

# občasnik

## Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

LETNIK XXVIII

ZZZS št. 1 // 9. februar 2022

### KAZALO

<b>Organi upravljanja</b>	
	Konstituiranje organov upravljanja ZZZS za novo mandatno obdobje 2021–2025 2
	Prevzem poslov nove generalne direktorice Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije doc. dr. Tatjane Mlakar 6
<b>Poslovanje ZZZS</b>	
	Poslovanje ZZZS v letu 2022 8
	Program dela ZZZS 2022 11
	Aktivnosti vzpostavljanja procesnega pristopa v ZZZS 15
	Prva ocena finančnega poslovanja ZZZS v letu 2021 20
	Izjava o oceni notranjega nadzora za leto 2020 24
	Mnenje Računskega sodišča RS na računovodske izkaze in pravilnost poslovanja ZZZS za leto 2019 25
<b>Promocija zdravja</b>	
	Protokol o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v ZZZS 26
	Delo v ZZZS v času covida-19 29
	Nagovor generalne direktorice ob Dnevu Zavoda 2021 30
	Promocija zdravja na delovnem mestu v ZZZS v letu 2021 34

<b>Varstvo osebnih podatkov in informacijska varnost</b>	
	Kaj mora vsak vedeti o varstvu osebnih podatkov 36
	Kam gremo in kaj bo ostalo za nami? 38
<b>Integriteta in preprečevanje goljufij</b>	
	Priporočeno branje: Integriteta in preprečevanje korupcije – »kaj dogaja?« 40
	Preprečevanje goljufij v obveznem zdravstvenem zavarovanju v letu 2021 41
<b>Akti ZZZS</b>	
	Seznam objavljenih pravnih aktov, navodil in okrožnic ZZZS v obdobju od januarja do decembra 2021 46
	Organizacijsko navodilo o uporabi storitev interneta in elektronske pošte ZZZS 52
	Politika uporabe storitev interneta in e-pošte ZZZS 54
<b>Poročila</b>	
	Sporazum o uporabi nove osebne izkaznice za dokazovanje lastnosti zavarovane osebe v sistemu kartice zdravstvenega zavarovanja 58
	Svečana podelitev diplom in potrdil o udeležbi za posebna znanja s področja medicinskega izvedenstva in zavarovalniške medicine 59
	Informacije o obveznem zdravstvenem zavarovanju odslej tudi v lahkem branju 60
	Kazalniki kakovosti za oskrbo dimeljskih kil 62

	PCSI poletna šola 2021, Avignon, Francija 64
	Predstavitve projekta SPP na konferenci Dnevi slovenske informatike in na strokovnem srečanju Slovenskega društva za medicinsko informatiko 65
	Vzpostavitev seznama medicinskih pripomočkov na naročilnico 66
<b>Informacijski sistem ZZZS</b>	
	Novi kartice zdravstvenega zavarovanja in profesionalne kartice 68
	Vzpostavitev obveznega vlaganja elektronskih zahtevkov za refundacijo nadomestil plač 70
<b>Kadri in znanje</b>	
	Interni izobraževalni programi v letu 2021 74
	Kadri v številkah v letu 2021 97
	Spoštovana sodelavka, nova magistrica! 97
<b>Sindikalne novice</b>	
	Povzetek sindikalnega dogajanja na ravni reprezentativnih sindikatov javnega sektorja, tudi Sindikata socialnega zavarovanja Slovenije, v letu 2021 98
	Plačni sistem v javnem sektorju in ZZZS od uveljavitve do danes 102

# Konstituiranje organov upravljanja Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije za novo mandatno obdobje 2021–2025

25. oktobra 2021 je bila konstituirana Skupščina Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu ZZZS) za novo mandatno obdobje 2021–2025, ki je za svojega predsednika izvolila Draga Delaluta, predstavnika delodajalcev in za namestnika predsednika Jakoba Krištofa Počivavška, predstavnika zavarovancev. V nadaljevanju so člani skupščine imenovali člane upravnega odbora ZZZS ter izvolili predsednico upravnega odbora ZZZS, Ireno Ilešič Čujovič in njenega namestnika, Branka Meha.

Na prvi konstitutivni seji je Skupščina ZZZS najprej sprejela poročilo volilne komisije o izidu volitev in imenovanju članov skupščine in članov območnih svetov ZZZS za novo mandatno obdobje. Nato je potrdila poročilo mandatne komisije in potrdila mandate vsem izvoljenim in imenovanim članom skupščine in območnih svetov ZZZS za mandat 2021–2025. V skladu s Pravilnikom o volitvah članov organov upravljanja ZZZS so bili po interesnih skupinah izvoljeni oziroma imenovani naslednji člani skupščine in člani območnih svetov:

## **Skupščina ZZZS (20 članov predstavnikov delodajalcev in 25 članov predstavnikov zavarovancev)**

### **Predstavniki delodajalcev:**

1. Za člane skupščine ZZZS so bili na podlagi sklenjenega sporazuma med prijavljenimi interesnimi organizacijami delodajalcev (Gospodarska zbornica Slovenije, Združenje delodajalcev Slovenije, Trgovinska zbornica Slovenije, Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije, Združenje delodajalcev obrti in podjetništva Slovenije) kot predstavniki delodajalcev izvoljeni:

1. Bogdan Božac
2. Borut Čeh
3. Drago Delalut
4. Samo Fakin
5. Marko Lotrič
6. Gregor Makuc
7. Branko Meh

8. Saša Muminović
9. Davorin Poherc
10. Gregor Rajšp
11. Jože Smole
12. Simon Starič
13. Slavko Šega
14. Simon Tratnik
15. Simon Vidmar
16. Bronislava Zaloker

2. Za člane skupščine ZZZS so bili s strani Vlade RS kot predstavniki delodajalcev – za področje državne uprave in negospodarskih javnih služb imenovani:

17. mag. Irena Drmaž
18. Oskar Salecl
19. dr. Suzana Šuklar
20. Helena Ulčar Šumčič

### **Predstavniki zavarovancev:**

1. Za člane Skupščine ZZZS so bili na podlagi sklenjenega sporazuma med prijavljenimi interesnimi organizacijami aktivnih zavarovancev (Zveza svobodnih sindikatov Slovenije, Konfederacija sindikatov Slovenije – PERGAM, Konfederacija sindikatov javnega sektorja Slovenije, Slovenska zveza sindikatov – Alternativa, Konfederacija sindikatov 90 Slovenije, Konfederacija novih sindikatov Slovenije – Neodvisnost in Zveza delavskih sindikatov Slovenije – Solidarnost) kot predstavniki aktivnih zavarovancev izvoljeni:

1. Zdenka Bobovec
2. Matija Drmota
3. Franci Frantar
4. Bojan Goljevšček
5. Irena Ilešič Čujovič
6. Oskar Komac
7. Majda Marolt
8. Jakob Krištof Počivavšek
9. Tajana Stipan
10. Mojca Šumer Korman
11. Janez Turuk
12. Igor Velušček
13. Irena Vidic
14. Martina Vuk
15. Bojan Žvikart



Fotografija 1. Člani Skupščine ZZZS na 1. redni (konstitutivni) seji 25. 10. 2021.

2. Za člane skupščine ZZZS so bili na podlagi sklenjenega sporazuma med prijavljenimi interesnimi organizacijami upokojujencev (Zveza društev upokojujencev Slovenije, Zveza svobodnih sindikatov Slovenije – Sindikat upokojujencev Slovenije, Zveza klubov upokojenih delavcev MNZ Maksa Perca Slovenije) kot predstavniki upokojujencev izvoljeni:

- 16. Andrej Gerenčer
- 17. Niko Jurišič
- 18. Nevenka Lekše
- 19. Branko Medik
- 20. Zvonka Pretnar
- 21. mag. Rosvita Svenšek
- 22. Jožef Žnidarič

3. Za člana skupščine ZZZS sta bila na podlagi seznama imenovanih predstavnikov invalidov, ki jih je posredoval Nacionalni svet invalidskih organizacij Slovenije, kot predstavnika invalidov imenovana:

- 23. Safet Baltič
- 24. Dane Kastelic

4. Za člana skupščine ZZZS je bil na podlagi obvestila Kmetijsko gozdarske zbornice Slovenije kot predstavnik kmetov imenovan:

- 25. Janez Beja

#### **Območni sveti ZZZS**

##### **Območna enota Celje:**

- Jožefa Berghaus, predstavnik delodajalcev
- Katarina Hohnjec, predstavnik delodajalcev
- Barbara Pipan, predstavnik delodajalcev
- Mojca Stropnik, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Matej Velenšek, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Olga Nezman, predstavnik upokojujencev
- Edvard Rednak, predstavnik invalidov

##### **Območna enota Koper:**

- Damjana Blažek Suša, predstavnik delodajalcev
- Rajko Kodrič, predstavnik delodajalcev
- Milan Škapin, predstavnik delodajalcev
- Bojan Kramar, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Greta Vatovec, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Mirko Miklavčič, predstavnik upokojujencev
- Nataša Koncilja, predstavnik invalidov



**Območna enota Kranj:**

- Aleksander Gorečan, predstavnik delodajalcev
- Janja Kozjek, predstavnica delodajalcev
- Jadranka Švarc, predstavnica delodajalcev
- Danijela Mohorič, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Romana Oman, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Ivanka Zupančič, predstavnica upokojencev
- Boris Horvat, predstavnik invalidov

**Območna enota Krško:**

- Darko Gorišek, predstavnik delodajalcev
- Andreja Jamšek, predstavnica delodajalcev
- Ana Jelančič, predstavnica delodajalcev
- Igor Iljaš, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Ivica Sotelšek, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Jožica Sušin, predstavnica upokojencev
- Franc Boljte, predstavnik invalidov

**Območna enota Ljubljana:**

- Drago Brence, predstavnik delodajalcev
- Jernej Dolinar, predstavnik delodajalcev
- Tjaša Polc, predstavnica delodajalcev
- Maša Gregorčič, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Magdalena Mustar Pečjak, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Franci Vladislav Magister, predstavnik upokojencev
- Anton Kastelic, predstavnik invalidov

**Območna enota Maribor:**

- Aleksandra Podgornik, predstavnica delodajalcev
- Aleš Pulko, predstavnik delodajalcev
- Janez Šauperl, predstavnik delodajalcev
- Boris Radosavljevič, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Alenka Rožman, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Ana Kotnik, predstavnica upokojencev
- Anton Kolar, predstavnik invalidov

**Območna enota Murska Sobota:**

- Ernest Bransberger, predstavnik delodajalcev
- Robert Grah, predstavnik delodajalcev
- Marjan Koren, predstavnik delodajalcev
- Metka Babič, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Zdenka Bobovec, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Vijola Bertalanič, predstavnica upokojencev
- Ivan Rešeta, predstavnik invalidov

**Območna enota Nova Gorica:**

- Milan Fornazarič, predstavnik delodajalcev
- Lilijana Reljič, predstavnica delodajalcev
- Nevenka Volk Rožič, predstavnica delodajalcev
- Anica Erjavec, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Ivica Gnezda Šuligoj, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Ivan Bratuž, predstavnik upokojencev
- Ivan Mrevlje, predstavnik invalidov

**Območna enota Novo mesto:**

- Janez Ravbar, predstavnik delodajalcev
- Alenka Vidmar, predstavnica delodajalcev
- Anka Zajc, predstavnica delodajalcev
- Igor Iljaš, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Lucija Klavdija Vidmar, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Cirila Surina Zajc, predstavnica upokojencev
- Ivan Kramberger, predstavnik invalidov

**Območna enota Ravne na Koroškem:**

- Roman Krivograd, predstavnik delodajalcev
- Ivan Meh, predstavnik delodajalcev
- Katja Pokeržnik, predstavnica delodajalcev
- Darja Hermonko, predstavnica aktivnih zavarovancev
- Jaka Šilak, predstavnik aktivnih zavarovancev
- Željko Kljajić, predstavnik upokojencev
- Janez Tratnik, predstavnik invalidov



Fotografija 2. Drago Delalut, predsednik Skupščine ZZZS za obdobje 2021–2025.

Skupščina ZZZS je na konstitutivni seji potrdila mandate vseh 45 njenih članov ter nato izvolila predsednika Skupščine ZZZS, ki je postal Drago Delalut, predstavnik delodajalcev, ter njegovega namestnika, ki je postal Jakob Krištof Počivavšek, predstavnik zavarovancev.

Skupščina ZZZS je organ upravljanja ZZZS, ki ga sestavljajo izvoljeni oziroma imenovani predstavniki delodajalcev in zavarovancev kot interesnih skupin plačnikov prispevkov. Najpomembnejše naloge Skupščine ZZZS so zlasti:

- določanje politike in strategije razvoja obveznega zdravstvenega zavarovanja;
- sprejemanje statuta ZZZS in drugih splošnih aktov za uresničevanje obveznega zdravstvenega zavarovanja;
- določanje finančnega načrta, sprejem letnega poročila ZZZS, odločanje o razporeditvi presežka in potrjevanje programa ukrepov za sanacijo primanjkljaja;
- določanje podrobnejšega obsega pravic do zdravstvenih storitev, standardov in normativov izvajanja obveznega zdravstvenega zavarovanja.
- določanje odstotkov vrednosti storitev, ki se zagotavljajo z obveznim zdravstvenim zavarovanjem.

V nadaljevanju so člani Skupščine ZZZS opravili še imenovanje članov Upravnega odbora ZZZS, ki je izvršilni organ skupščine ter izvolili predsednico spravnega odbora ZZZS in njenega namestnika. Sestava spravnega odbora ZZZS je:

- Irena Ilešič Čujovič, predsednica, predstavnica aktivnih zavarovancev,
- Branko Meh, namestnik predsednice, predstavnik delodajalcev,
- Irena Vidic, članica, predstavnica aktivnih zavarovancev,
- Jože Smole, član, predstavnik delodajalcev,
- Simon Tratnik, član, predstavnik delodajalcev,
- Oskar Salecl, član, predstavnik delodajalcev, imenovan s strani Vlade RS,
- Rosvita Svenšek, članica, predstavnica upokoencev,
- Janez Beja, član, predstavnik kmetov,
- Dane Kastelic, član, predstavnik invalidov,
- Nataša Hočevnar, članica, predstavnica delavcev ZZZS,
- Jurij Ahačič, član, predstavnik delavcev ZZZS.

Hkrati s konsituiranjem skupščine ZZZS so se na regionalni ravni do konca decembra 2021 ustanovili tudi območni sveti na vseh 10 območnih enotah ZZZS. Skupščina, upravni od-

bor in generalni direktor v skladu z zakonom, statutom in drugimi pravnimi akti sprejemajo odločitve samostojno, pri nekaterih pa morajo pridobiti soglasje Državnega zbora RS, Vlade RS ali ministra za zdravje. Tako na primer skupščina ne more sama spreminjati višine prispevne stopnje za obvezno zdravstveno zavarovanje, temveč lahko to zgolj predlaga Državnemu zboru RS. Državni zbor RS določa tudi najvišjo dovoljeno porabo finančnih sredstev ZZZS za posamezno leto. Prav tako mora skupščina pridobiti soglasje Vlade RS na statut ZZZS in na finančni načrt ZZZS ter soglasje Državnega zbora RS k imenovanju generalnega direktorja ZZZS za mandat 4 let. Soglasje ministra za zdravje je potrebno za spremembe Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja (splošni akt ZZZS, s katerim se na podlagi zakona podrobneje ureja vrste in obseg pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, obveznosti zavezancev in zavarovanih oseb, pogoje in postopke za uresničevanje pravic, standarde zdravstvenih storitev in medicinskih pripomočkov, varstvo pravic zavarovanih oseb ter nadzor uresničevanja pravic in obveznosti).

Borut Bogataj  
Suzana Jarc  
Damjan Kos



Fotografija 3. Irena Ilešič Čujovič, predsednica Upravnega odbora ZZZS za obdobje 2021–2025.

# Prevzem poslov nove generalne direktorice Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije doc. dr. Tatjane Mlakar

Na podlagi soglasja Državnega zbora RS k sklepu Skupščine Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu ZZZS) in predaje poslov s strani Marjana Sušlja je doc. dr. Tatjana Mlakar 16. marca 2021 prevzela funkcijo generalne direktorice ZZZS za novo štiriletno mandatno obdobje. Doc. dr. Tatjana Mlakar je tako s 16. marcem 2021 začela opravljati delo in naloge generalne direktorice ZZZS s polnimi pooblastili.

