13.)	Ускладити евиденције ино осигурања и Главне књиге и преко ПИС извршити аутоматизацију преноса података ради избјегавања двоструког рада мануелног рада и грешака које на тај начин могу настати;	Вршити свакодневну активност прилагођавања ПИС-а;	Омогућено је избјегавање дуплог евидентирања и мануелног рада;	Сектор за финансије;	Континуирано
1.2.12. (веза 1.2.14.)	Развити систем размјене података са Фондом ПИО Републике Српске у циљу ажурне евиденције корисника сразмјерних пензионера, ажурне размјене података о одјављеним осигураницима у иностранству и другим подацима неопходним за рад ФЗО РС;	Развити систем размјене података са Фондом ПИО Републике Српске у циљу ажурне евиденције корисника сразмјерних пензионера, ажурне размјене података о одјављеним осигураницима у иностранству и другим подацима неопходним за рад ФЗО РС;	Развијен је систем размјене података са Фондом ПИО Републике Српске у циљу ажурне евиденције корисника сразмјерних пензионера, ажурне размјене података о одјављеним осигураницима у иностранству и другим подацима неопходним за рад ФЗО РС;	Сектор за финансије, Сектор за правне послове и Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано
1.2.13. (веза 1.2.15.)	Развити систем размјене података са Пореском управом Републике Српске у циљу ажурности података о пријавама и одјавама осигураника, наплати доприноса за здравствено осигурање, одгођеним плаћањима	Тражити да извјештај „Пореско увјерење“ (којем је омогућен приступ од стране Пореске управе РС 2023. године) даје податке за све пореске обавезнике и да даје	Извршене су допуне извјештаја „Пореско увјерење“ што је омогућило Фонду да упореди стања измиренних и неизмиренних обавеза за уплатице доприноса у	Сектор за финансије;	Континуирано

	пореских обавеза, ретроактивним пријавама и одјавама у Јединствени регистар;	шири скуп података о уплаћеним и неуплаћеним доприносима;	својим евиденцијама са стањима која се налазе у евиденцијама ПУ РС <i>(ово поређење је важно за пуштање права на кориштење здравствене заштите на терет средстава из обавезног здравственог осигурања)</i> ;		
1.2.14. <i>(веза 1.2.16.)</i>	Развити систем праћења издатака здравствене заштите за лица која Пореска управа Републике Српске ретроактивно одјави, те за оне чијим обвезницима уплате доприноса отпише обавезе (без обзира на разлоге);	Развити систем праћења издатака здравствене заштите за лица која Пореска управа Републике Српске ретроактивно одјави, те за оне чијим обвезницима уплате доприноса отпише обавезе (без обзира на разлоге);	Развијен је систем праћења издатака здравствене заштите за лица која Пореска управа Републике Српске ретроактивно одјави, те за оне чијим обвезницима уплате доприноса отпише обавезе (без обзира на разлоге);	Сектор за финансије;	Континуирано
1.2.15. <i>(веза 1.2.17.)</i>	Успоставити систем размјене података са надлежним носиоцима осигурања других земаља у циљу спрјечавања двоструког осигурања;	Прослиједити филијалама ФЗО РС Инструкцију о начину контроле остваривања права иностраних осигураника по међународним Споразумима <i>(тражење и провјера осигурања на прописаним двојезичним ино образцима)</i> на даље поступање;	Онемогућено је двоструко осигурање између надлежних носилаца земаља конвенције и БиХ;	Сектор за финансије;	Континуирано
1.2.16. <i>(веза 1.2.18.)</i>	Наставити тренд смањења краткорочних обавеза ФЗО РС;	Наставити са смањењем краткорочних обавеза ФЗО РС;	Побољшана је ликвидност ФЗО РС;	Сектор за финансије;	Континуирано

НАПОМЕНА: У извршењу активности у којима има више носиоца посла, први наведени у списку носилаца је организатор групе носилаца.

