



## SPOROČILO ZA JAVNOST

### ZD Domžale: med prvimi z reorganizacijo do boljše dostopnosti zdravstvene oskrbe

**Domžale, 18. marec 2024 - Zdravstveni dom Domžale (ZD Domžale) je eden prvih zdravstvenih domov v Sloveniji, ki z uspešno reorganizacijo delovnih procesov izboljšuje dostopnost in učinkovitost oskrbe pacientov. Da bi pacientom omogočili lažji dostop do zdravstvene oskrbe in razbremenili zdravnike in medicinske sestre v družinskih ambulantah, so v ZD Domžale vzpostavili centralno naročilni center.**

V letu 2022 je Ministrstvo za zdravje kot del ukrepov za izboljšanje storitev v zdravstvenem sistemu določilo normativ, ki je v ambulantah družinske medicine predvidel 0,3 zdravstveno administrativnega sodelavca z namenom razbremenitve zdravnikov. "V ZD Domžale smo to prepoznali kot dobrodošlo novost, ki nam lahko pomaga pri doseganju dveh ciljev – večje dostopnosti za paciente na eni strani in razbremenitve preobremenjenih timov v ambulantah družinske medicine na drugi strani. Zato smo takoj pristopili k aktivnostim za vzpostavitev centralnega naročilnega centra," razlaga **Gašper Orehek**, pomočnik direktorice za zdravstveno nego ZD Domžale.

#### Pilotni projekt uspešen

Najprej so izvedli pilotni projekt s postopnim vključevanjem treh ambulant družinske medicine, za katere je vse klice sprejemala ena zdravstveno administrativna sodelavka. Ker so ambulate družinske medicine v ZD Domžale po številu pacientov, za katere skrbijo, bolj obremenjene od normativa opredeljenega v uredbi ([Uredba o programih storitev obveznega zdravstvenega zavarovanja, zmogljivostih, potrebnih za njegovo izvajanje, in obsegu sredstev za leto 2024](#)), se je posledično zaradi velikega števila klicev izkazalo, da lahko ena zdravstveno administrativna sodelavka zagotavlja poln odziv le za dve ambulanti družinske medicine. Namreč, podobno kot v drugih zdravstvenih domovih, tudi v ZD Domžale opažajo velik porast telefonskih in elektronskih kontaktov pacientov z ambulantami.

#### Vzpostavili naročilni center

Po pozitivni oceni pilotnega projekta so v ZD Domžale nadaljevali z vzpostavitvijo centralnega naročilnega centra, tako da so dodatno zaposlili medicinske sestre, ki sprejemajo klice in nudijo podporo pri administrativnih zadolžitvah v vseh 20 ambulantah družinske medicine. V centralno naročilnem centru ZD Domžale sedaj dnevno sprejmejo od 1500 do 1600 klicev.

Vzpostavitev naročilnega centra je bila v družinskih ambulantah prepoznana kot izjemno koristna iniciativa. "Ocenjujemo, da so dodatne zdravstveno administrativne sodelavke bistveno razbremenile medicinske sestre v ambulantah, hkrati so nekoliko olajšale delo tudi zdravnikom in zdravnicam. Tim v ambulanti se lahko sedaj mnogo bolj kvalitetno posveti obravnavi pacientov v ambulanti, brez neprestanih prekinitvev zaradi odzivanja na telefonske klice.," še pojasnjuje **Gašper Orehek** in doda:



**Zdravstveni dom Domžale**  
Mestni trg 2, 1230 Domžale

**Telefon:** (01) 72 45 100

**Telefaks:** (01) 72 14 459

**e-mail:** [info@zd-domzale.si](mailto:info@zd-domzale.si)

[www.zd-domzale.si](http://www.zd-domzale.si)

**ID za DDV:** SI88946347

**T.R.R:** SI56 0110 0600 8353 275

*"Reorganizacija in vzpostavitev centralnega naročilnega centra predstavljata izboljšavo tudi za paciente, saj omogočata lažji dostop do informacij, možnost naročanja na storitve ter določanje terminov za preglede v ordinacijskem času.«*

### **Širjenje podobne organizacije na ostale ambulant**

V ZD Domžale si prizadevajo za nadaljnje izboljšanje delovnih procesov in za vzpostavitev podobnega sistema tudi za pediatrične in ginekološke ambulante. Trenutno se soočajo z omejitvami normativa, ki dopušča manj kot enega (le 0,9) dodatnega zdravstveno administrativnega sodelavca na tri ambulante. Kljub temu ZD Domžale iz lastnih sredstev prevzema del dodatnih stroškov zdravstvenih administrativnih sodelavcev, kar omogoča nemoteno delovanje centralnega naročilnega centra ter izboljšuje dostopnost ambulant družinske medicine.

---

Za dodatne informacije ali izjave pišite na: [info@zd-domzale.si](mailto:info@zd-domzale.si) .