Doc. dr. Tatjana Mlakar v programu dela za nov štiriletni mandat poudarja potrebo po sodelovanju in povezovanju med vsemi pod sistemi in deležniki v zdravstvenem sistemu za uspešen spopad z epidemijo covid-19, za pripravo in izvedbo načrta za delovanje zdravstvenega sistema po epidemiji ter pri posodobitvi zdravstvenega sistema v smeri njegove večje učinkovitosti in primerljive zdravstvene preskrbljenosti med regijami. V sodelovanju z izvajalci zdravstvenih storitev si bo ZZZS prizadeval zlasti za nadaljnji razvoj in ustrezno organizacijo mreže javne zdravstvene službe ter razvoj obračunskih modelov v smeri skrbi za zdravje zavarovanih oseb. ZZZS je zastopnik zavarovanih oseb, ki zbrana sredstva obveznega zdravstvenega zavarovanja namensko porablja za zagotavljanje pravic, v pretežni meri za zdravstveno oskrbo, zato si bo ZZZS prizadeval obvladovati čakalne dobe, ne zgolj z dodatnim financiranjem, temveč tudi v smislu kakovosti vodenja čakalnih seznamov in skrbjo za uvrščanja zavarovanih oseb na čakalne seznime v primerih indiciranih zdravstvenih stanj. Zago-

varjali bomo krepitev pravic zavarovanih oseb do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave. Sodelovanje z Ministrstvom za zdravje kot regulatorjem zdravstvenega sistema bo ZZZS krepil zlasti pri spodbujanju prenove in izboljšave partnerskega dogovarjanja, kar pomeni tudi pravočasni sprejem vsakoletnega Splošnega dogovora. Z vidika upoštevanja širšega ekonomskega okolja in upoštevanje možnosti zavezancev za plačilo prispevkov si bo ZZZS prizadeval, da bo slovenski zdravstveni sistem z zbranimi sredstvi za zdravstveno varstvo upravljal kot najboljši gospodar, kar pomeni z največjo učinkovitostjo. Dodatna vlaganja v zdravstvo in novi viri za obvezno zdravstveno zavarovanje bodo potrebni zaradi staranja prebivalstva ter zaradi razvoja novih in vse dražjih zdravstvenih tehnologij, zdravil in medicinskih pripomočkov oziroma materialov. Večjo uspešnost in poslovno učinkovitost zdravstvenega sistema v Sloveniji bo treba zagotoviti tudi s prenovo 29 let stare zdravstvene zakonodaje.

Doc. dr. Tatjana Mlakar je prepričana, da lahko deležniki v zdravstvu, povezani z znanjem, izkušnjami, informacijami in različnimi vidiki poznavanja sistema zdravstvenega varstva, najdemo ustrezne rešitve, ki bodo zavarovanim osebam zagotavljale najvišjo možno raven zdravstvenega varstva, skladno z makroekonomskimi možnostmi in prioriteta države.

Damjan Kos

**Priloga:  
predstavitve doc. dr. Tatjane  
Mlakar.**

**Doc. dr. Tatjana Mlakar, generalna  
direktorica,  
Zavod za zdravstveno zavarovanje  
Slovenije**

Doc. dr. Tatjana Mlakar je svoje prve delovne izkušnje s področja računovodenja in finančnih nalog 11 let pridobivala v gospodarskih družbah v Posavju. Od leta 1993 dalje je zaposlena v ZZZS. Sprva je delala na področju računovodenja in finančnih nalog v Območni enoti Krško, leta 2008 pa je kot vodja – direktorica prevzela vodenje Območne enote Novo mesto, leta 2011 pa tudi vodenje Območne enote Krško. Od 16. marca 2021 dalje kot generalna direktorica izvaja naloge vodenja ZZZS kot celote.

Zagovarja sodelovanje in povezovanje med vsemi podsistemi in deležniki v zdravstvenem sistemu, izpostavlja pripravo in izvedbo načrta za delovanje zdravstvenega sistema po epidemiji ter razmišljanje usmerja v aktivnosti posodobitve zdravstvenega sistema v smeri njegove večje učinkovitosti in primerljive zdravstvene preskrbljenosti med regijami. Ima strokovne kompetence na področju poznavanja sistemskih teorij, različnih sistemov zdravstvenega zavarovanja, kakovosti in varnosti v zdravstvu, sodelovala je v večjih projektih na področju zdravstvenega varstva. Tatjana Mlakar je doktorica znanosti s področja poslovnih ved in docentka za področje menedžmenta pri Fakulteti za organizacijske študije v Novem mestu. Je avtorica in soavtorica več člankov, prispevkov in raziskovalnih nalog s področja zdravstva. Je članica Posavskega in Obsoteljskega društva za boj proti raku, prejemnica bronastega priznanja Zveze slovenskih društev za boj proti raku in priznanja odličnosti Fakultete za organizacijske študije.





# Poslovanje Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije v letu 2022

## 1. Finančni načrt ZZZS za leto 2022

Skupščina Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu ZZZS) je na seji 28. 12. 2021 sprejela predlog Finančnega načrta ZZZS za leto 2022 in ga skladno z zakonom posredovala v soglasje Vladi RS. Finančni načrt določa prihodke in prejeme ter odhodke in izdatke ZZZS za leto 2022 za financiranje programov in storitev zdravstvene dejavnosti, za uresničevanje ostalih pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ter za delo službe ZZZS. S finančnim načrtom se določa bilanca prihodkov in odhodkov, račun finančnih terjatev in naložb ter račun financiranja (tabela 1).

Pri načrtovanju za leto 2022 je upoštevan Zakon o fiskalnem pravilu, na podlagi katerega je Državni zbor sprejel Odlok o okviru za pripravo proračunov sektorja država za obdobje od 2022 do 2024 (v nadaljnjem besedilu Odlok), v katerem je določen najvišji obseg izdatkov za zdravstveno blagajno za leto 2022 v višini 3.720 milijonov evrov. S finančnim načrtom je načrtovan primanjkljaj prihodkov nad odhodki v višini 148,9 milijona evrov, ki ga bo ZZZS pokrival iz prostih sredstev na račun, ustvarjenih s presežki prihodkov nad odhodki v preteklih letih: v celoti se bodo porabila ocenjena sredstva rezervnega sklada, oblikovana v letu 2021 v višini 35,3 milijona evrov, razlika v višini 113,6 milijonov evrov pa zmanjšuje splošni sklad. Zaradi omejene višine odhodkov v skladu z Odlokom, bo moral ZZZS prenesti plačilo 44,3 milijona evrov zapadlih obveznosti iz le-

ta 2022 v leto 2023 (tretji del decembrskih mesečnih akontacij izvajalcem zdravstvenih storitev). Ocenjeni lastni viri ZZZS za pokrivanje primanjkljaja prihodkov nad odhodki konec leta 2021 znašajo 175,1 milijona evrov. ZZZS tudi ne razpolaga s sredstvi za pokrivanje celotnih prenesenih zapadlih obveznosti v višini 44,3 milijona evrov iz leta 2022, saj bo večji del lastnih virov za pokrivanje primanjkljaja prihodkov nad odhodki porabil konec leta 2022 (148,9 milijona evrov). Pri sprejemanju Finančnega načrta ZZZS za leto 2022 je zato Skupščina ZZZS zahtevala in tudi prejela zagotovilo, da je v Predlog zakona o dodatnih ukrepih za preprečevanje širjenja, omilitev, obvladovanje, okrevanje in odpravo posledic covid-19 (ZDUPŠOP; t.i. PKP10) vključen amandma, ki daje ZZZS podlage, da v primeru, če ZZZS nima na voljo lastnih sredstev za stroške, ki nastajajo v skladu s prvim in drugim odstavkom 80. člena (stroški zaradi covid-19 in stroški zaradi dviga plač posameznim poklicnim skupinam v dejavnosti zdravstva), jih zagotovi proračun Republike Slovenije. ZZZS je prejel tudi zagotovilo, da Ministrstvo za zdravje in Ministrstvo za finance soglašata s povečanjem najvišje dovoljene porabe za zdravstvo v Odloku o najvišjem obsegu izdatkov za zdravstveno blagajno v letu 2022 skladno z obveznostmi ZZZS, kar bi lahko že spomladi 2022 omogočalo pripravo rebalansa Finančnega načrta ZZZS za leto 2022.

Tudi v letu 2022 bodo pogoji poslovanja negotovi in spremenljivi zaradi vpliva nalezljive bolezni covid-19, negotovih gospodarskih razmer, kar vse vpliva na poslovanje ZZZS.

Prihodki ZZZS bodo v letu 2022 glede na ocenjene za leto 2021 manjši za 39,2 milijona evrov, saj v letu 2022 ni predvidenega transfera sredstev iz državnega proračuna za pokrivanje stroškov, povezanih z boleznijo covid-19 (v letu 2021 je ZZZS prejel 178,8 milijona evrov sredstev iz tega naslova). Zaradi poslabšanja gospodarskih razmer (epidemija covid-19 in upad gospodarske rasti) je rast prihodkov od prispevkov za obvezno zdravstveno zavarovanje v letu 2022 glede na leto 2021 nizka (povečanje za 132,3 milijona evrov).

Odhodki ZZZS v letu 2022 bodo večji za 215,7 milijona evrov glede na leto 2021.

Pri pripravi finančnega načrta ZZZS za leto 2022 je upoštevano:

1. veljavni predpisi,
2. pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja glede na veljavni Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju in Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja;
3. ocena realizacije prihodkov in odhodkov ZZZS v letu 2021;

Tabela 1. Bilanca prihodkov in odhodkov, račun finančnih terjatev in naložb ter račun financiranja.

	v evrih
	2021
<i>A. Bilanca prihodkov in odhodkov:</i>	
prihodki	3.571.073.519
odhodki	3.720.000.000
<b>Razlika med prihodki in odhodki</b>	<b>-148.926.481</b>
<i>B. Račun finančnih terjatev in naložb:</i>	
prejeta vračila danih posojil in prodaja kapitalskih deležev	0
dana posojila in povečanje kapitalskih deležev	0
<b>prejeta minus dana posojila in sprememba kapitalskih deležev</b>	<b>0</b>
<i>C. Račun financiranja:</i>	
zadolževanje	0
odplačilo dolga	0
<b>neto zadolževanje / neto odplačilo dolga</b>	<b>0</b>
<b>ZMANJŠANJE SREDSTEV NA RAČUNIH</b>	<b>-148.926.481</b>



4. globalni makroekonomski okviri razvoja Slovenije za leto 2022 (UMAR, september 2021);
5. ocena končnega poročila zdravstvenih storitev za leto 2021, ki bo poravnan v letu 2022 v višini 50,7 milijona evrov;
6. finančni učinki Splošnega dogovora za pogodbeno leto 2021, ki vplivajo na višino odhodkov za zdravstvene storitve v letu 2022 v višini 8,2 milijona evrov;
7. ocenjeno povečanje odhodkov zaradi finančnih učinkov Aneksa 1 k Splošnemu dogovoru za pogodbeno leto 2021 v višini 48,6 milijona evrov (prenos na letno raven),
8. povečanje odhodkov za zdravstvene storitve v višini 90,7 milijona evrov na osnovi učinkov dogovora o nujnih ukrepih na področju plač (na osnovi Aneksa h Kolektivni pogodbi za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije ter Aneksa h Kolektivni pogodbi za zaposlene v zdravstveni negi);
9. dodatna sredstva za prospektivni program v višini 36,1 milijona evrov ter 0,3 milijona evrov za financiranje nadgradnje aplikacij za ePrijava nezgode in poškodbe pri delu pri izvajalcih;
10. vključena je rast zdravstvenih storitev plačanih po realizaciji (Dora, Svit, preventivni programi, zobnoprotetična rehabilitacija s pomočjo zobnih vsadkov, CT, MR, onkologija, kardiologija, molekularna diagnostika, radioterapevtske storitve, transplantacije), za kar je v letu 2022 predvideno 4,4 milijona evrov;
11. vključena je valorizacija materialnih stroškov v cenah zdravstvenih storitev glede na povprečno rast cen življenjskih potrebščin ter valorizacija amortizacije, regresa in dodatnega pokojninskega zavarovanja v višini 25,7 milijona evrov;
12. za draga bolnišnična zdravila 19,3 milijona evrov zaradi povečevanja porabe, uvajanja novih zdravil, zamenjave starih zdravil z novimi ter uvrščanja zdravil, ki so že financirana, v zgodnejše linije zdravljenja; povračila sredstev na temelju dogovorov o ceni in povračilu stroškov za zdravila, ki jih je ZZZS sklenil s farmacevtskimi družbami so ocenjena v višini 66 milijonov evrov;
13. dodatni odhodki za zdravstvene storitve na podlagi spremenjenih in novih modelov plačevanja v višini 9 milijonov evrov;
14. iz osnove za načrtovanje odhodkov za zdravstvene storitve je izločen enkratni končni poračun zdravstvenih storitev za leto 2020, ki ga je ZZZS poravnal v letu 2021 v višini 40,7 milijona evrov;
15. zmanjšanje odhodkov, povezanih z opravljenimi COVID-19 storitvami (40 % manj opravljenih storitev za covid-19 glede na predhodno leto) v višini 49,2 milijona evrov;
16. iz osnove za načrtovanje odhodkov za zdravstvene storitve so izločena v letu 2021 plačana enkratna sredstva na osnovi tožb izvajalcev v višini 12,7 tisoč evrov;
17. prenos plačila zapadlih obveznosti iz leta 2022 v leto 2023 v višini 44,3 milijona evrov zaradi zagotovitve poslovanja v okviru Odloka;
18. odhodki za zdravila, predpisana na recept, so načrtovani s 5,5 % nominalno rastjo zaradi porasta predpisane količine zdravil, spremembe v strukturi predpisovanja, ki kaže na večji delež dragih zdravil, in uvedbe novih zdravil;
19. odhodki za medicinske pripomočke so načrtovani z 11,8 % nominalno rastjo. Rast odhodkov je predvsem posledica načrtovane širitve pravic do medicinskih pripomočkov na podlagi spremembe Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja in Sklepa o zdravstvenih stanjih in drugih pogojih za upravičenost do medicinskih pripomočkov v letu 2021;
20. odhodki za cepiva so načrtovani v skladu s programom cepljenja NIJZ, odhodki vključujejo širitve programa cepljenja v višini 2 milijona evrov;
21. odhodki za zdravljenje v tujini so načrtovani s 23,4 % nominalno rastjo. Zaradi epidemije in večjega števila okužb s covidom-19 so bili ti odhodki v letu 2020 in 2021 manjši, v primerjavi s preteklimi leti se načrtuje ponovna postopna rast;
22. odhodki za mednarodne sporazume so načrtovani z 1,9 % nominalno rastjo;
23. odhodki za nadomestila plač za čas začasne odsotnosti z dela so v letu 2022 predvideni z 12,3 % nominalno rastjo. Načrtovani so na temelju nominalne rasti števila zaposlenih v letu 2021 in 2022, rasti povprečne plače za leto 2021 ter drugih sprememb delovnih, socialnih, ekonomskih in drugih dejavnikov. Vključujejo stroške izolacij (okužbe s covidom-19) v višini 88 milijonov evrov, dodatne stroške iz naslova novele ZZVZZ-R za sobivanje v višini 2 milijona evrov ter dodatne stroške za nego ožjega družinskega člana v višini 8 milijonov evrov;
24. odhodki za delo ZZZS izkazujejo 7 % nominalno rast, v glavnem zaradi večjih materialnih izdatkov.