2. СТРАТЕШКИ ЦИЉ 2: УНАПРИЈЕДИТИ ДОСТУПНОСТ И КВАЛИТЕТ ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА

2.1. ОПЕРАТИВНИ ЦИЉ 2.1.: УНАПРИЈЕДИТИ ДОСТУПНОСТ

	Активност	Планирана реализација активности у 2024. години	Очекивани резултат активности	Носиоци посла извршења активности	Рок за реализацију активности
2.1.1.	Кроз анализу у свијету доступних здравствених услуга, технологија, процедура и лијекова доћи до пројекција за којима би у планском периоду могла постојати потреба, те пројекцију трошкова;	Пратити увођење на тржишта и финансирање нових здравствених услуга, технологија, процедура и лијекова (<i>кроз научну литературу, сајтове других фондова/завода, агенција за процјену здравствених технологија, Европске агенције за лијекове и сличних релевантних институција</i>) са акцентом на оне технологије, услуге и лијекове који би имали значајнији утицај на буџет ФЗО РС;	Смањене су несигурности и повећане су предвидивости са аспекта утицаја на буџет ФЗО РС приликом доласка нових технологија, услуга и лијекова на наше тржиште;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
2.1.2.	Сачинити јасне критеријуме и план увођења нових здравствених услуга, технологија, процедура и лијекова за плански период, те пројекцију трошкова;	Размотрити могућност побољшања легислативе ФЗО РС везано за достављање документације приликом захтјева за стављање на листу лијека или увођења нове технологије или услуге; Дефинисати јасне критеријуме на основу којих се врши достављање и евалуација пристиглих захтјева; Ставити посебан акценат на одговараће критеријуме за фармако-економске анализе, те здравствено-економске анализе за нове услуге и технологије;	Побољшана легислатива ће омогућити достављање квалитетнијих фармако-економских и здравствено-економских анализа и поставити јаснију основу за доношење одлука;	Сектор за здравство и контролу	Четврти квартал
		Урадити компаративну анализу о листама лијекова (<i>критеријуми за стављање лијекова на листе с посебним освртом на скупе лијекове</i>);	Омогућен је увид Сектору за здравство и контролу, као носиоцу ове активности, у критеријуме стављања лијекова на листе лијекова у земљама у окружењу с циљем евентуалног кориштења примјера добре праксе;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Други квартал

2.1.3.	Наставити са увођењем нових услуга, технологија, процедура и лијекова у складу са анализом неопходности и планом увођења нових здравствених услуга, уз пројекцију трошкова и извора финансирања;	Уводити нове услуге, технологије и лијекове у складу са финансијским планом ФЗО РС, анализом неопходности и постојећим критеријумима;	Постигнута је боља доступност и квалитет здравствене заштите за осигурана лица ФЗО РС;	Сектор за здравство и контролу и Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Четврти квартал
2.1.4.	Кроз анализу времена чекања пацијената на свим нивоима здравствене заштите доћи до евентуалних приједлога начина управљања листама чекања;	Анализирати и детектовати кључне проблеме који се јављају приликом остваривања права на уговорену здравствену заштиту у уговореним здравственим установама, и у складу са Чланом 36. Закона о здравственој заштити сачинити упутство о начину управљања листама чекања од стране ФЗО РС;	Креирана су и усвојена подзаконска акта којим су дефинисани критеријуми и врсте здравствених услуга за које се осигурана лица могу ставити на листу чекања;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
		Урадити компаративну анализу о начинима за скраћивање листи чекања за поједине специјалистичке услуге и дијагностику (<i>уговарање дефицитарних услуга, уговарање са здравственим установама ван плана мреже</i>);	Омогућен је увид Сектору за здравство и контролу, као носиоцу ове активности, у начине за скраћивање листи у земљама у окружењу с циљем евентуалног кориштења примјера добре праксе;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Трећи квартал
2.1.5.	Успоставити систем праћења листа чекања и план за унапређење управљања листама чекања у складу са законском улогом ФЗО РС;	Обезбиједити податке о времену чекања и о доступности уговорене здравствене заштите, те увидом у записнике анализирати и детектовати кључне проблеме код остваривања права из обавезног здравственог осигурања редовним контролама у уговорним здравственим установама примарног, секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите;	Успостављено је праћење и надзор листи чекања у здравственим установама од стране ФЗО РС на основу очекиваних резултата из активности 2.1.4.;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
		Урадити компаративну анализу листи чекања (<i>правна регулатива, услуге за које се формира листа, вријеме чекања за поједине дијагностичке услуге итд.</i>);	Омогућен је увид Сектору за здравство и контролу, као носиоцу ове активности, у начин на који су регулисане и како функционишу листе чекања у земљама у окружењу, с циљем евентуалног кориштења примјера добре праксе;	Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања;	Трећи квартал