## 2. Poslanstvo in dolgoročni strateški cilji

V strateškem razvojnem programu ZZZS za obdobje od 2020 do 2025 (v nadaljnjem besedilu SRP) je izjava o poslanstvu opredeljena kot:

»ZZZS po načelih solidarnosti, socialne pravičnosti in nepridobitnosti omogoča zavarovanim osebam enake možnosti dostopa do kakovostnih zdravstvenih storitev in drugih pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja. V imenu in za račun zavarovancev kupuje programe zdravstvenih storitev, zdravila in medicinske pripomočke, ki omogočajo učinkovito in kakovostno oskrbo zavarovanih oseb.«

Dolgoročni strateški cilji ZZZS – strateški rezultati (SR), ki jih želi ZZZS doseči na koncu strateškega obdobja od 2020 do 2025, so naslednji:

**SR1:** Nudimo enostavne, dostopne in elektronsko podprte storitve ZZZS.

**SR2:** Izboljšali smo pravičnost in (finančno) vzdržnost sistema.

**SR3:** Hitro vključujemo učinkovite zdravstvene tehnologije med pravice.

**SR4:** Poslovanje izvajalcev smo administrativno poenostavili.

**SR5:** Omogočamo dostopne in kakovostne zdravstvene storitve.

**SR6:** Smo nosilec razvoja nacionalnih informacijskih rešitev OZZ.

**SR7:** Imamo hitre, bolj enostavne postopke.

**SR8:** Imamo visoko zavzete zaposlene.

**SR9:** Strokovno in učinkovito izvajamo javna pooblastila.

**SR10:** Smo iskan in privlačen delodajalec.

**SR11:** Učinkovito in pregledno gospodarimo s sredstvi.

**SR12:** Smo ugledna, strokovna, sodobna ustanova.

**SR13:** Zdravstveno zavarovanje zagotavljamo vsem prebivalcem.

Zastavljene strateške rezultate bomo v ZZZS dosegli z izvedbo načrtovanih strateških aktivnosti (SA):

**SA1:** Izboljšati informiranje in zmanjšati neenakost med zavarovanimi osebami.

**SA2:** Uveljaviti zdravstvo kot prioriteto v družbi z zadostnimi viri financiranja.

**SA3:** Razvijati in uveljaviti nove modele plačevanja.

**SA4:** Spodbujati kakovost zdravstvenih storitev.

**SA5:** Krepiti vlogo ZZZS kot aktivnega kupca zdravstvenih programov in izboljševati dostop zavarovanih oseb do zdravstvene oskrbe.

**SA6:** Izboljšati odzivnost in učinkovitost organizacije ZZZS.

**SA7:** Pospešiti digitalizacijo poslovanja ZZZS in se aktivno vključiti v razvoj nacionalnih rešitev.

**SA8:** Vzpostaviti razvojno naravnane kadrovske dejavnosti ZZZS.

**SA9:** Zmanjševati administrativna bremena izvajalcev.

**SA10:** Razširiti in nadgraditi uporabo podatkov pri odločanju v ZZZS.

ZZZS je na podlagi novih zunanjih okoliščin, nastalih že po sprejemu SRP 2020–2025, oblikoval še dve dodatni strateški aktivnosti:

**SA11:** Razvoj elektronske prijave poškodbe pri delu.

**SA12:** Priprava podlag za vzpostavitev dolgotrajne oskrbe.

### 3. Letni cilji

Za leto 2022 je ZZZS za realizacijo strateških aktivnosti iz SRP in drugih nalog, ki izhajajo iz poslovanja ZZZS oziroma njegovega poslanstva, v Programu dela opredelil naslednje letne cilje:

1. Izboljšati informiranje strank ZZZS, tudi z vzpostavitvijo multimedijskega klicnega centra ter izdelavo kataloga storitev in izvajalcev.
2. Povečati delež e-poslovanja s strankami z vlaganjem novih e-vlog.
3. Zmanjšati administrativna bremena izvajalcev in delodajalcev s poenostavitvami pravnih podlag in uvedbo novih digitalnih rešitev.
4. Predlagati in implementirati zakonske in izvedbene rešitve za obvladovanje absentizma.
5. Izboljševati sistem zagotavljanja pravice do MP z opredelitvijo osnovnih zahtev kakovosti in podatkih o artiklih ter digitalizirati poslovanje s proizvajalci in dobavitelji MP.
6. Povečati število plačanih zdravstvenih storitev in učinkovitost izvedenih nadzorov nad izvajanjem pogodb z izvajalci zdravstvenih storitev.
7. Povečati dostopnost do zdravil in živil in vzpostaviti e-poslovanje z imetniki dovoljenja za promet z zdravili.
8. Razvijati kazalnike kakovosti zdravstvenih storitev in modele plačevanja.
9. Povečati delež javnih virov za financiranje pravic iz OZZ in prihodkov iz sredstev EU.
10. Povečati usposobljenost zaposlenih za izvajanje zahtevnih strateških razvojnih nalog in za uspešno vodenje.
11. Izboljševati poslovne procese z zmanjševanjem administrativnih bremen v poslovanju ter s tem prispevati k doseganju strateških in letnih ciljev.
12. Pripraviti nov koncept organizacije, v skladu s sprejeto vizijo organizacije.
13. Vzpostaviti sistem korporativnega upravljanja s tveganj.
14. Posodabljaliti informacijsko infrastrukturo z uvajanjem novih tehnologij ter zagotoviti visok nivo varnosti in razpoložljivosti informacijskega sistema z upoštevanjem usmeritev iz strategije razvoja informatike.

### 4. Merjenje uspešnosti

Uspešnost doseganja ciljev ZZZS se presoja na podlagi fizičnih, vrednostnih in opisnih kazalcev. Osnova za merjenje uspešnosti doseganja ciljev so ciljne vrednosti kazalcev po posameznih ciljnih oziroma vsebinskih področjih, ciljne vrednosti strateških aktivnostih in strateških rezultatov ter opisne ocene v skladu s sprejetimi sodili.

Vsi kazalci za kontrolo strateških aktivnosti in strateških rezultatov so navedeni v SRP 2020–2025 in Programu dela za leto 2022. Njihova realizacija bo predstavljena v letnem poročilu.

Daniela Dimić  
Damjan Kos

# Program dela Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije 2022

(predgovor – celoten program je dostopen v LN aplikaciji eGradiva)

## Spoštovane sodelavke, spoštovani sodelavci.

Poslovanje Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) v letu 2021 so zaznamovale izredne epidemiološke razmere, ki se bodo skoraj zagotovo vsaj v določenih segmentih nadaljevale tudi v leto 2022. Različni interventni zakoni Vlade Republike Slovenije so nam naložili ali zaupali v izvajanje številne dodatne, zahtevne operativne in razvojne naloge, povezane z izrednimi epidemiološkimi razmerami, ki smo jih zaradi naše strokovne usposobljenosti in predanosti k skupnemu cilju – obvladanje epidemije, uspešno izvedli.

S sprejetjem Strateškega razvojnega programa 2020-2025 (v nadaljevanju: SRP) smo si v sklopu našega poslanstva in vizije zadali pomembne strateške cilje, s katerimi želimo zadovoljiti potrebe in pričakovanja vseh podsistemov v sistemu zdravstvenega varstva (torej vseh organizacijskih enot znotraj zdravstvenega sistema) in vseh deležnikov, ki predstavljajo zainteresirane osebe in organizacije znotraj in zunaj zdravstvenega sistema (zavarovane osebe, delodajalci, izvajalci zdravstvenih storitev in ostali partnerji zdravstvenega sistema). S takim pristopom želimo ostati in se razvijati kot uspešen in napreden nosilec javnih pooblastil.

Doseganje ciljev smo v SRP zasnovali s številnimi zahtevnimi (in tudi medinstitucionalnimi) strateškimi aktivnostmi, ki od nas zahtevajo sistematično strukturirano in pregledno načrtovanje, spremljanje izvajanja aktivnosti in pravočasno ter učinkovito ukrepanje z eventualno potrebnimi popravljivimi ukrepi, ko ugotovljamo odstopanja. Vse to pa zahteva vzpostavitev in izvajanje sodobnega korporativnega sistema upravljanja po principu treh linij, z jasno opredeljenimi pristojnostmi, odgovornostmi in nalogami vseh notranjih organizacijskih struktur ZZZS (organov upravljanja, vodstva, sodelavcev in kontrolinga ter notranje revizije, z informacijskim spremljanjem in svetovanjem za odločanje).

Uspešna in uveljavljena metodologija načrtovanja tudi od nas zahteva, da vse strateške

aktivnosti in cilje v letnih programih dela razdelimo v manjše in obvladljive aktivnosti, to je v merljive letne in izvedbene cilje, z izvedbo katerih bomo uresničili in dosegli tudi naše strateške cilje.

Z namenom učinkovitejšega spremljanja in obvladovanja izvajanja vseh načrtovanih nalog smo v letu 2021 pristopili k posodobitvi metodologije planiranja, s katero želimo izboljšati uspešnost doseganja ciljev, saj smo v sklopu uresničevanja preteklih letnih planov ugotovili, da smo pri izvajanju rednih operativnih nalog uspešni, vendar beležimo težave in zamude pri izvajanju strateških aktivnosti in zamikanje končnih informacijsko tehnoloških zaključkov nalog, kar nas izpostavlja tveganju zamud pri strateških ciljih.

Celotno poslovanje smo razdelili v 21 poslovnih procesov in 56 podprocesov in določili njihove lastnike. V Programu dela za leto 2022 smo strateške aktivnosti prevedli v letne in izvedbene cilje, ki so jasni in merljivi (za vsak letni in izvedbeni cilj smo se potrudili določiti ciljno vrednost in/ali konkreten rezultat oziroma izdelek) in jih glede na področje dela razporedili na posamezne procese, z jasno določenimi odgovornimi osebami za njihovo doseganje.

Zaradi večje učinkovitosti spremljanja uresničevanja strategije na strateškem oziroma krovnem nivoju v Programu dela za leto 2022 nismo vključili rednih operativnih nalog, ki smo jih zavezani izvajati v skladu z Zakonom o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju in Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja. Izvajanje rednih zakonskih nalog bodo operativno spremljali vodje organizacijskih enot v sklopu njihovega rednega vodstvenega nadzora poslovanja.

Del SRP je tudi strateška aktivnost SA 7, s katero smo se zavezali pospešiti digitalizacijo poslovanja ZZZS ter se intenzivno vključevati v razvoj nacionalnih rešitev. Ker skoraj vsak letni oziroma izvedbeni cilj iz Programa dela za leto 2022 vsebuje tudi razvoj, nadgradnjo ali do-



polnitev nove/obstoječe informacijske rešitve, je pravočasna in kakovostna nadgradnja nalog z informacijsko tehnologijo ključnega pomena za doseganje strateških ciljev ZZZS ter za uresničevanje letnega programa dela.

Vsebinski nabor nalog bomo zato z operativnim izvedbenim načrtom, ki zajema razdelitev aktivnosti po korakih, navedbo časovnega trajanja nalog, nosilcev vsebinskih in informacijskih nalog ter roki začetkov in zaključkov vsebinskih in informacijskih nalog, pripravljali za vsak kvartal ločeno, saj bomo s tem izvedbo nalog zблиževali z dinamiko izvajanja zaradi spremenjenih okoliščin poslovanja. Realizacijo nalog bomo kontrolirali štirinajstdnevno, natančno pa bomo razdelili vloge, ki so po organizacijskih pravilih namenjene vsebinskemu in informacijskemu delu aktivnosti.

Kakovostna priprava vsebinskih definicij in učinkovita razporeditev ter poraba kadrovskih virov na področju informacijske tehnologije je predpogoj za kakovostno in pravočasno izvedbo informacijske nadgradnje, zato bomo temu področju posvečali posebno pozornost.

Kako uspešni in agilni smo in bomo pri načrtovanju vsebinskih in informacijskih nalog in kako uspešni bomo pri spremljanju njihovega izvajanja in pri obvladovanju tveganj, ki ogrožajo njihovo pravočasno in kakovostno izvedbo, bo imelo velik vpliv na to, kako uspešni bomo v prihodnjem letu pri realizaciji nalog in doseganju zastavljenih ciljev.

Leto 2022 nam z obveznostjo vzpostavitve zavarovanja za dolgotrajno oskrbo prinaša povsem nove, dodatne obremenitve, ki bodo imele velik vpliv na izvajanje aktivnosti iz Programa dela za leto 2022 na področju naše osnovne dejavnosti, zato bo trenutno sprejet Program dela za leto 2022 zagotovo predmet več popravkov in nujnih prilagajanj hitrim spremembam in okoliščinam poslovanja, tako v zunanjem kot notranjem okolju ZZZS. Načrt dela za dejavnost dolgotrajne oskrbe je še v nastajanju, saj Zakon o dolgotrajni oskrbi, v času priprave Programa dela za leto 2022 še ni bil sprejet. Omenjena obveznost pa je le še ena od mnogih zahtevnih nacionalnih projektov, ki nam je bila, kot eni od pomembnih in strokovnih institucij v slovenskem zdravstvenem sistemu, zaupana v izvedbo in prepričana sem, da bomo tudi to zahtevno nalogo opravili uspešno in pravočasno v dobro vseh državljanov.

Izvedba nacionalnega projekta dolgotrajne oskrbe kot tudi uresničevanje programa dela naše osnovne dejavnosti obveznega zdravstvenega zavarovanja bosta od vseh nas zahtevala veliko sodelovanja, potrpežljivosti in strokovnega znanja ter dela, zato se vsem sodelavcem vnaprej zahvaljujem za vaš prispevek k uresnitvi Programa dela ZZZS za leto 2022.

doc. dr. Tatjana Mlakar  
generalna direktorica ZZZS

#### Primer načrtovanja letnega cilja 3 iz Programa dela ZZZS za leto 2022:

### **LC 3 Zmanjšati administrativna bremena izvajalcev in delodajalcev s poenostavitvami pravnih podlag in uvedbo novih digitalnih rešitev**

Strateški rezultat:

SR1: Nudimo enostavne, dostopne in elektronsko podprte storitve ZZZS

SR4: Poslovanje izvajalcev smo administrativno poenostavili

SR6: Smo nosilec razvoja nacionalnih informacijskih rešitev OZZ

SR7 Imamo hitre, bolj enostavne postopke

SR9: Strokovno in učinkovito izvajamo javna pooblastila

SR11: Učinkovito in pregledno gospodarimo s sredstvi

SR12: Smo ugledna, strokovna, sodobna ustanova

## Proces: Odločanje o pravicah iz obveznega zdravstvenega zavarovanja

Odgovorna oseba: **A. Vodičar**

Izvedbeni cilj	Opis	Kazalec izvedbenega cilja				
		Ciljna vrednost 2022	Pr.	Začetek	Konec	
<b>SA9-K1</b>	Elektronsko podpreti predlog imenovanemu zdravniku	Izdelane vsebinske specifikacije za e-predlog IZ, izdelavna in uvedena informacijska rešitev	DA	A	2021	30. 6. 2022 Naloga se nadaljuje v 2023
	Elektronsko podpreti izdajo odločb imenovanih zdravnikov in zdravstvene komisije	Izdelane vsebinske specifikacije za e-izdajo odločb IZ&ZK, izdelana in uvedena informacijska rešitev	DA	A	2021	30. 6. 2022 Naloga se nadaljuje v 2023
	Elektronsko podpreti vročanje odločb imenovanih zdravnikov in zdravstvene komisije IOZ in strankam	Izdelane vsebinske specifikacije za e-vročanje odločb IOZ, izdelana in uvedena informacijska rešitev	DA	A	1. 1. 2022	30. 10. 2022 Naloga se nadaljuje v 2023
	Vzpostaviti dostop IZ/ZK do CRPP za imenovane zdravnike in zdravnike ZK (izdelava ali nakup)	Oddaja vsebinskih zahtev za dostop do CRPP in tehnično omogočen (delujoč) dostop	DA	B	2021	31. 1. 2022 30. 6. 2022
	V sodelovanju z NIJZ uvesti elektronski delovni nalog za FTH	Podprto izdajanje e-delovnega naloga za FTH	DA	B	2021	1. 9. 2022
	V sodelovanju z NIJZ uvesti elektronski delovni nalog – ostalo	Podprto izdajanje e-delovnega naloga (ostalo)	DA	B	2021	15. 12. 2022
	Dopolniti Pravila OZZ z namenom vpeljave daljšega trajanja naročilnice za MP	Pripravljena in sprejeta novela Pravil OZZ	DA	B	3. 1. 2022	30. 10. 2022
Vključiti vse delodajalce k obvezni e-refundaciji zahtevkov z ustreznim informiranjem in motiviranjem za čimprejšnjo vključitev	Nadgrajene spletne strani, izvedeno množično informiranje, izvedene delavnice, informiranje združenj delodajalcev, individualno informiranja delodajalcev iz OE (po načrtu komuniciranja)	DA	A	2021	31. 12. 2022	
	Sprejem dopolnjenjega Pravilnika o nadomestilih	DA	A	1.5.2022	15. 11. 2022	
	Nadgradnje in izboljšave SPOT sistema (v sodelovanju z MJU) in po potrebi priprava vsebinskih izhodišč za dopolnitev aplikacije Nadomestila	Za uporabnike izboljšan SPOT sistem	B	2021	30. 9. 2022	
	testiranje programskih rešitev za uporabo vmesnika eNDM)	izvedeno testiranje z vsemi delodajalci, ki izkažejo interes	A	2021	31. 12. 2022	
Izvesti testiranje (PE IC) pripravljenosti preostalih (novih) programskih hiš za uporabo vmesnika eNDM v produkcijskem sistemu ZZZS	Zagotovljena tehnična podpora in uvedene rešitve v produkcijo (za stranke oziroma delodajalce programskih hiš)	DA	A	2021	31. 12. 2022	
Preučiti možnost elektronske podpore potrdilom o odsotnosti z dela iz razloga krvodajalstvo z analizo možnih vsebinskih in tehničnih rešitev	Analiza možnih rešitev – vsebinski del in priprava vsebinskih izhodišč, tehničnih del in analiza možnih rešitev	DA	B	2021	31. 3. 2022 31. 5. 2022	
Delodajalcem olajšati dostop do podatkov o osnovi za nadomestila plače (v sodelovanju s SPOT in FURS)	Nadgrajeni SPOT sistem z novo funkcionalnostjo : pridobivanje podatka o osnovi	Uvedena nova storitev na SPOT sistemu	B	2021	30. 11. 2022	