2.1.6.	Кроз анализу начина набавки и доступности лијекова и потрошног материјала у установама на свим нивоима здравствене заштите доћи до приједлога промјена у циљу спрјечавања евентуалних недовољних залиха, са посебним освртом на упоредне показатеље потрошње и норматива у здравству;	Дефинисати одговорности испоручилаца јасно дефинисаним критеријумима за одабир добављача који ће на најквалитетнији начин задовољити потребе (<i>уз рационално трошење јавних средстава и спрјечавање евентуалних недовољних залиха</i>); Израдити План активности континуираног снабдијевања на основу анализе прикупљених података како би се унаприједила организација континуираног снабдијевања здравствених установа уз максимално коришћење оквирног споразума у јавним набавкама чиме се постиже аспект оптималне доступности лијекова;	Спровођен је, континуирано, мониторинг и евалуација а ефекат ове активности се огледа у правовременом снабдијевању здравствених установа лијековима уз повећану одговорност испоручиоца лијекова; Подстицана су мала и средња предузећа да учествују у поступцима јавних набавки чиме се добија економска исплативост, већа конкуренција и одговорност учесника у поступку;	Сектор за јавне набавке и Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
--------	---	--	--	---	-----------------

2.2. ОПЕРАТИВНИ ЦИЉ 2.2.: ПРИБЛИЖИТИ СИСТЕМ ОСИГУРАНИЦИМА И ЗДРАВСТВЕНИМ РАДНИЦИМА

	Активност	Планирана реализација активности у 2024. години	Очекивани резултат активности	Носиоци посла извршења активности	Рок за реализацију активности
2.2.1.	Унаприједити сарадњу са удружењима пацијената кроз заједничке састанке, едукације и дискусије;	Организовати састанке са удружењима пацијената како би се идентификовали њихови евентуални проблеми у раду и како би их информисали о правима и активностима које ФЗО РС спроводи у циљу унапређења права и здравствене заштите и др.; Састанке организују и шефови филијала ФЗО РС са локалним удружењима пацијената, у сарадњи са Дирекцијом;	Спријечене су, проактивним дјеловањем, евентуалне кризне ситуације које могу да проузрокују незадовољство пацијената; Унапријеђени су односи са осигураницима и повећан је степен њиховог задовољства ФЗО РС; Постигнуто је да је осигураник свјестан значаја здравственог осигурања, посебно у контексту чињенице да здравство није бесплатно;	Сектор за здравство и контролу, Одјељење за односе са јавношћу и филијале ФЗО РС;	Континуирано (по потреби)