Kazalci letnega cilja:

**SA9-K1:** Število poenostavljenih predpisov/navodil za izvajalce zdravstvenega zavarovanja: 7

**SR12-K1:** delež pozitivne publicitete o ZZZS: 98,5%

Kazalec izvedbenega cilja						
Izvedbeni cilj	Opis	Ciljna vrednost 2022	Pr.	Začetek	Konec	
<b>SA11-K1</b>	Uskladiti definicije in pripraviti pravne podlage za razvoj elektronske prijave poškodbe pri delu	Medresorsko usklajen pravilnik predan v postopek sprejema na MDDSZ	DA		Že poteka	15. 1. 2022
		Izdelan DPIA in usklajen z informacijskim pooblaščenjem	DA		Že poteka	10. 1. 2022
		Pripravljene in podpisane dogovori za izmenjavo podatkov z zunanjimi inštitucijami	DA		1. 3. 2022	31. 5. 2022
		Zagotovljena pooblastila referentom ZZZS za vnos fizičnih prijav NPD	DA		1. 6. 2022	30. 6. 2022
<b>SA11-K2</b>	Dopolniti zahteve za razvoj informacijske podpore glede na odprta vprašanja pri razvoju rešitev – za potrebe SPOT sistema, nadgradnjo sistema on-line in za potrebe delovanja ZZZS	Pripravljene dopolnitve zahtev in odgovori na odprta vprašanja	DA		Že poteka	15. 1. 2022
<b>SA11-K3</b>	Izdelati potrebna navodila za vnos in uporabo informacijskih rešitev ter informirati zavarovane osebe, izvajalce ZS in delodajalce	Potrjena in sprejeta navodila	DA			31. 5. 2022
		Izdana informativna gradiva	DA			30. 6. 2022
<b>SA11-K4</b>	Sodelovati pri razvoju IT podpore za oddajo eNPD na portalu SPOT, vključno s podporo za vnos fizičnih prijav NPD na ZZZS ter testiranju rešitev, razvoj zaledne rešitve v IS ZZZS	Izdelana informacijska podpora na SPOT za oddajo eNPD, izdelana zaledna rešitev v IS ZZZS	DA			30. 6. 2022

## Proces: Razvijanje sistema zdravstvenega varstva in obveznega zdravstvenega zavarovanja

Odgovorna oseba: **A.Bolka**

Kazalec izvedbenega cilja						
Izvedbeni cilj	Opis	Ciljna vrednost 2022	Pr.	Začetek	Konec	
<b>SA9-K2</b>	Z izvajalci opredeliti izvedljive ukrepe za zmanjšanje administrativnih bremen	Opredeljeni in potrjeni ukrepi	DA	B	Nadaljevanje iz 2021	31. 12. 2022
<b>SA9-K3</b>	Preučiti in pripraviti spremembe ZZZS za poenostavljeno uveljavljanje pravice do potnih stroškov brez izdajanja obrazca s strani IOZ	Pripravljena zakonodajna rešitev – predlog sprememb ZZZS	DA	B	2021	30. 6. 2022

Kazalci letnega cilja:

**SA9-K2:** Število nadgradenj izmenjav podatkov z izvajalci, ki zmanjšujejo administrativna bremena izvajalcev: 1



# Aktivnosti vzpostavljanja procesnega pristopa v ZZZS

Z vključitvijo strateške aktivnosti 6 (v nadaljnjem besedilu SA 6) v Strateški razvojni program ZZZS za obdobje 2020-2025 si je Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu ZZZS) zastavil cilj izboljšati odzivnost in učinkovitost organizacije ZZZS. Prvi korak te strateške aktivnosti zahteva opredelitev vizije prihodnje organiziranosti ZZZS:

Opis korakov	Tim	Roki izvedbe
1. Opredeliti vizijo bodoče organizacije ZZZS.	generalni direktor, direktorji področij / sektorjev / OE / PE IC	2020

Strokovna služba je oblikovala in na kolegiju 23. 12. 2021 sprejela vizijo prihodnje organiziranosti ZZZS, in sicer:

**Za podporo uresničevanju strategije v ZZZS gradimo in sistematično upravljamo organizacijsko kulturo.<sup>1</sup> Vsi zaposleni zelo jasno zastopamo načela in vrednote organizacije v odnosih, ki jih gradimo, pri sprejemanju odločitev, pri izvajanju nalog ali v načinu odzivanja na nepričakovane dogodke.**

**Z namenom uspešnejšega, učinkovitejšega in gospodarnejšega izvajanja naših temeljnih poslovnih procesov, ki izhajajo iz naših javnih pooblastil, naše procese (temeljne in podporne) nenehno izboljšujemo in postopno krepimo procesno organiziranost ZZZS.**

**ZZZS se organizira po principu treh linij, kar ZZZSju omogoča učinkovito delovanje vseh elementov notranjega nadzora (kontrolno okolje, upravljanje s tveganji, kontrolne aktivnosti, informiranje in komuniciranje ter nadziranje) in v skladu z dobrimi praksami korporativnega upravljanja, to je jasni ločitvi pristojnosti, odgovornosti, nalog in linij poročanja med deležniki. Na takšen način vzpostavljene strukture in postopki omogočajo ZZZSju na učinkovit in gospodaren način dosegati strateške in letne cilje.**

Drugi korak SA 6 vsebuje skupek aktivnosti, s katerimi bo ZZZS sprejeto vizijo prihodnje organiziranosti tudi uresničil:

Opis korakov	Tim	Roki izvedbe
2. Oblikovati skupino za razvoj organizacije in določiti metodologijo za spremembo organizacije: <ul style="list-style-type: none"> <li>— popisati in analizirati obstoječe procese;</li> <li>— identificirati pomanjkljivosti obstoječe organizacije in ovrednotiti zahteve iz novega SRP;</li> <li>— določiti prioritete in časovni plan za uvajanje novosti;</li> <li>— opredeliti način kako obveščati o pričakovanih koristih organizacijskih sprememb;</li> <li>— opredeliti način izvajanja posamezne posodobitve poslovnih procesov, ki vključujejo npr. poenostavitev, informatizacijo, deregulacijo, centralizacijo in specializacijo podpornih funkcij, zagotovitev pretoka znanja in dobrih praks na vseh ravneh;</li> <li>— predstavitev vizije in metodologije zaposlenim, upoštevanje njihovih utemeljenih predlogov;</li> <li>— opredeliti način ovrednotenja učinkov sprememb.</li> </ul>	SRKO, predstavniki področij, sektorjev, PE IC in OE, sindikata delavcev ZZZS, zunanji izvajalec	2020

V letu 2021 je strokovna služba pristopila k izvajanju strateškega koraka 2 v sklopu uresničevanja sprejete vizije. Obveza popisa ključnih poslovnih procesov je namreč opredeljena v Pravilniku o usmeritvah za usklajeno delovanje notranjega nadzora javnih financ.

<sup>1</sup> Organizacijska kultura je način razmišljanja in delovanja, ki je značilen za neko organizacijo. To je identiteta organizacije, ki izhaja iz vrednot, razumevanja poslanstva in vizije.

## KAJ je procesni pristop?

Procesni pristop ne prinaša procesov, ti so že tu. Skozi aktivnosti, povezane v procese, vsakodnevno uresničujemo poslanstvo in usmeritve ZZZS. Ponuja pa nam priložnost, da procesno delovanje ZZZS razumemo, procese prepoznamo in jih sistematično izboljšujemo za večjo uspešnost in učinkovitost organizacije. Če želimo skozi izvajanje procesov vsakodnevno izpolnjevati zahteve in pričakovanja naših deležnikov in s tem uresničevati našo strategijo in naše poslanstvo, je pomembno, da naše procese izvajamo uspešno in učinkovito. Ker se potrebe in pričakovanja naših deležnikov nenehno spreminjajo in povečujejo, moramo tudi sposobnost naših procesov za uspešno in učinkovito delovanje nenehno izboljševati.

Proces je skupek med seboj povezanih ali interaktivnih aktivnosti, ki uporabljajo vhode za doseganje predvidenega rezultata. Proces vhode spreminja oziroma transformira v izhode (rezultate) z namenom dodajanja vrednosti za uporabnike izhodov. Rezultati procesa so lahko izdelki, storitve, podatki, informacije, ipd. Vhodi procesa so v splošnem izhodi drugih procesov. Podobno so na drugi strani izhodi procesov v splošnem vhodi v druge procese znotraj organizacije ali izven nje (pri zunanjih deležnikih).

Procesni pristop v ospredje postavlja odjemalce/deležnike (izvajalce zdravstvenih storitev, zavarovance, delodajalce, organe upravljanja, ipd.) in njihovo zadovoljstvo s kakovostjo izdelkov in storitev oziroma končnih rezultatov procesa »end to end«. Ta izraz zajema vse aktivnosti od enega do drugega konca – od zahtev odjemalcev/deležnikov glede naših izdelkov in storitev do njihovega zadovoljstva ob izpolnjenih zahtevah.

Resnična osredotočenost na naše deležnike/stranke/odjemalce pomeni, da svojo kakovost in uspešnost ocenjujemo skozi to, kako našo dodano vrednost vidijo oni.

## ZAKAJ je uvedba procesnega pristopa koristna?

Prepoznavanje procesov, opredelitev njihovega namena, lastnikov, vhodov in izhodov ter njihova povezava s cilji, tveganji za njihovo doseganje in pričakovanji deležnikov prispeva k:

- boljšemu razumevanju delovanja organizacije in učenje,
- nedvoumnemu definiranju procesne vloge in odgovornosti,
- večji urejenosti organizacije in doseganje ciljev,
- večji uspešnosti in učinkovitosti.

## KAKO smo se lotili uvajanja procesnega pristopa?

Uvajanje procesnega pristopa vsebuje več korakov, in sicer:

1. Prepoznati procese in določiti njihove lastnike
2. Opredeliti procese
3. Izdelati model procesa in ga primerno dokumentirati
4. Izvajati, nadzorovati, meriti procese
5. Analizirati in izboljševati procese

## KAJ smo naredili v letu 2021?

Člani kolegija ZZZS so na več zaporednih srečanjih ob sodelovanju zunanjega izvajalca in svetovanju notranje revizije dosegli konsenz glede seznama procesov v ZZZS na I. in na II. nivoju ter določili lastnike teh procesov. Seznam procesov vključno z njegovimi lastniki se bo sproti ažuriral glede na spremembe v organizaciji in v kadrovski zasedbi. Sprejeti seznam procesov je oziroma bo podlaga za izvajanje več aktivnosti znotraj ZZZS, in sicer: načrtovanje in spremljanje poslovanja (priprava in spremljanje doseganja letnih ciljev po procesih), obvladovanje tveganj, izvajanje notranjega revidiranja, samoocenitve, sistem neprekinjenega poslovanja itd., s čimer bo zagotovljen enoten in sistematičen pristop k izvajanju omenjenih nalog.

### Seznam procesov z lastniki procesov (osnovna dejavnost- izvajanje obveznega zdravstvenega zavarovanja):

Naziv procesa/podprocesa	Lastnik procesa
<b>1.</b> Urejanje zavarovanj v obveznem socialnem zavarovanju	Klemen Ganziti
<b>1.1.</b> Prijava, odjava, sprememba v zavarovanju	Klemen Ganziti
<b>1.2.</b> Napotitev na delo v tujino	Klemen Ganziti
<b>1.3.</b> Posredovanje podatkov iz OZZ	Klemen Ganziti
<b>2.</b> Izvajanje mednarodnega zdravstvenega zavarovanja	Klemen Ganziti
<b>2.1.</b> Odločanje o pravici do zdravljenja v tujini	Klemen Ganziti
<b>2.2.</b> Odločanje o pravici do povračila stroškov za opravljene storitve v tujini	Klemen Ganziti
<b>2.3.</b> Sodelovanje z organi za zvezo v tujini na področju zdravstvenega varstva in zdravstvenega zavarovanja	Klemen Ganziti

3.	Razvijanje sistema zdravstvenega varstva in obveznega zdravstvenega zavarovanja	Judita Škufca
3.1.	Priprava in posredovanje predlogov za spremembe (zakonodaja ipd.) ter stališč in pripomb na zunanje pobude	Snežana Marković
4.	Odločanje o pravicah iz obveznega zdravstvenega zavarovanja	Ana Vodičar
4.1.	Odločanje imenovanih zdravnikov in zdravstvene komisije o začasni nezmožnosti za delo in drugih pravicah iz OZZ <sup>2</sup>	Ana Vodičar
4.2.	Odločanje o pravici do nadomestila plače	Ana Vodičar
4.3.	Odločanje o pravici do povračila stroškov	Ana Vodičar
4.4.	Odločanje o izjemnih odobritvah	Ana Vodičar, Sladjana Jelisavčić
5.	Zagotavljanje pravice do medicinskih pripomočkov	Ana Vodičar
5.1.	Urejanje pravice do medicinskih pripomočkov	Ana Vodičar
5.2.	Sklepanje, izvajanje in nadzor nad uresničevanjem pogodbenih obveznosti dobaviteljev in proizvajalcev MP	Ana Vodičar
6.	Razvoj sistema plačevanja zdravstvenih storitev	Anka Bolka
6.1.	Vzdrževanje in razvoj modelov plačevanja zdravstvenih storitev	Anka Bolka
6.2.	Vzdrževanje in razvoj kazalnikov kakovosti zdravstvenih storitev	Anka Bolka
7.	Zagotavljanje podatkov za izvajanje OZZ in odločanje	Anka Bolka
7.1.	Vzdrževanje in razvijanje podatkovnega skladišča	Anka Bolka
7.2.	Priprava in izvajanje analiz	Anka Bolka
8.	Dogovarjanje o programih zdravstvenih storitev	Sladjana Jelisavčić
8.1.	Sodelovanje pri sklepanju Splošnega dogovora	Sladjana Jelisavčić
8.2.	Sklepanje, izvajanje in nadzor nad uresničevanjem pogodbenih obveznosti izvajalcev, organizatorjev zdravstvenega letovanja otrok in obnovitvene rehabilitacije	Sladjana Jelisavčić
9.	Razvrščanje zdravil in živil na liste ter obvladovanje odhodkov zanje	Sladjana Jelisavčić
10.	Zagotavljanje finančnih virov in izvajanje finančnih in računovodskih procesov	Daniela Dimić
10.1.	Črpanje evropskih sredstev	Daniela Dimić
10.2.	Vodenje evidenc s področja prispevkov samoplačnikov	Daniela Dimić
10.3.	Izvajanje plačilnega prometa in uravnavanje likvidnosti Zavoda	Daniela Dimić
10.4.	Vodenje temeljnih in pomožnih knjig	Daniela Dimić
10.5.	Izdelava računovodskih (obračunskih in predračunskih) izkazov in drugih računovodskih poročil za zunanje in notranje uporabnike	Daniela Dimić
11.	Načrtovanje in spremljanje poslovanja	Tatjana Mlakar
11.1.	Strateško načrtovanje, spremljanje uresničevanja in letno poročanje	Anka Bolka
11.2.	Letno načrtovanje, spremljanje uresničevanja in letno poročanje	Anka Bolka
11.3.	Priprava projekcij, finančnih načrtov in rebalansov FN ter spremljanje uresničevanja	Daniela Dimić
12.	Izvajanje pravnih postopkov in zagotavljanje skladnosti poslovanja	Judita Škufca
12.1.	Izdaja pravnih mnenj, pravni pregledi splošnih aktov	Judita Škufca
12.2.	Obvladovanje tveganj neskladnosti z zakonodajo	Tatjana Mlakar
12.3.	Zastopanje Zavoda pred upravnimi in sodnimi organi (v vseh vrstah sporov)	Judita Škufca
12.4.	Izvajanja postopkov izterjave povračil škode (regresni postopki) in insolventnih postopkov	Judita Škufca
12.5.	Izvajanje postopkov mednarodne izterjave prispevkov	Judita Škufca
13.	Zagotavljanje materialno-tehničnih pogojev za delovanje službe ZZZS	Judita Škufca
13.1.	Načrtovanje in izvajanje javnih naročil	Judita Škufca
13.2.	Ravnanje z nepremičninami	Judita Škufca
13.3.	Načrtovanje in izvajanje investicij in investicijskega vzdrževanja	Judita Škufca
13.4.	Ravnanje z dokumentarnim gradivom	Judita Škufca
13.5.	Materialno poslovanje	Judita Škufca
13.6.	Vodenje evidence osnovnih sredstev in drobnega materiala	Daniela Dimić
13.7.	Upravljanje s pogodbami za delovanje službe	Judita Škufca
14.	Upravljanje s kadri	Renata Božič Povše
14.1.	Zaposlovanje	Renata Božič Povše
14.2.	Priprava kadrovskih podatkov in obračun plač in drugih prejemkov iz delovnega razmerja	Daniela Dimić
14.3.	Izobraževanje zaposlenih	Renata Božič Povše
14.4.	Zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu ter promocija zdravja	Renata Božič Povše

<sup>2</sup> Druge pravice: odločanje o zdraviliškem zdravljenju, zobnoprotenični rehabilitaciji, pravici do medicinskih pripomočkov pred iztekom trajnostne dobe in do zahtevnejših medicinskih pripomočkov.



15.	Organiziranje službe ZZS	Renata Božič Povše
15.1.	Načrtovanje, izvajanje in evalvacija organizacijskih sprememb in popravljalnih ukrepov	Renata Božič Povše
16.	Upravljanje tveganj	Tatjana Mlakar
16.1.	Upravljanje s tveganji za doseganje strateških in letnih ciljev	Anka Bolka
16.2.	Izvajanje postopkov samoocenitve notranjega nadzora	Anka Bolka
16.3.	Izvajanje postopkov zagotavljanja integritete, preprečevanja korupcije in goljufij	Suzana Jarc
17.	Varovanje podatkov in zagotavljanje neprekinjenega poslovanja	Tatjana Mlakar
17.1.	Upravljanje varstva osebnih podatkov	Mateja Zalar Oblak
17.2.	Upravljanje informacijske varnosti	Judita Mesarič
17.3.	Upravljanje neprekinjenega poslovanja	Judita Škufca
18.	Zagotavljanje podpore organom upravljanja	Suzana Jarc
19.	Informatizacija poslovanja	Branko Rudolf
19.1.	Načrtovanje, razvoj in vzdrževanje informacijskih rešitev ter zagotavljanje neprekinjenega delovanja IS	Branko Rudolf
19.2.	Načrtovanje in zagotavljanje strojne in programske (IKT) opreme in njeno vzdrževanje	Branko Rudolf
19.3.	Vzdrževanje, upravljanje in razvoj sistema KZZ	Branko Rudolf
20.	Zagotavljanje informacij za splošno in posebno javnost	Damjan Kos
20.1.	Izvajanje izdajateljske in založniške dejavnosti	Damjan Kos
20.2.	Komuniciranje z javnostjo, mediji	Damjan Kos
20.3.	Upravljanje multimedijskega kontaktnega centra za informiranje in svetovanje strankam	Damjan Kos
21.	Notranje revidiranje	Mirjana Fele
21.1.	Izvajanje nalog dajanja zagotovil (izvajanje revizijskih nalog)	Mirjana Fele
21.2.	Svetovanje	Mirjana Fele

## KAJ bomo naredili v letu 2022 in naprej?

V letu 2022 bodo lastniki procesov za procese v svojem lastništvu pristopili k njihovem popisu, in sicer z izpolnjevanjem popisnih listov, zato so za ta namen bili pripravljene vzorci procesnih listov. Namen njihove izpolnitve je:

- določiti namen vsakega posameznega procesa;
- določiti jasne meje vsakega procesa (vhode in izhode);
- prikazati povezavo procesa s predhodnimi in naslednjimi procesi (to nam omogoča uvid v to, ali smo kakšen proces ali pomembno aktivnost izpustili, odpravljamo sive lise);
- identificirati in opredeliti ključne kontrole in nadzorne mehanizme v procesu;
- identificirati in opredeliti ključne kazalnike za merjenje uspešnosti in/ali učinkovitosti procesa;
- identificirati in opredeliti procesna tveganja;
- identificirati in opredeliti potrebna poročanja o izvajanju procesa;
- identificirati in opredeliti pravne podlage in navodila, ki urejajo izvajanje procesa;
- opredeliti informacijske rešitve, ki podpirajo izvajanje procesa.

V nadaljevanju strateškega obdobja bodo lastniki procesov za procese v svojem lastništvu izdelali procesne liste, kar bo osnova za izvajanje nadaljnjih korakov uvajanja procesnega pristopa.

Izpolnjevanje procesnih listov bo potekalo nekoliko počasneje kot sprva predvideno, saj bo strokovna služba zaradi sprejetega Zakona o dolgotrajni oskrbi, prednostno popisovala procese s področja dolgotrajne oskrbe, saj bo le na tak način lahko pravočasno vzpostavila njihovo izvajanje.

## Vzorec primera izpolnitve procesnega lista je na sosednji strani

Kolegij ZZS je v decembru 2021 sprejel tudi sklep, da bo v letu 2022 ob sodelovanju zunanega strokovnjaka za področje organizacije, analiziral in izboljšal dva pomembna in kompleksna poslovna procesa, ki se horizontalno in/ali vertikalno povezujejo z več organizacijskimi enotami in kjer so bile zaznane priložnosti za njihovo prenovitve z namenom doseganja njune večje učinkovitosti, uspešnosti in gospodarnosti izvajanja: proces javnega naročanja in proces razvoja IT rešitev.

Obenem je kolegij ZZS sprejel tudi sklep, da so lastniki procesov dolžni svoje procese in podprocese, ki se odvijajo znotraj njihove organizacijske enote kontinuirano izboljševati glede na zaznane pomanjkljivosti v njihovi uspešnosti, gospodarnosti in/ali učinkovitosti.

mag. Mirjana Fele

PROCESNI LIST

Naziv procesa (I. nivo): **Upravljanje s kadri**Naziv podprocesa (II. nivo): **Zaposlovanje**Lastnik procesa: **Renata Božič Povše**

<b>Namen procesa:</b> Zagotoviti usposobljene in opolnomočene zaposlene za izvajanje nalog ZZS		<b>Meje procesa:</b> Začetni dogodki: Potrditev kadrovskega načrta, med letom prejete potrebe organizacijskih enot po kadrih Končni dogodki: Uspešno opravljeno poskusno delo			
<b>Dobavitelji (predhodni procesi):</b> – MJU – Socialni partnerji – Skupščina, UO – Generalni direktor – Notranje organizacijske enote oziroma procesi	<b>Vhodi v proces:</b> – Zbirni kadrovski načrt oseb javnega prava (najvišje dovoljeno število zaposlenih za ZZS) – Kolektivna pogodba za javni sektor – SRP – Pravilnik o sistemizaciji delovnih mest ZZS z opisnimi listi, Program dela – Potrebe organizacijskih enot po številu in profilu kadrov za izvajanje nalog iz SRP in programa dela ali drugih interventnih nalog – (nove zaposlitve in nadomeščanja odhodov ali začasnih odsotnosti)	<b>Opis procesa:</b> – Ovrednotenje prejetih potreb organizacijskih enot (SRKO, GD) na osnovi analiz, podatkov, kazalnikov obsega dela, ipd – Izdelava in sprejem kadrovskega načrta ZZS za tekoče leto po organizacijskih enotah in po delovnih mestih v skladu z veljavno sistemizacijo DM – Predlogi za prestrukturiranje DM (odobritve na I. in na II. stopnji) – Objava zaposlitve v aplikaciji Zaposlovanje ZZS s strani predlagatelja – Potrditev objave na I. stopnji (direktor OE), na II. stopnji (SRKO) in na III. stopnji (GD) – Interna objava DM v aplikaciji Zaposlovanje in eksterna objava na zavodu za zaposlovanje (s strani SRKO) – Evidentiranje prejetih prijav v aplikacijo eHRM/SPIS – Preverjanje izpolnjevanja pogojev s strani SRKO in posredovanje prijav ki izpolnjujejo pogoje predlagateljem – Izbor kandidatov za razgovore, izvedba 1. in po potrebi 2. kroga razgovora – Izdaja sklepa o izbiri – Pošiljanje negativnih odgovorov neizbranim kandidatom – Priprava pogodbe o zaposlitvi, podpis pogodbe – Priprava programa uvajanja, mentorstva – Spremljanje in ocena poskusnega dela – Prekinitev pogodbe ali sklenitev pogodbe za določen/nedoločen čas	<b>Izhodi iz procesa:</b> Predlogi za določitev največjega dovoljenega števila kadrov za ZZS ter potreb po kadrih Kadrovski načrt ZZS po enotah in DM Izvedene strukturne spremembe Objavljena prosta DM Sklepi o izbiri Sklenjene pogodbe Poročilo o zaključku uvajanja Izdelane ocene poskusnega dela	<b>Stranke (naslednji procesi):</b> MJU Vsi notranji uporabniki: Vsi poslovni procesi oziroma vse organizacijske enote ZZS Ustrezni notranji uporabniki, Vsi notranji uporabniki, ZZRS Novozaposleni	
		<b>Nadzor/ključne kontrole:</b> – Ovrednotenje prejetih potreb po kadrih (mnenje SRKO, GD) – Sprejet kadrovski načrt po enotah in DM – Odobritev strukturnih sprememb na I. in na II. stopnji – Potrditev objav DM na I., II. in III. stopnji – Odločitev o izbiri – Ocena poskusnega dela	<b>Merjenje/kazalniki procesa:</b> – % realizacije kadrovskega načrta – Število manjkajočega kadra po poslovnih procesih – po številu in po profilu kadra (za nemoteno izvajanje) – % neuspešnih razpisov za posamezno DM (ali samo za ključne kadre ali za deficitarne kadre) – % odhodov ključnih kadrov po organizacijskih enotah – % zaposlenih, ki ne opravijo poskusnega dela – Povprečna ocena realiziranih nalog iz letnih pogovorov in letna ocena uspešnosti na letnem razgovoru		
<b>Poročanje:</b> – Mesečno MJU o stanju zaposlenih – Polletno in letno o realizaciji kadrovskega načrta (poročilo o uresničevanju programa dela s kazalniki) – Letno – Poslovno poročilo – Ostalo – po potrebi, na zahtevo		<b>Dokumentacija:</b> – Pravilnik o načrtovanju in letnem poročilu – Pravilnik o sistemizaciji delovnih mest – Politika zaposlovanja ZZS – Navodilo za izvajanje strukturnih sprememb plana kadrov ZZS – Navodilo za uporabo aplikacije eHRM – Navodilo za uporabo aplikacije ZZS Zaposlovanje <b>Aplikacije:</b> – eHRM – ZZS Zaposlovanje		<b>Procesna tveganja:</b> – Tveganje, da ZZS ne bo uspel dobiti profile kadrov z znanji, ki jih potrebuje za izvedbo nalog iz SRP in programa dela – Tveganje napačne izbire kadra – Tveganje neučinkovitega uvajanja, mentorstva kadrov – Tveganja odhodov ključnih in/ali deficitarnih kadrov – Tveganja nerealnega ocenjevanja zaposlenih	

# Prva ocena finančnega poslovanja ZZZS v letu 2021

## 1. Uvod

Spremenjene razmere poslovanja tekom leta 2021 so bistveno odstopale od izhodišč, na katerih je temeljil Finančni načrt ZZZS za leto 2021, ki ga je Skupščina ZZZS sprejela decembra 2020. Te so posledica boljših globalnih makroekonomskih izhodišč za leto 2021, formalnega podaljšanja epidemije nalezljive bolezni covid-19 do 15. junija 2021, večjih stroškov, povezanih s covidom-19, večjega zneska končnega obračuna zdravstvenih storitev za leto 2020, poravnane v letu 2021, Splošnega dogovora za leto 2021 in ocenjenih finančnih učinkov Aneksa št. 1 k Splošnemu dogovoru za leto 2021. Navedene spremembe so vplivale na povečanje prihodkov za 135,7 milijona evrov in povečanje odhodkov za 78,9 milijona evrov glede na prvotno načrtovane. Na tej podlagi je bil v skladu s 54. členom Statuta ZZZS pripravljen rebalans finančnega načrta za leto 2021, ki ga je Skupščina potrdila 20. 10. 2021, nanj pa je Vlada RS dala soglasje 9. 12. 2021. V rebalansu finančnega načrta je znašal obseg prihodkov 3.581,8 milijona evrov, obseg odhodkov pa 3.525 milijonov evrov (v skladu z največjim obsegom izdatkov za zdravstveno blagajno za leto 2021 po Odloku o okviru za pripravo proračunov sektorja država za obdobje od 2020 do 2022) in načrtovan presežek prihodkov nad odhodki z oblikovanim rezervnim skladom v višini 56,8 milijona evrov.

Preliminarni podatki o finančnem poslovanju ZZZS v letu 2021 izkazujejo **presežek prihodkov nad odhodki v višini 120,2 milijona evrov. Prihodki so realizirani v višini 3.638,5 milijona evrov in so za 56,7 milijona evrov večji od načrtovanih, odhodki so realizirani v okviru načrtovanih v višini 3.518,3 milijona evrov.**

## 2. Prihodki ZZZS v letu 2021

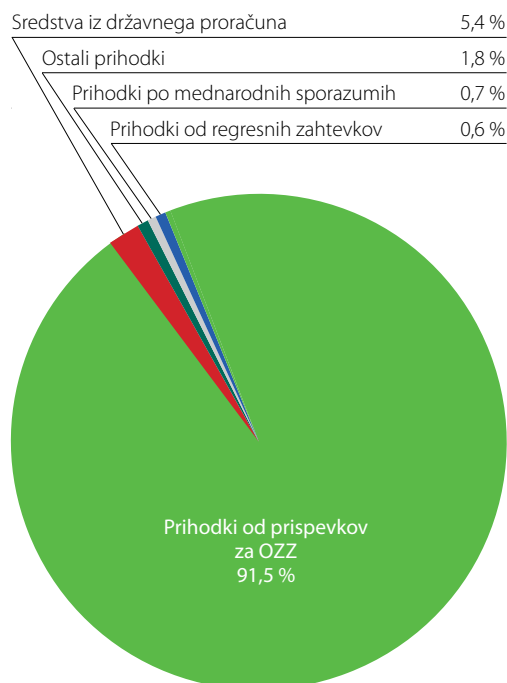
**Celotni prihodki ZZZS v obdobju januar – december 2021 znašajo 3.638,5 milijona evrov in so za 56,7 milijona evrov oziroma za 1,6, % večji glede na načrtovane (od tega so večji prihodki od prispevkov za 56,1 milijona evrov, prihodki po mednarodnih sporazumih z drugimi državami za 1,1 milijona evrov, ostali prihodki pa so manjši za 0,5 milijona evrov).** V primerjavi s preteklim letom so prihodki večji za 382,9 milijona evrov, predvsem zaradi večjih prihodkov od prispevkov in večjih transfernih prihodkov iz državnega proračuna.