2.2.2.	Организовати едукативне радионице, округле столове или панел дискусије за представнике удружења грађана, медије, здравствене раднике, пословну заједницу и др;	Организовати округли сто у сарадњи са Удружењем доктора породичне медицине (<i>тему дефинисати у зависности од актуелне ситуације</i>);	Унапријеђена је сарадња са здравственим радницима и изграђен је партнерски однос са њима; Промијењена је перцепција о ФЗО РС од стране здравствених радника; Омогућено је да здравствене установе и Фонд дјелују као партнери и савезници;	Сектор за здравство и контролу и Одјељење за односе са јавношћу;	Други квартал
		Организовати дане отворених врата у поводу обиљежавања 32 године постојања и рада ФЗО РС;	Подигнута је свијест о значају здравственог осигурања и остварено је додатно "приближавање" осигураним лицима;	Сектор за здравство и контролу и Одјељење за односе са јавношћу;	Трећи квартал
2.2.3.	Промовисати права осигураника и значај здравственог осигурања (путем медија, друштвених мрежа, директним контактима са осигураницима, кроз водиче о правима и друге начине);	Промовисати права осигураних лица путем свих канала комуникације нарочито када се уведе нова права, поједностављују процедуре и сл., са посебним акцентом на истицање значаја здравственог осигурања (<i>слањем саопштења за јавност, гостовањем у тв и радио емисијама, давањем изјава за медије, пласирањем информација на друштвеним мрежама и сајту Фонда, објавама реклама итд.</i>). Објављивати летке и брошуре прилагођене новим медијима; Наставити интерактивну комуникацију на друштвеним мрежама; Промовисати Водиче кроз права и редовно их ажурирати; Почети са примјеном новог, редизајнираног логотипа ФЗО РС и нове Књиге графичких стандарда;	Побољшано је задовољство осигураника као и њихова информисаност о својим правима; Ојачана је позитивна перцепција и имиџ ФЗО РС у јавности; Обезбијеђена је транспарентност рада ФЗО РС;	Сектор за здравство и контролу и Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано
2.2.4.	Заједно са здравственим установама и струковним удружењима дефинисати адекватан начин информисања здравствених радника о прописима из здравственог осигурања;	Анализирати начин информисања здравствених радника од стране Фонда, као и начин информисања унутар самих здравствених установа, и на основу анализе дати приједлоге	Постигнуто је учинковитије и једноставније информисање здравствених радника тако да су сви здравствени радници правовремено и свеобухватно информисани;	Одјељење за односе са јавношћу;	Први квартал

	за унапређење комуникације и информисаности здравствених радника; Именовати контакт особе у Фонду које здравствени радници могу контактирати везано за недоумице које би могли имати приликом примјене нових прописа;	Постигнуто је веће задовољство здравствених радника, а у крајњој линији и пацијената;			
2.2.5.	Успоставити систем анкетирања пацијената о квалитету пружања здравствених услуга;	Спровести анкету са осигураним лицима/пацијентима о задовољству пруженим здравственим услугама; Упознати здравствене установе са резултатима анкете, те указати на лошије оцијењене сегменте;	Идентификовани су сегменти који су изазвали незадовољство код пацијената; Креирани су приједлози за побољшање задовољства пацијената здравственим услугама;	Одјељење за односе са јавношћу;	Четврти квартал
2.2.6.	Благовремено упознавати здравствене установе са новим информацијама и процедурама приликом ступања на снагу прописа, те дјеловати савјетодавно према докторима и здравственим радницима у погледу нових упутстава од стране ФЗО РС, а везано за ПЗЗ;	Информисати правовремено здравствене установе о свим новим прописима, промјенама у процедурама и другим новинама у обавезном здравственом осигурању на начин који буде дефинисан у складу са активношћу 2.2.4.;	Постигнуто је ефикасније информисање здравствених радника; Повећано је задовољство осигураних лица, односно пацијената; Смањен је број "шумова" у комуникацији и погрешног информисања осигураника од стране здравствених радника; Рађено је на превенцији кршења права осигураних лица;	Сектор за здравство и контролу, Одјељење за односе са јавношћу и Сектор за правне послове;	Континуирано
2.3. ОПЕРАТИВНИ ЦИЉ 2.3.: ПОВЕЋАТИ КВАЛИТЕТ					
	Активност	Планирана реализација активности у 2024. години	Очекивани резултат активности	Носиоци посла извршења активности	Рок за реализацију активности
2.3.1.	Унаприједити систем континуираног праћења квалитета;	Вршити редовну контролу здравствених установа у погледу медицинске документације и поштовања Уговора између ФЗО РС и здравствене установе о пружању и финансирању примарног нивоа здравствене заштите; Упознати здравствене установе и здравствене раднике са важећим прописима и упутствима везаним за њихов рад са пацијентима чиме се прати и побољшава квалитет и сигурност здравствених услуга;	Унапријеђен је систем континуираног праћења квалитета у здравственим установама кроз контроле, обавјештења и сарадњу са другим установама;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал

		Дати подршку за унапређење квалитета и сигурности здравствене заштите кроз процесе сертификације здравствених установа, у сарадњи са Агенцијом за сертификацију, акредитацију и унапређење квалитета здравствене заштите РС;			
2.3.2. (веза 2.3.3.)	Кроз анализу доступности и квалитета здравствене заштите у установама за дуготрајну његу иницирати унапређење са становишта доступности, квалитета и смањења трошкова;	Утврдити које активности је предузео УКЦ РС с циљем формирања одјела за палијативну његу онколошких болесника; Урадити компаративну анализу о палијативној њези (<i>правна регулатива, начин организовања, капацитети, начин финансирања</i>);	Постигао би се ефекат довољног смјештајног капацитета за осигуранике у терминалном стању обољења; Омогућен је увид Сектору за здравство и контролу, као носиоцу ове активности, у начин на који је организована палијативна њега у земљама у окружењу, с циљем евентуалног кориштења примјера добре праксе;	Сектор за здравство и контролу;	Четврти квартал
2.3.3. (веза 2.3.4.)	Кроз анализу оптерећености љекара на ПЗЗ утврдити план смањења оптерећености у циљу повећања времена за пацијента и смањење времена чекања на преглед;	Контролисати присуство стручног кадра у складу са уговором ФЗО РС и листе чекања пацијената на преглед; Дати препоруку за едукативна предавања пацијентима у сврху превенције болести а на основу контрола здравствених установа и разговора са докторима породичне медицине; Подржати приједлог за усвајање Правилника о основима стандарда и норматива здравствене заштите из обавезног здравственог осигурања;	Повећан је квалитет реализације услуге, као и задовољство осигураника у погледу примарне здравствене заштите;	Сектор за здравство и контролу.	Четврти квартал

НАПОМЕНА: У извршењу активности у којима има више носиоца посла, први наведени у списку носилаца је организатор групе носилаца.

3. СТРАТЕШКИ ЦИЉ 3: УЧИНИТИ ОРГАНИЗАЦИЈУ И ПРОЦЕСЕ ЕФИКАСНИЈИМ

3.1. ОПЕРАТИВНИ ЦИЉ 3.1.: УНАПРИЈЕДИТИ СИСТЕМ

	Активност	Планирана реализација активности у 2024. години	Очекивани резултат активности	Носиоци посла извршења активности	Рок за реализацију активности
3.1.1.	Анализирати и сачинити план за отклањање унутрашњих препрека које успоравају процесе, нарочито са становишта међусекторских активности;	Анализирати и сачинити план за отклањање унутрашњих препрека које успоравају процесе, нарочито са становишта међусекторских активности;	Сачињен је план за отклањање унутрашњих препрека које успоравају процесе, нарочито са становишта међусекторских активности;	Замјеници директора;	Континуирано
3.1.2.	Ажурирати мапе пословних процеса;	Ажурирати, проширити и детаљније описати мапе пословних процеса и процедура; Ажурирати главне ризике и ресурсе за остваривање пословног процеса; Дефинисати детаљније активности процеса и носиоце пословног процеса; Израдити ходограм процеса за све процедуре обухваћене пословним процесом; Дефинисати јасно у процедурама: активности, носиоце пословне активности и рок за извршење наведене активности;	Извршен је попис свих пословних процеса у ФЗО РС који ће омогућити процјену оперативног ризика и одговорности лица унутар процеса; Осигурана је јединственост и једнообразност извршавања пословних процеса;	Одјељење за интерну контролу и све организационе јединице ФЗО РС;	До децембра 2024. године
3.1.3.	Повећати број пословних операција који се реализују и евидентирају у ПИС-у;	Извршити имплементацију новог модула за регресни поступак; Извршити аутоматизацију књижења уплата између ФЗО РС и Пореске управе РС; Вршити аутоматско преузимање података о извршеним услугама из ИЗИС-а;	Аутоматизоване су активности одјељења за регресни поступак, и постављене у ПИС, уз претходно тестирање корисника из Сектора за правне послове и Сектора за финансије; Преузете су све евиденције о уплатама уплатиоца доприноса из Пореске управе РС; Успостављено је континуирано усаглашавање са евиденцијама Пореске управе РС <i>(што ће корисницима Сектора за финансије</i>	Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано

		<i>омогућити лакши, бржи и ефикаснији рад);</i> Престало се са праксом да здравствене установе подносе извјештаје у папирном облику и прешло се на аутоматску размјену података путем електронских сервиса;			
3.1.4.	Кроз анализу потреба сектора утврдити потребе за унапрјеђење и надоградњу ПИС-а;	Утврдити потребе за унапрјеђење и надоградњу ПИС-а, на захтјев организационих јединица ФЗО РС;	Извршено је унапрјеђење и надоградња ПИС-а, на захтјев организационих јединица ФЗО РС;	Сектор за информационе технологије и опште послове, Сектор за правне послове, Сектор за финансије, Сектор за јавне набавке, Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања и Сектор за здравство и контролу; Координатор активности је замјеник директора за економске и правне послове;	Континуирано
3.1.5.	Унаприједити ПИС са становишта универзалног коришћења;	Предузети активности с циљем унапрјеђења универзалног коришћења ПИС-а, а у складу са захтјевима организационих јединица ФЗО РС и Књиге пословних процеса;	Унапријеђен је ПИС у складу са захтјевима корисника из организационих јединица ФЗО РС и Књигом пословних процеса;	Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано
3.1.6.	Унаприједити ПИС у циљу веће синхронизације истовјетних података од различитих клијената;	Дефинисати податке у ПИС-у за које постоји потреба за синхронизацијом;	Унапријеђена је синхронизација истих података који потичу од различитих клијената;	Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано
3.1.7.	Увести интерни дигитални протокол унутрашње комуникације ФЗО РС ради електронске комуникације пословних операција преко ПИС-а у циљу смањења папирне унутрашње комуникације и повећања ефикасности;	Увести интерну књигу протокола путем система за управљање документима (<i>документ менаџмент систем</i>);	Смањена је папирна унутрашња комуникација а повећана електронска комуникација у циљу постизања веће ефикасности и продуктивности рада запослених у ФЗО РС;	Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано

3.1.8.	Унаприједити систем управљања дигиталном архивском грађом;	Реализовати дигитализацију архивске грађе за све филијале ФЗО РС и по потреби регулисати и ускладити правну регулативну;	Извршена је дигитализација архивске грађе на нивоу свих организационих јединица ФЗО РС; Усклађена је правна регулатива која прати ову активност (<i>по потреби</i>);	Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано
3.1.9.	Анализирати потребу унапријеђења ИЗИС-а са становишта синхронизације података са ПИС-ом;	Урадити анализу потреба на основу које ће се дефинисати подаци у ИЗИС-у које је потребно ускладити са ПИС-ом; Омогућити размјену потребних података између ова два система у складу са потребама и захтјевима организационих јединица ФЗО РС и других корисника ИЗИС-а;	Извршено је унапријеђење ИЗИС-а и ПИС-а, уз помоћ анализе података, и усклађена је размјена потребних података;	Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано
3.1.10.	Сачинити план синхронизације података ИЗИС-а и ПИС-а;	Урадити план синхронизације података ИЗИС-а и ПИС-а у складу са Књигом пословних процеса Фонда;	Синхронизовани су подаци из оба система (ИЗИС-а и ПИС-а) и биће доступни и прилагођени потребама корисника информационог система;	Сектор за информационе технологије и опште послове;	Континуирано
3.1.11.	Сачинити план едукације запослених (интерна и екстерна едукација);	Урадити план едукације запослених на основу потреба и активности сектора за ИТ и опште послове; Континуирано стручно оспособљавање запослених у областима које се примјењују у свакодневном раду. Интерне едукације: спољни предавачи-два пута годишње-фармакоэкономија; спољни/интерни предавачи-два пута годишње-eksel, access, word...; Екстерни: инострани конгреси: 3 пута годишње; државни конгреси, семинари, симпозијуми-више пута годишње. Урадити План стручног усавршавања запослених у ФЗО РС кроз едукације за 2025;	Спроведена је едукација запослених у складу са Планом едукације запослених која омогућава виши ниво администрације информационог система и бољу подршку корисницима оба информационог система (<i>ИЗИС-а и ПИС-а</i>); Унапређене су вјештине и алати за свакодневни рад а тиме се унапређује начин рада, скраћује се вријеме израде извјештаја са подацима који су кориснији за потребе послова којима се запослени баве; Урађен је План стручног усавршавања запослених у ФЗО РС кроз едукације за 2025;	Сектор за информационе технологије и опште послове, Сектор за здравство и контролу, Сектор за план, анализу и развој здравственог осигурања, Сектор за правне послове, Сектор за финансије и Сектор за јавне набавке; Координатори активности су замјеници директора ФЗО РС;	Континуирано Четврти квартал Четврти квартал