**Prihodki od prispevkov znašajo 3.328,9 milijona evrov (predstavljajo 91,5 % vseh prihodkov) in za 56,1 milijona evrov presegajo načrtovane.** Stopnja rasti prihodkov od prispevkov je za 1,2 odstotne točke večja od rasti povprečne bruto plače v Republiki Sloveniji v letu 2021,<sup>1</sup> je posledica ugodnejših gospodarskih razmer in začasnih interventnih ukrepov, vezanih na omilitev posledic epidemije na gospodarstvo.

Drugi prihodki znašajo 309,6 milijona evrov (predstavljajo 8,5 % vseh prihodkov), so za 76,8 % večji od drugih prihodkov v letu 2020 (za 134,5 milijona evrov) in za 0,6 milijona evrov presegajo načrtovane vrednosti (največ zaradi večjih prihodkov po mednarodnih sporazumih).

Največji delež med drugimi prihodki predstavljajo sredstva iz državnega proračuna v višini 197,5 milijona evrov (za kritje stroškov povezanih z boleznijo covid-19 in za povračilo plačila zdravstvenih storitev do polne vrednosti storitev za socialno ogrožene). Sledijo prihodki po dogovorih o cenah in povračilu stroškov za zdravila, ki jih je ZZZS sklenil z dobavitelji zdravil v višini 59,3 milijona evrov, prihodki

<sup>1</sup> Podatek o rasti povprečne bruto plače v RS v letu 2021 v času priprave informacije še ni objavljen, zato je za izračun uporabljena rast povprečne bruto plače v RS v obdobju 1-10 2021 na 1-10 2020 in znaša 6,9 %.



Slika 1. Struktura prihodkov ZZZS v letu 2021.

po mednarodnih sporazumih v višini 25,6 milijona evrov in prihodki od regresnih zahtevkov v višini 22,5 milijona evrov.

V letu 2021 so se iz državnega proračuna delno krili odhodki ZZZS za financiranje nadomestil med začasno zadržanostjo od dela zaradi bolezni covid-19 in tisti stroški, ki so izvajalcem zdravstvene dejavnosti v mreži javne zdravstvene službe nastali zaradi obvladovanja nalezljive bolezni covid-19. Do proračunskih sredstev je bil ZZZS upravičen le, če ne razpolaga z lastnimi viri. Od načrtovanih proračunskih sredstev v znesku 200 milijonov evrov, je ZZZS na podlagi izdanih zahtevkov v letu 2021 prejel transfer v skupni višini 178,8 milijona evrov za:

- povračilo v letu 2020 nastalih in v letu 2021 plačanih stroškov izvajalcem zdravstvene dejavnosti, povezanih z obvladovanjem nalezljive bolezni v višini 118,8 milijona evrov za opravljene zdravstvene storitve, priznane s končnim letnim obračunom zdravstvenih storitev za leto 2020;
- financiranje nadomestil plač za čas zadržanosti od dela zaradi bolezni covid-19 (izolacija) v višini 60 milijonov evrov.

### 3. Odhodki ZZZS v letu 2021

Odhodki ZZZS so izkazani po načelu denarnega toka in v letu 2021 znašajo 3.518,3 milijona evrov. V primerjavi s predhodnim letom so večji za 5,3 % oziroma za 175,7 milijona evrov. Največjo rast odhodkov (12 %) izkazujejo odhodki za nadomestila plače zaradičasne zadržanosti od dela, sledijo odhodki iz naslova mednarodnega zavarovanja (9,5 %), odhodki za zdravila (6,3 %) in odhodki za medicinske pripomočke (7,7 %).

#### a) Odhodki za zdravstveno dejavnost

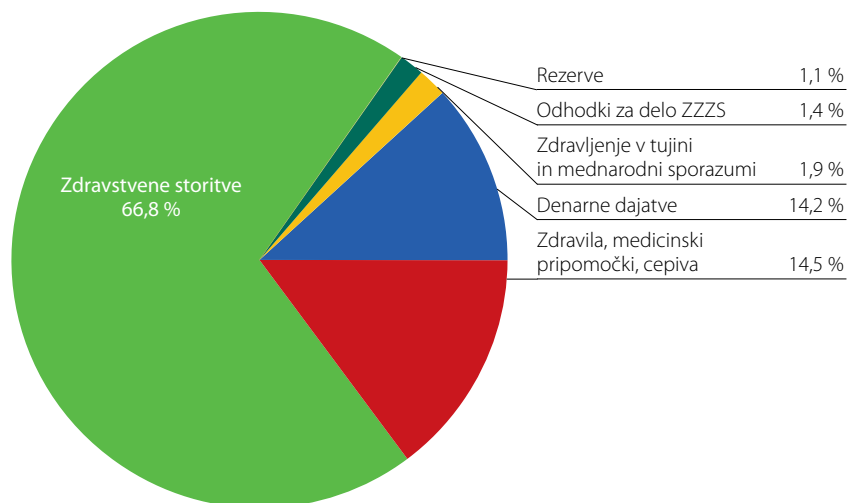
Odhodki za zdravstvene storitve, zdravila, medicinske pripomočke, cepiva, odhodki za zdravljenje v tujini in odhodki po mednarodnih sporazumih predstavljajo 83,2 % vseh odhodkov ZZZS.

V strukturi celotnih odhodkov ZZZS imajo **odhodki za zdravstvene storitve** 66,8 % delež in v letu 2021 znašajo 2.349,2 milijona evrov. V primerjavi z letom 2020 so večji za 2 % oziroma za 46,5 milijona evrov. Relativno nizka rast teh odhodkov je posledica omejevanja izvajanja programov v času epidemije in ne v celoti realiziranih zdravstvenih programov. Končni obračun za opravljene programe zdravstvenih storitev za leto 2021 bo izveden do konca meseca januarja 2022 in takrat bodo znani tudi podatki o vseh obveznostih ZZZS za programe zdravstvenih storitev za leto 2021.

**Odhodki za zdravila, medicinske pripomočke in cepiva** so znašali 510,4 milijona evrov in za 1,4 % presegajo načrtovane vrednosti za to skupino odhodkov. V primerjavi z letom 2020 so večji za 6,4 % oziroma za 30,6 milijona evrov. Ti odhodki v strukturi vseh odhodkov ZZZS predstavljajo 14,5 % delež.

Največji delež v tej skupini odhodkov predstavljajo odhodki za zdravila. V letu 2021 znašajo 412,9 milijona evrov. V primerjavi z letom 2020 so večji za 6,3 % oziroma za 24,3 milijona evrov in za 5,1 % presegajo načrtovane vredno-





Slika 2. Odhodki za zdravstveno dejavnost.

sti. Glavni razlog za takšno rast je vse pogostejše razvrščanje novih dragih bioloških zdravil, ki prispevajo k večjemu preživetju bolnikov, daljši življenjski dobi, izboljšanju kakovosti življenja ali ozdravitvi bolnikov. Hkrati je ZZS v letu 2021 prejel 59,3 milijona evrov oziroma več kot dvakrat več kot v letu 2020 na temelju dogovorov o ceni in povračilu stroškov za zdravila, ki jih je ZZS sklenil s farmacevtskimi družbami.

Odhodki za medicinske pripomočke so znašali 89,2 milijona evrov. V primerjavi z letom 2020 so za 7,7 % ali 6,4 milijona evrov večji, kar pa je posledica povečanja števila zavarovanih oseb, ki so upravičene do teh pripomočkov pri zdravljenju in medicinski rehabilitaciji posameznih vrst obolenj ter širitve pravic na podlagi spremembe Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja. V primerjavi z načrtovanimi so manjši za 9,9 %, kar je povezano s počasnejšo dinamiko širitev pravic in s posledicami covid-19, saj je prišlo do poslabšanja dostopnosti do zdravstvenih storitev in posledično tudi do zmanjšanja izdaje medicinskih pripomočkov.

Odhodki za cepiva so v letu 2021 znašali 8,3 milijona evrov in so v primerjavi z načrtovanimi manjši za 3,4 milijona evrov, ker je z interventno zakonodajo in podaljšanjem ukrepov tudi v letu 2021 državni proračun prevzel stroške za nakup cepiva za cepljenje proti sezonski gripi.

Odhodki za zdravljenje v tujini in iz naslova mednarodnih sporazumov so v letu 2021 znašali 68,2 milijona evrov in so za 5,2 % večji kot leta 2020. V primerjavi z načrtovanimi so ti odhodki večji za 2,3 % oziroma za 1,5 milijona evrov, predvsem zaradi večjih stroškov za tuje zavarovance, ki stalno prebivajo v Sloveniji.

#### b) Odhodki za povračilo denarnih dajatev

Odhodki za povračilo denarnih dajatev za pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja (nadomestila, potni stroški) so realizirani v višini 499,7 milijona evrov in so za 12 % ali za 53,7 milijona evrov večji v primerjavi z letom 2020 in presegajo načrtovane vrednosti za 3,6 % oziroma za 17,4 milijona evrov.

Največji delež (99,6 %) predstavljajo **odhodki za nadomestila plače zaradi začasne zadržanosti od dela**. V letu 2021 so znašali 497,7 milijona evrov in presegajo načrtovane vrednosti za 17,4 milijona evrov oziroma za 3,7 %. Glede na leto 2020 izkazujejo 12 % rast oziroma so večji za 53,4 milijona evrov. Na takšno rast so vplivale epidemiološke razmere (stroški nadomestil iz razloga izolacije zaradi covid-19 so v letu 2021 znašali 97,9 milijona evrov in so v primerjavi z letom 2020 večji za 89,3 milijona evrov) ter dvig povprečnih osnov za obračun nadomestil v letu 2021. Nasprotno pa so precej manjša nadomestila plač oziroma upad števila dni odsotnosti v breme ZZS pri drugih razlogih obravnave: poškodbe pri delu, bolezni in poškodbe izven dela ter nega.

#### c) Odhodki za delo službe ZZS

Odhodki za delo službe ZZS so v letu 2021 znašali 50,8 milijona evrov in so v okviru načrtovanih. V primerjavi z letom 2020 so večji za 2,9 %. Ti odhodki predstavljajo 1,4 % delež vseh odhodov ZZS.

## 4. Agentski posli

V tabeli 1 so povzeti finančni učinki začasnih ukrepov, ki so bili določeni z interventno zakonodajo za omilitev posledic epidemije covid-19 in spremembami Zakona o izvrševanju proračuna za leto 2020 in 2021. ZZS je v letu 2021 za pokrivanje stroškov, povezanih z epidemijo – brez vpliva na odhodke ZZS, prejel 211,4 milijona evrov. ZZS je upravičencem, po prejemu sredstev iz državnega proračuna, zahtevke plačal.

Navedena plačila nimajo vpliva na poslovni izid ZZS, ker ima ZZS v teh primerih le vlogo posrednika pri izplačevanju. Pomembna pa so za zdravstvo kot celoto oziroma za izvajalce zdravstvenih storitev in gospodarstvo, ki so zaradi epidemioloških razmer prejeli pomembna in nujna finančna sredstva iz državnega proračuna.

Tabela 1. Vpliv začasnih ukrepov za omilitev posledic epidemije

Ukrep		Podlaga	Prejeta/izplačana sredstva od 1. 1. do 31. 12. 2021 (v tisoč eur)
1.	Odvzem brisa HAGT – hitri testi	11. člen UIPP, 10.člen Odloka o načinu izpolnjevanja pogoja prebolevnosti, cepljenja in testiranja za zajezitev širjenja okužb z virusom SARS-CoV-2	66.485
2.	Dokazovanje SARS-Cov-2, odvzem brisa za PCR test	69. člen ZIUPOPDVE in 41. člen ZZUOOP	65.560
3.	Pregled in cepljenje proti COVID-19	31. člen ZIUPOPDVE	32.830
4.	Testi HAGT za samotestiranje	5. in 7.člen Uredbe o izvajanju presejalnih programov za zgodnje odkrivanje okužb z virusom SARS-CoV-2, 41. člen ZZUOOP, 8. in 10.člen Odloka o načinu izpolnjevanja pogoja prebolevnosti, cepljenja in testiranja za zajezitev širjenja okužb z virusom SARS-CoV-2	17.371
5.	Distribucija zdravila Veklury	31. člen ZIUPOPDVE	11.855
6.	Materialni stroški povezani z obvladovanjem nalezljive bolezni COVID-19	67.č. člen ZIPRS 2020-2021	8.425
7.	Cepljenje proti sezonski gripi in stroški nakupa cepiva	38. člen ZZUOOP	4.421
8.	Sobivanje starša ob hospitaliziranem otroku	8. člen ZIUPOPDVE	572
9.	TMO bolnikov s COVID 19 – telemedicina	68. člen ZIUPOPDVE	205
10.	Nadomestilo za kratkotrajno bolniško odsotnost do 3 dni	20. člen ZZUOOP in 31. člen ZDUOP	3.231
11.	Nadom. plače za zadržanost od dela zaradi sobivanja enega od staršev z bolnim otrokom	8.člen ZIUPOPDVE	182
12.	Nadomestilo za odsotnost z dela-okužba na delovnem mestu	46. člen ZIUPOPDVE	249
13.	Nadomestilo za bolniško odsotnost od prvega dne v breme OZZ od 11. 4 do 31. 5. 2020	56. člen ZIUZEOP	41
<b>SKUPAJ prilivi iz državnega proračuna, ki nimajo učinka na bilanco prihodkov in odhodkov ZZZS (1-13)</b>			<b>211.427</b>

## 5. Zaključne ugotovitve

ZZZS je leto 2021 zaključil s presežkom prihodkov nad odhodki v višini 120 milijonov evrov, predvsem zaradi večjih prihodkov od prispevkov, ki so posledica ugodnejših gospodarskih razmer in finančnih spodbud države gospodarstvu v času epidemije ter prejete-ga transfera iz državnega proračuna za delno kritje v zvezi z epidemijo nastalih stroškov zdravstvenih storitev in povračila nadomestil plač za čas zadržanosti od dela zaradi bolezni covid-19 iz naslova izolacije. Hkrati je ZZZS oblikoval sredstva rezervnega sklada v višini 40 milijonov evrov. Presežek prihodkov nad


odhodki in oblikovana sredstva rezervnega sklada so v celoti namenjena pokrivanju načrtovanega primanjkljaja prihodkov nad odhodki v letu 2022.

Sprejem vrste interventnih zakonov, na podlagi katerih se je del stroškov, povezanih z obvladovanjem nalezljive bolezni covid-19, financiral tudi iz državnega proračuna, je imel pozitiven vpliv na poslovanje v zdravstvu in gospodarstvu.

Barbara Pišek  
Daniela Dimić

# Izjava o oceni notranjega nadzora za leto 2020

<b>IZJAVA O OCENI NOTRANJEGA NADZORA JAVNIH FINANC</b>	
v / na (naziv proračunskega uporabnika)	
<b>ZAVOD ZA ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE SLOVENIJE</b>	
(sedež proračunskega uporabnika, šifra in matična številka)	
<b>MIKLOŠIČEVA CESTA 024, 1000 LJUBLJANA</b>	
Šifra: 27405	
Matična številka: 5554195000	
<p>Podpisani se zavedam odgovornosti za vzpostavitev in stalno izboljševanje sistema finančnega poslovanja in notranjih kontrol ter notranjega revidiranja v skladu s 100. členom Zakona o javnih financah z namenom, da obvladujem tveganja in zagotavljam doseganje ciljev poslovanja in uresničevanje proračuna.</p> <p>Sistem notranjega nadzora javnih financ je zasnovan tako, da daje razumno, ne pa tudi absolutnega zagotovitve o doseganju ciljev: tveganja, da splošni in posebni cilji poslovanja ne bodo doseženi, se obvladujejo na še sprejemljivi ravni. Temelji na nepretrganem procesu, ki omogoča, da se opredelijo ključna tveganja, verjetnost nastanka in vpliv določenega tveganja na doseganje ciljev in pomena, da se tveganja obvladuje uspešno, učinkovito in gospodarno.</p> <p>Ta ocena predstavlja stanje na področju uvajanja procesov in postopkov notranjega nadzora javnih financ v / na (naziv proračunskega uporabnika)</p>	
<b>ZAVOD ZA ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE SLOVENIJE</b>	
Oceno podajam na podlagi:	
* ocene notranje revizijske službe za področja:	
<p>* samooocnitev vodij organizacijskih enot (vodij - direktorjev področij in sektorjev, PE IC ter sekretarja Zavoda) za področja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tveganj poslovnih procesov in tveganj, da se cilji ne bodo uresničili,</li> <li>• kontrolnega okolja,</li> <li>• opredeljenosti in merljivosti ciljev,</li> <li>• sistema notranjega kontroliranja in kontrolnih aktivnosti, ki zmanjšujejo tveganja,</li> <li>• sistema informiranja in komuniciranja,</li> <li>• sistema nadziranja.</li> </ul>	
* ugotovitev (Računsko sodišča RS, proračunske inšpekcije, Urada RS za nadzor proračuna, nadzornih organov EU,...) za področja:	
v / Na (naziv proračunskega uporabnika)	
<b>ZAVODU ZA ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE SLOVENIJE</b>	
Je vzpostavljen(a):	
1. primerno kontrolno okolje (predstojnik izbere eno od naslednjih možnosti):	
a) na celotnem poslovanju,	<input checked="" type="checkbox"/>
b) na pretežnem delu poslovanja,	<input type="checkbox"/>
c) na posameznih področjih poslovanja,	<input type="checkbox"/>
d) še ni vzpostavljeno, pričeli smo s prvimi aktivnostmi,	<input type="checkbox"/>
e) še ni vzpostavljeno, v naslednjem letu bomo pričeli z ustreznimi aktivnostmi	<input type="checkbox"/>
2. upravljanje s tveganji:	
2.1. cilji so realni in merljivi, to pomeni, da so določeni indikatorji za merjenje doseganja ciljev (predstojnik izbere eno od naslednjih možnosti):	
a) na celotnem poslovanju,	<input checked="" type="checkbox"/>
b) na pretežnem delu poslovanja,	<input type="checkbox"/>
c) na posameznih področjih poslovanja,	<input type="checkbox"/>
d) še niso opredeljeni, pričeli smo s prvimi aktivnostmi,	<input type="checkbox"/>
e) še niso opredeljeni, v naslednjem letu bomo pričeli z ustreznimi aktivnostmi	<input type="checkbox"/>
2.2. tveganja, da se cilji ne bodo uresničili, so opredeljena in ovrednotena, določen je način ravnanja z njimi (predstojnik izbere eno od naslednjih možnosti):	
a) na celotnem poslovanju,	<input checked="" type="checkbox"/>
b) na pretežnem delu poslovanja,	<input type="checkbox"/>
c) na posameznih področjih poslovanja,	<input type="checkbox"/>
d) še niso opredeljena, pričeli smo s prvimi aktivnostmi,	<input type="checkbox"/>
e) še niso opredeljena, v naslednjem letu bomo pričeli z ustreznimi aktivnostmi	<input type="checkbox"/>
3. na obvladovanju tveganj temelji sistem notranjega kontroliranja in kontrolne aktivnosti, ki zmanjšujejo tveganja na sprejemljivo raven (predstojnik izbere eno od naslednjih možnosti):	
a) na celotnem poslovanju,	<input checked="" type="checkbox"/>
b) na pretežnem delu poslovanja,	<input type="checkbox"/>
c) na posameznih področjih poslovanja,	<input type="checkbox"/>
d) še ni vzpostavljen, pričeli smo s prvimi aktivnostmi,	<input type="checkbox"/>
e) še ni vzpostavljen, v naslednjem letu bomo pričeli z ustreznimi aktivnostmi	<input type="checkbox"/>
4. ustrezen sistem informiranja in komuniciranja (predstojnik izbere eno od naslednjih možnosti):	
a) na celotnem poslovanju,	<input checked="" type="checkbox"/>
b) na pretežnem delu poslovanja,	<input type="checkbox"/>
c) na posameznih področjih poslovanja,	<input type="checkbox"/>
d) še ni vzpostavljen, pričeli smo s prvimi aktivnostmi,	<input type="checkbox"/>
e) še ni vzpostavljen, v naslednjem letu bomo pričeli z ustreznimi aktivnostmi	<input type="checkbox"/>
5. ustrezen sistem nadziranja, ki vključuje tudi primerno (lastno, skupno, pogodbeno) notranje revizijsko službo (predstojnik izbere eno od naslednjih možnosti):	
a) na celotnem poslovanju,	<input checked="" type="checkbox"/>
b) na pretežnem delu poslovanja,	<input type="checkbox"/>
c) na posameznih področjih poslovanja,	<input type="checkbox"/>
d) še ni vzpostavljen, pričeli smo s prvimi aktivnostmi,	<input type="checkbox"/>
e) še ni vzpostavljen, v naslednjem letu bomo pričeli z ustreznimi aktivnostmi	<input type="checkbox"/>
6. notranje revidiranje zagotavljam v skladu s Pravilnikom o usmeritvah za usklajeno delovanje sistema notranjega nadzora javnih financ (predstojnik izbere eno od naslednjih možnosti):	
a) z lastno notranjerevidirsko službo,	<input checked="" type="checkbox"/>
b) s skupno notranjerevidirsko službo,	<input type="checkbox"/>
c) z zunanjim izvajalcem notranjega revidiranja,	<input type="checkbox"/>
d) nisem zagotovil notranjega revidiranja.	<input type="checkbox"/>

ad b) Navedite naziv skupne notranjerevidirjske službe:	
Sedež in matična številka skupne notranjerevidirjske službe:	
	Matična številka:
ad c) Navedite naziv zunanjega izvajalca notranjega revidiranja:	
Sedež in matična številka zunanjega izvajalca notranjega revidiranja:	
	Matična številka:
Ali (sprejeti) finančni načrt (proračun), za leto na katerega se izjava nanaša, presega 2,085 mio evrov (če da, navedeno predstojnik označi v polje):	
	<input checked="" type="checkbox"/>
Datum zadnjega revizijskega poročila zunanjega izvajalca notranjega revidiranja je:	
(dan XY, mesec XY in leto 20XY)	
ad d) Notranjega revidiranja nisem zagotovil, ker:	
V letu 2020 (leto, na katero se izjava nanaša) smo na področju notranjega nadzora izvedli naslednje pomembne izboljšave (navedite: 1, 2 oziroma 3 pomembne izboljšave):	
<p><b>A. Izboljšali smo sistem notranjih kontrol z novimi in dograjenimi računalniškimi rešitvami, in sicer:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nova aplikacija Nadzori podpira vse faze nadzornega postopka, brezpapirno poslovanje ter omogoča boljši dostop do podatkov o obravnava zavarovanih oseb pri izvajalcih.</li> <li>2. Aplikacija Nadomestila je dopolnjena s kontrolami pri izplačilu nadomestil.</li> <li>3. Vzpostavljen sistem za preprečevanje kibernetičkih napadov, ki z zaščitnim onemogočilo delovanje pri ZZS ponudnikih telekomunikacijskih storitev.</li> <li>4. Dodatne prilagoditve številnih poslovnih aplikacij za obvladovanje zahtev in sprememb, ki jih je prinesla interventna zakonodaja vezana na epidemijo, vključno z izvajanjem poslov, ko je Zavod zgolj posrednik med izvajalci in ministrstvom.</li> </ol> <p><b>B. Izdelali in prenovili smo večje število splošnih aktov. V splošne akte smo vključili oz. dopolnili notranje kontrole, ki nam omogočajo obvladovanje operativnih tveganj in zagotavljajo večjo enotnost pri delu. Med pomembnejšimi splošnimi akti, ki so bili izdelani oz. prenovljeni, velja omeniti:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Novi akti v zvezi s delom na domu in dopolnitve aktov o varnosti in zdravju pri delu zaradi epidemije.</li> <li>2. Pravilnik o modelih plačevanja.</li> <li>3. Pravilnik o nadzorih.</li> <li>4. Pravilnik o izvajanju nadzorov nad dobavitelji.</li> <li>5. Politika upravljanja kritičnih situacij v ZZS in Načrt neprekinjenega poslovanja in okrevanja poslovnih procesov v ZZS.</li> <li>6. Organizacijsko navodilo o načinu dela na področju povračil.</li> <li>7. Pravilnik o načrtovanju in letnem poročilu.</li> </ol>	
Kljub izvedenim izboljšavam ugotavljam, da obstajajo naslednja pomembna tveganja, ki jih še ne obvladujem v zadostni meri:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stalna spreminjajoča se zakonodaja (predvsem v povezavi z epidemiološkimi razmerami), ki prinaša neusklajene in nesistemske rešitve, kar povzroča ranljivost zdravstvenega sistema in nestabilno finančno situacijo zdravstvenega zavarovanja. <b>Ukrepi:</b> Stalni kontakti z MZ in MF, pravočasno posredovanje predlogov za spremembe in dopolnjevanje predpisov.</li> <li>2. Tveganja, povezana s spremembami izhodišč in/ali zakonodaje ter Splošnega dogovora po sprejemu finančnega načrta ZZS, kar lahko vodi v preseganje finančnih zmoglosti ZZS ter v nezmožnost poravnavanja obveznosti. <b>Ukrepi:</b> Pravočasna pobuda ZZS in organov upravljanja ZZS za spremembo največjega obsega izdatkov za zdravstveno blagajno, za sprejem rebalansa finančnega načrta ZZS in izvedba strateške aktivnosti SA2; uveljaviti zdravstvo kot prioriteto v družbi z zadostnimi viri financiranja.</li> <li>3. Pomembno tveganje, ki se kljub nenehnim prizadevanjem za pridobitev ustreznih kadrov in kljub iskanju novih rešitev nadaljuje iz preteklih let, je omejenost kadrovskih virov. Preveč limitiran kadrovski načrt Zavoda in neustrezno vrednotenje posameznih delovnih mest, pa tudi nezmožnost pridobitve kadra določene specialnosti, predvsem zdravnikov in IT strokovnjakov, predstavlja tveganje za realizacijo rednih in razvojnih nalog predvsem zaradi povečanja pripada zadev, novih nalog zaradi epidemije in načrtovanih razvojnih aktivnosti v okviru Strateškega razvojnega programa za obdobje 2020-2025. Pospešeno se dela tudi na predlogu zakona o dolgotrajni oskrbi, ki bo Zavodu prinesel popolnoma nove naloge in področja dela. Naloge so vedno zahtevnejše in kompleksnejše (npr. podrobno vsebinsko poznavanje zavodskih aplikacij z vsemi vgrajenimi kontrolami), hkrati pa tudi rastejo pričakovanja po sodelovanju in pomoči zunanjim deležnikom (npr. pri pripravi zakonodaje), kar vpliva na pravočasno in kakovostno izvajanje rednih nalog ter omejuje razvoj zdravstvenega zavarovanja. <b>Ukrepi:</b> prenova sistemizacije, zahteva po povečanju kadrovskega načrta ZZS, pravočasna izvedba nadomestnih zaposlitev zaradi predaje dela, izenačitev statusa zdravnikov na Zavodu z zdravnikom v klinični praksi in izvedba strateške aktivnosti SA8, ki je namenjena ključnim kadrom.</li> </ol>	
Predstojnik oziroma poslovodni organ proračunskega uporabnika:	
	Marjan Suđelj, univ. dipl. psih., generalni direktor
Datum podpisa predstojnika:	
	 2. 2. 2021

Pojasnilo k točki 6.: Pravilnik o usmeritvah za usklajeno delovanje sistema notranjega nadzora javnih financ omogoča zagotavljanje notranjega revidiranja z lastno notranjerevidirsko službo, s skupno notranjerevidirsko službo ali z zunanjim izvajalcem notranjerevidirjskih storitev (10. do 12. člen, Uradni list RS, št. 72/2002).

Lastne notranjerevidirjske službe so dolžni ustanoviti predlagatelji finančnih načrtov po drugem odstavku 19. člena Zif (npr. ministrstva). Lastna notranjerevidirjska služba slednjih je tudi lastna notranjerevidirjska služba tistih njihovih organov v sestavi, ki nimajo svoje lastne notranjerevidirjske službe. Skupna notranjerevidirjska služba je lahko ustanovljena v okviru enega proračunskega uporabnika ali kot samostojna strokovna služba proračunskih uporabnikov in izvaja notranje revidiranje na podlagi aktov o ustanovitvi in poslovanju, ki določajo tudi pravice in obveznosti ustanoviteljev, ki so sopodpisniki teh aktov ali so pristopili k skupni notranjerevidirjski službi kasneje na podlagi mandatnih pogojev. V primeru, da proračunski uporabnik ni podpisnik aktov skupne notranjerevidirjske službe, ni podpisal mandatne pogodbe oziroma skupna notranjerevidirjska služba nima pravne podlage za vključitev proračunskega uporabnika in svoje revizijsko okolje, proračunski uporabnik nima zagotovljenega notranjega revidiranja s strani skupne notranjerevidirjske službe.

Proračunski uporabniki, razen tistih, ki so v skladu z Zif dolžni ustanoviti lastno notranjerevidirjsko službo, si lahko zagotovijo notranje revidiranje svojega poslovanja tudi na podlagi oddaje javnega naročila zunanjemu izvajalcu notranjerevidirjskih storitev.

Vsi proračunski uporabniki so dolžni zagotoviti funkcijo notranjega revidiranja, in sicer, če odhodki in finančnem načrtu presegajo 2.086.463 evrov, vsakoletno, drugače pa na tri leta.



# Mnenje Računskega sodišča RS na računovodske izkaze in pravilnost poslovanja Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije za leto 2019

V skladu z Zakonom o računskem sodišču je Računsko sodišče RS izvedlo revizijo računovodskih izkazov in pravilnosti poslovanja ZZZS za leto 2019 in 30. 11. 2021 izdalo revizijsko poročilo št. 323-2/2020/32. Računsko sodišče je o računovodskih izkazih ZZZS za leto 2019 izreklo pozitivno mnenje, saj izkazi v vseh pomembnih pogledih resnično in pošteno prikazujejo stanje sredstev in obveznosti do virov sredstev ZZZS na dan 31. 12. 2019 ter prihodke in odhodke oziroma prejeme in izdatke ZZZS za tedaj končano leto v skladu z Zakonom o računovodstvu.

O pravilnosti poslovanja ZZZS v letu 2019 je Računsko sodišče izreklo mnenje s pridržkom, ker je ugotovilo, da:

- ZZZS o pravici zavarovanih oseb do skupinske obnovitvene rehabilitacije ni odločal v upravnem postopku, temveč je pristojnost za odločanje prenesel na organizatorje skupinske obnovitvene rehabilitacije;
- ZZZS v pogodbah o izvajanju programa zdravstvenih storitev ni določil zmogljivosti, potrebnih za izvajanje dogovorjenega programa, v končnem obračunu za leto 2019 pa je izvedel obračun nekaterih zdravstvenih storitev v nasprotju z merili iz Splošnega dogovora za pogodbeno leto 2019 ter izvajalcem priznal prenizko ceno za opravljene storitve ter več oziroma manj zdravstvenih storitev, kot so bile opravljene v letu 2019, in nepravilno priznal preiskave in opravljene storitve (zaradi ugotovljenih nepravilnosti je ZZZS izvajalcem zdravstvenih storitev za opravljene storitve in preiskave plačal za najmanj 3.959 EUR premalo in 2.343 EUR preveč);
- je ZZZS izdajal odločbe o priznanju pravice do povračila stroškov specialističnega in bolnišničnega zdravljenja ter nabave medicinskih pripomočkov

in zdravil v tujini več kot 2 meseca po prejemu vlog ter izplačeval ostala povračila stroškov opravljenih zdravstvenih storitev in nabavljenih medicinskih pripomočkov v Sloveniji, ki niso temeljila na izdani odločbi v upravnem postopku in so bila izplačana pred izdajo obvestila o povračilu stroškov, kar ni bilo v skladu z Zakonom o upravnem postopku;

- ZZZS pri nabavah materiala, storitev in osnovnih sredstev v vrednosti najmanj 1.081.893 EUR ni ravnal v skladu s predpisi o javnem naročanju, pri oddaji storitev izvedenskih mnenj pa ni določil ocenjene vrednosti za skupine istovrstnih storitev in je zato oddal storitve na podlagi evidenčnih postopkov;
- ZZZS ni ravnal v skladu z Zakonom o sistemu plač v javnem sektorju, ker je javno uslužbenko napredoval v plačni razred pred iztekom triletnega napredovalnega obdobja in ji zato izplačal za 1.655 EUR višjo plačo, uvrstil javnega uslužbenca v višji plačni razred od izhodiščnega plačnega razreda brez navedbe utemeljenih razlogov, javnima uslužbencema izplačal delovno uspešnost iz naslova povečanega obsega dela v znesku 555 EUR, ne da bi generalni direktor sprejel odločitev o plačilu delovne uspešnosti iz naslova povečanega obsega dela pred izplačilom plače za posamezni mesec, 8 javnim uslužben-



cem je izplačal preveč dodatka za stalno pripravljenost in zaposlenim določil dodatek za dvojezičnost v višini 6 % osnovne plače javnega uslužbenca, čeprav je bila zahtevana le osnovna raven znanja jezika narodne manjšine. Poleg tega je nekaterim javnim uslužbencem določil in izplačal sorazmerni del regresa za letni dopust v nasprotju z Zakonom o delovnih razmerjih.