3.1.12. (веза 3.1.14.)	Правовремено информисати раднике о информацијама о раду ФЗО РС;	<p>Припремати сваког мјесеца интерни часопис "Фондисимо";</p> <p>Припремати извјештаје сваким радним даном "Здравство у медијима" (press clipping) и достављати запосленима путем мејла;</p> <p>Ажурирати редовно интернет страницу Фонда која је важан интерни канал информисања;</p> <p>Извјештавати јавност о свим битнијим активностима Фонда и путем друштвених мрежа;</p> <p>Формирати вибер групу за запослене у Фонду;</p> <p>Реорганизовати и ажурирати интранет;</p> <p>Одржавати редовне састанке са запосленима;</p> <p>Организовати радионице са запосленима на тему важности интерних комуникација;</p> <p>Увести обавезу информисања новозапослених радника (припремити брошуру, која ће садржавати основне смјернице о раду Фонда, коју ће добити сваки нови радник);</p> <p>Припремити Упутство за израду интерних и екстерних пословних дописа;</p> <p>Организовати дружења за раднике (дјечији дани, прославе нове године и сл.);</p>	<p>Постигнута је добра информисаност, задовољство и мотивисаност радника ФЗО РС;</p> <p>Креирани су ставови унутрашње јавности на начин да слика коју запослени шаљу у јавност буде у складу са пројектованом;</p> <p>Постигнута је искрена, транспарентна, тачна и релевантна интерна комуникација;</p> <p>Обезбијеђена је досљедна пословна кореспонденција у складу са Упутством о изради интерних и екстерних пословних дописа;</p>	Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано
---------------------------	---	--	---	---------------------------------	--------------

3.2.

ОПЕРАТИВНИ ЦИЉ 3.2.: УЧИНИТИ РАД ЈАВНИМ

Активност	Планирана реализација активности у 2024. години	Очекивани резултат активности	Носиоци посла извршења активности	Рок за реализацију активности
3.2.1. Правовремено информисати јавност о свим битним новинама у здравственом осигурању и активностима ФЗО РС;	Обавјештавати јавност правовремено о свим новинама везано за права из обавезног здравственог осигурања и активностима ФЗО РС путем свих канала комуникације и алатки за односе са јавношћу (<i>саопштења за јавност, изјаве, гостовања, друштвене мреже, интернет страница итд.</i>); Користити интензивније дигиталне медије прилагођавајући комуникацију дигиталној платформи;	Креиране су теме које ће афирмативно представити ФЗО РС и здравствени систем у цјелини; Унапређена је позитивна перцепција и имиџ ФЗО РС у јавности;	Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано
3.2.2. Учинити важне документе о раду ФЗО РС доступним на интернет страници;	Објављивати документе на интернет страници ФЗО РС приликом измјена или допуна подзаконских аката који уређују остваривање права из обавезног здравственог осигурања; Објављивати и друге важне документе (планове рада и др.);	Омогућено је да су грађанима, медијима, институцијама и другим организацијама, доступне ажурне и тачне информације о раду Фонда и правима из обавезног здравственог осигурања;	Сектор за правне послове и Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано
3.2.3. Правовремено одговарати на захтјеве за приступ информацијама од јавног значаја;	Одговарати правовремено и у законом предвиђеном року на све захтјеве које упућују медији, грађани, удружења, установе и друге организације;	Постигнута је потпуна транспарентност у раду ФЗО РС што унапређује имиџ институције у јавности; Настављена је добра сарадња са медијима, који цијене ефикасност и брзе одговоре на њихове упите; Унапријеђено је повјерење осигураника и удружења који правовремено добијају повратне информације из ФЗО РС;	Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано

3.2.4.	Унаприједити сарадњу са удружењима пацијената кроз заједничке састанке, едукације и дискусије;	Организовати састанке са удружењима пацијената како би идентификовали евентуалне проблеме са којима се сусрећу и како би их информисали о правима и активностима које ФЗО РС спроводи у циљу унапређења права из обавезног здравственог осигурања и здравствене заштите; Организовати састанке, у сарадњи са Дирекцијом ФЗО РС, на којима ће присуствовати шефови филијала ФЗО РС са локалним удружењима пацијената;	Спријечене су, проактивним дјеловањем, евентуалне кризне ситуације које могу да проузрокују незадовољство пацијената; Унапријеђени су односи са осигураницима и повећан је степен њиховог задовољства ФЗО РС; Постигнуто је да је осигураник свјестан значаја здравственог осигурања, посебно у контексту чињенице да здравство није бесплатно;	Замјеници директора ФЗО РС и Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано
3.2.5.	Сталним унапређењем односа запослених према осигураницима и пословним партнерима јачати репутацију ФЗО РС;	Наставити са унапређењем услова рада у организационим јединицама ФЗО РС санацијом старијих и дотрајалих објеката; Наставити едукације са запосленима; Упутити у рад нове раднике ФЗО РС, упознати их са пословима које требају да обављају, са темељним вриједностима институције, кодексом понашања и осталим битним документима ФЗО РС;	Обезбјеђен је пријатан и продуктиван амбијент и добри услови рада који утичу и на мотивацију радника и ефикасност у раду, а самим тим и на њихов однос према осигураницима; Изграђен је бренд институције као мјесто које његује културу доброг радника и који обезбјеђује добре услове рада; Упознати су радници са прописима ФЗО РС и информације које се дају осигураницима су тачне; Унапређен је професионални и љубазни однос према странкама; Побољшана је репутација ФЗО РС;	Замјеници директора ФЗО РС; Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано
3.2.6.	Јачати колективни дух и међусекторску сарадњу, те градити здраву атмосферу и повјерења између послодавца и радника (организовањем тимбилдинга, "дјечијих дана" и других активности путем којих се показује брига за запослене и доприноси унапређењу услова рада);	Организовати дружења за раднике (<i>прослава Нове године, прослава дјечије Нове године за дјецу радника ФЗО РС, обиљежавање јубилеја интерног часописа Фондисимо итд.</i>);	Постигнуто је повјерење и лојалност радника према институцији; Побољшана је међусекторска сарадња и колективни дух;	Замјеник директора за економске и правне послове и Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано
3.2.7.	Унаприједити симболе визуелног идентитета ФЗО РС.	Почети са примјеном редизајнираног логотипа ФЗО РС; Почети примјењивати нову Књигу графичких стандарда;	Препознатљив је ФЗО РС по јединственом, савремено дизајнираном логотипу који одговара потребама дигиталног свијета;	Замјеник директора за економске и правне послове и Одјељење за односе са јавношћу;	Континуирано

		Омогућена је употреба лога у хоризонталном и вертикалном облику, што омогућава да се лого једноставније употребљава и прилагођава различитим формама; Осигуран је досљедан изглед докумената и остале пословне графике, те досљедно представљање ФЗО РС у јавности, чиме се учвршћује визуелни идентитет;		
--	--	---	--	--

НАПОМЕНА: У извршењу активности у којима има више носиоца посла, први наведени у списку носилаца је организатор групе носилаца.

**ВРШИЛАЦ ДУЖНОСТИ ДИРЕКТОРА
ФОНДА ЗДРАВСТВЕНОГ ОСИГУРАЊА
РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ**

Дејан КУСТУРИЋ