Razen vpliva navedenih nepravilnosti na pravilnost poslovanja Računsko sodišče meni, da je ZZZS v letu 2019 v vseh pomembnih pogledih posloval v skladu s predpisi. ZZZS je ugotovljene nepravilnosti odpravil med revizijo, zato Računsko sodišče ni zahtevalo odzivnega poročila.

mag. Mirjana Fele



**Neuradno prečiščeno besedilo** Protokola o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije,

ki obsega:

- Protokol o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije št. 020-17/2021-DI/2 z dne 15. 9. 2021 in
- Protokol o spremembah in dopolnitvah protokola o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije št. 020-17/2021-DI/3 z dne 28. 10. 2021

## **Protokol o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije**

### **1. člen**

- (1) Ta protokol določa način preverjanja izvajanja preventivnih ukrepov za preprečevanje širjenja okužb z virusom SARS-CoV-2 za zaposlene v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu: Zavod).
- (2) V tem protokolu uporabljen izraz zaposleni smiselno velja tudi za druge osebe, ki na kakršnikoli drugi pravni podlagi opravljajo delo v Zavodu. (npr. dijaki, študenti, osebe, ki imajo z Zavodom sklenjeno pogodbo civilnega prava).

### **2. člen**

- (1) Vsi zaposleni morajo ob vstopu v poslovne prostore Zavoda izpolnjevati pogoj prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja (v nadaljevanju: pogoj PCT).
- (2) Pogoj PCT je izpolnjen, če zaposleni razpolagajo z enim od naslednjih dokazil:
  1. z dokazilom o negativnem rezultatu testa PCR, ki ni starejši od 72 ur od odvzema brisa, ali testa HAG, ki ni starejši od 48 ur od odvzema brisa;
  2. z digitalnim COVID potrdilom EU v digitalni ali papirnati obliki, opremljenim s kodo QR;
  3. z digitalnim COVID potrdilom tretje države v digitalni ali papirnati obliki, opremljenim s kodo QR, ki vsebuje vsaj enake podatke kot EU DCP in ga je pristojni zdravstveni organ tretje države izdal v angleškem jeziku;
  4. z dokazilom o cepljenju zoper COVID-19; s katerim izkazujejo, da je prejela:
    - drugi odmerek cepiva Comirnaty proizvajalca Biontech/Pfizer, cepiva Spikevax (COVID-19 Vaccine) proizvajalca Moderna, cepiva Sputnik V proizvajalca Russia's Gamaleya National Centre of Epidemiology and Microbiology, cepiva CoronaVac proizvajalca Sinovac Biontech, cepiva COVID-19 Vaccine proizvajalca Sinopharm, cepiva Vaxzevria (COVID-19 Vaccine) proizvajalca AstraZeneca in cepiva Covidshield proizvajalca Serum Institute of India/AstraZeneca ali kombinacijo dveh predhodno naštetih cepiv. Dokazilo se pridobi takoj po drugem odmerku;
    - prvi odmerek cepiva COVID-19 Vaccine Janssen proizvajalca Johnson/Janssen-Cilag. Dokazilo se pridobi z dnem cepljenja;

5. z dokazilom o pozitivnem rezultatu testa PCR, ki je starejši od deset dni, razen če zdravnik presodi drugače, vendar ni starejši od 180 dni;
  6. z dokazilom o prebolewnosti iz prejšnje točke in dokazilom o cepljenju, s katerim dokazujejo, da so bile v obdobju, ki ni daljše od 180 dni od pozitivnega rezultata PCR testa oziroma od začetka simptomov, cepljene z enim odmerkom cepiv iz četrte točke tega odstavka. Zaščita se vzpostavi z dnem cepljenja.
- (3) Za zaposlene se šteje, da za opravljanje dela izpolnjujejo pogoj PCT, če se presejalno testirajo s testom HAG za samotestiranje. Pogoj PCT je izpolnjen, če se delo začne opravljati po opravljenem testiranju s presejalnim testom HAG za samotestiranje, ki ni starejši od 48 ur od odvzema brisa.
  - (4) Zaposleni brez dokazila iz drugega odstavka tega člena, se samotestira na lokaciji iz četrtega odstavka 3. člena.
  - (5) Zaposleni, ki za opravljanje svojih nalog izven sedeža Zavoda (npr. zastopanje na sodiščih, sodelovanje v delovnih skupinah) potrebujejo dokazilo o negativnem rezultatu testa PCR ali testa HAG, opravi test na stroške Zavoda.

### **3. člen**

- (1) Samotestiranje je za zaposlene brezplačno.
- (2) Zaposleni se samotestira v skladu z navodili proizvajalca ter izpolni in podpiše evidenčni list o rezultatu testa, ki je sestavni del tega protokola in ga hrani za namen dokazovanja izpolnjevanja pogoja iz tretjega odstavka 2. člena tega protokola. Ob samotestiranju zaposlenega je navzoča oseba, ki jo za to pooblasti generalna direktorica oziroma vodja – direktor OE/PE.
- (3) Če zaposleni na dan samotestiranja razpolaga z izvidom PCR testa, ki ni starejši od 72 ur, ali hitrega antigenskega testa, ki ni starejši od 48 ur, se rezultat testa upošteva.
- (4) Samotestiranje za zaposlene bo potekalo od 7.00 ure do 9.00 ure oziroma neposredno pred začetkom opravljanja dela, in sicer na naslednjih lokacijah:
  - na sedežu Zavoda, Miklošičeva 24, Ljubljana,
  - v prostorih območnih enot Zavoda in izpostavah, ki jih določijo direktorji območnih enot, o čemer obvestijo svoje zaposlene.

- (5) Negativni rezultat testa na virus SARS-CoV-2 pomeni, da se zaposleni lahko odpravi na delovno mesto, kjer še naprej upošteva vsa priporočila za preprečevanje širjenja okužbe.
- (6) V primeru pozitivnega testa na virus SARS-CoV-2 se zaposleni nemudoma odpravi domov, pri čemer ne uporablja javnega prevoza in se izolira ter o pozitivnem rezultatu obvesti svojega neposrednega vodjo ter svojega osebnega ali dežurnega zdravnika.

#### 4. člen

- (1) Izpolnjevanje pogoja PCT ob vstopu v poslovne prostore Zavoda preverja varnostnik oziroma oseba, ki jo za to pooblasti generalna direktorica oziroma vodja – direktor OE/PE. Preverjanje pogoja ne glede na to, ali gre za prebolewnost, cepljenje ali testiranje, poteka z vpogledom v ustrezno dokazilo in skeniranjem, pri čemer se vpogleda ne za beleži, kopira ali hrani.
- (2) Zaposleni za namen nadzora nad izpolnjevanjem pogoja PCT, ki ga izvajajo pristojne institucije, hrani dokazilo o izpolnjevanju PCT pogoja.
- (3) Zaposleni, ki ne izpolnjuje pogoja PCT, v poslovne prostore Zavoda ne sme vstopiti razen zaradi izvedbe samotestiranja na lokaciji iz četrtega odstavka 4. člena.
- (4) Zoper zaposlenega, ki ne izpolnjuje pogoja PCT, lahko delodajalec uporabi ukrepe v skladu s predpisom, ki ureja varnost in zdravje pri delu, in predpisom, ki ureja delovna in uslužbenska razmerja ter kolektivnimi pogodbami dejavnosti.

#### 5. člen

Zaposleni morajo ves čas upoštevati vse priporočene samozaščitne ukrepe, kot so pravilna uporaba zaščitnih mask, spoštovanje medsebojne razdalje, zračenje prostorov, umivanje in razkuževanje rok in druge ukrepe, ki jih določajo predpisi Vlade Republike Slovenije.

#### Prehodne in končne določbe

#### 6. člen

Z dnem uveljavitve tega protokola preneha veljati Protokol o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja za zaposlene in druge osebe, ki opravljajo delovno mesto v Zavodu

za zdravstveno zavarovanje Slovenije z dne 9. 9. 2021, št. 020-17/2021-DI/1.

#### 7. člen

Te spremembe in dopolnitve začnejo veljati 1. novembra, 2021.

#### Priloga:

- Evidenčni list za samotestiranje

Priloga 1

**EVIDENČNI LIST SAMOTESTIRANJA ZA ZAPOSLENEGA V ZAVODU ZA ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE SLOVENIJE**

Zaposleni/a \_\_\_\_\_ (ime in priimek)

Izjavljam, da sem opravil/a samotestiranje

Datum	Ura	Rezultat testa (negativen/pozitiven)

S podpisom te izjave:

- jamčim, da so navedbe v tej izjavi resnične, točne in popolne,
- se zavežem, da bom izjavo ob vstopu v poslovne prostore delodajalca predložil/a na vpogled,
- izjavljam, da sem seznanjen/a, da je navajanje neresničnih podatkov v tej izjavi lahko razlog za ukrepanje delodajalca v skladu z določbami zakona, ki ureja delovna razmerja.

Podpis: \_\_\_\_\_

Na podlagi 19. točke prvega odstavka 28. člena Statuta Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (Uradni list RS, št. 87/01 in 1/02 – popr.) in Odloka o začasnih ukrepih za preprečevanje in obvladovanje okužb z nalezljivo boleznijo COVID-19 (Uradni list RS, št. 174/21 in 177/21) generalna direktorica Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije izdaja

## **Protokol o spremembah in dopolnitvah protokola o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije**

### **1. člen**

V Protokolu o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenja in testiranja za zajezitev širjenja okužb z virusom SARS-CoV-2 z dne 15. 9. 2021, št. 020-17/2021-DI/2, se v 2. členu peti odstavek črta.

### **2. člen**

Ta protokol začne veljati z dnem sprejema.

Številka: 020-17/2021-DI/4

Datum: 24. 11. 2021

Generalna direktorica  
doc. dr. Tatjana Mlaka

Na podlagi 19. točke prvega odstavka 28. člena Statuta Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (Uradni list RS, št. 87/01 in 1/02 – popr.) in Odloka o začasnih ukrepih za preprečevanje in obvladovanje okužb z nalezljivo boleznijo COVID-19 (Uradni list RS, št. 174/21, 177/21, 185/21, 190/21, 200/21 in 201/21) generalna direktorica Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije izdaja

## **Protokol o spremembah in dopolnitvah protokola o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije**

### **1. člen**

V Protokolu o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenja in testiranja za zajezitev širjenja okužb z virusom SARS-CoV-2 z dne 15. 9. 2021, št. 020-17/2021-DI/2, se v 2. členu 1. točka drugega odstavka spremeni tako, da se glasi:

»1. z dokazilom o negativnem rezultatu testa PCR, ki ni starejši od 48 ur od odvzema brisa, ali testa HAG, ki ni starejši od 24 ur od odvzema brisa.«

### **2. člen**

V 3. členu se tretji odstavek spremeni tako, da se glasi:

»(3) Če zaposleni na dan samotestiranja razpolaga z izvidom PCR testa, ki ni starejši od 48 ur, ali hitrega antigenskega testa, ki ni starejši od 24 ur, se rezultat testa upošteva namesto samotestiranja.«

### **3. člen**

Ta protokol se objavi v E-gradivih in začne veljati naslednji dan po objavi.

Številka: 020-17/2021-DI/5

Datum: 29. 12. 2021

Generalna direktorica  
doc. dr. Tatjana Mlaka

# Delo v ZZZS v času covid-19

Tudi v letu 2021 je delo v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu ZZZS) potekalo v znamenju preprečevanja širjenja okužb s covidom-19. ZZZS je sprejemal ukrepe za zagotavljanje varnega delovnega okolja, informiral zaposlene o zaščitnih ukrepih ter ravnanju v primeru potrjene okužbe.

V času razglašene epidemije, pa tudi v zdajšnjem času, ko epidemija sicer ni razglašena, je pa delež okužb zaradi novih različic virusa visok, je vodstvo ZZZS zaposlenim omogočilo opravljanje dela od doma po sistemu rotacije. Delovne prostore smo opremili z zaščitnimi pregradami, omejili smo fizične stike tako med zaposlenimi kot tudi s strankami, ki vloge vlagajo brez neposrednega fizičnega kontakta, to je po elektronski pošti. Sestanki ter izobraževanja so in še vedno potekajo izključno preko informacijsko komunikacijske tehnologije (MS Teams, ZOOM).

ZZZS se je tudi v lanskem in letošnjem letu hitro prilagajal navodilom vlade in stroke ter ažurno obveščal zaposlene o ukrepih za varovanje zdravja. Na podlagi Odloka o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenja in testiranja za zajezitev širjenja okužb z virusom SARS-CoV-2 (Uradni list RS, št. 142/21) smo sprejeli Protokol o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenja in testiranja (PCT) v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Izpolnjevanje pogoja PCT se preverja vsak dan. Pogoj PCT je izpolnjen, če ima zaposleni veljavno dokazilo o prebolewnosti ali cepljenju, zaposleni, ki ne izpolnjujejo prej omenjenih pogojev, pa so se dolžni testirati. Pogoj PCT je izpolnjen, če se zaposleni presejalno testirajo s testom HAG za samotestiranje. Test ne sme biti starejši od 48 ur od odvzema brisa.

Pomembno je, da se zaposleni vedemo samozaščitno in se držimo priporočil za preprečevanje širjenja okužbe s covidom-19. ZZZS redno obvešča zaposlene o ukrepih, prav tako so vsa priporočila zapisana v aplikaciji Promocija zdravja ZZZS. Ključni poudarki so naslednji:

- V primeru slabega počutja in pojava simptomov bolezni covid-19 (npr. slabo počutje, prehladni znaki, kašelj, vročina, težko dihanje, prebavne motnje) ostanemo v domači samoizolaciji in po telefonu kontaktiramo svojega osebnega zdravnika. O odsotnosti obvestimo neposrednega vodjo. V primeru pozitivnega testa čim prej obvestimo pristojno kadrovske službo, ki posreduje vprašalnik za presojo stikov. V primeru potrjene okužbe je odrejena izolacija s strani osebnega zdravnika.

- V primeru, da smo opredeljeni kot visoko rizični tesni stik (ugotovljeni na podlagi vprašalnika kadrovske službe, NI-JZ – aplikacija #OstaniZdrav ali okužene osebe) je odrejeno delo od doma, če narava dela to omogoča oziroma višja sila (čakanje na delo) v primeru, da delo od doma ni mogoče. Če smo bili v visoko rizičnem stiku, o tem nemudoma oziroma najpozneje v roku 24 ur, obvestimo pristojno kadrovske službo ter ji najpozneje v treh delovnih dneh od prejema dokazila o napotitvi v karanteno na domu posredujemo potrdilo o karanteni na domu.

Še vedno veljajo naslednji zaščitni ukrepi:

- Ob prihodu na delo in ob vsaki ponovni vrnitvi na delovno mesto si razkužimo roke.
- Ob prihodu na delo je treba vratarju ali pooblaščenim osebam pokazati izpolnjevanje pogoja PCT. Dokazilo o izpolnjevanju PCT pogoja je treba hraniti pri sebi.
- V vseh skupnih prostorih je obvezna uporaba zaščitnih mask (tudi ob doslednem upoštevanju medsebojne razdalje). V poslovnih prostorih ZZZS se uporabljajo izključno zaščitne maske, ki jih zagotavlja ZZZS.
- Upošteevamo pravila higiene rok in kašlja.
- Dosledno upošteevamo medsebojno razdaljo (najmanj 1,5 m).
- Redno čistimo in razkužujemo svoje delovne površine, pripomočke in opremo.
- Redno in temeljito prezračujemo delovne prostore.
- Izogibamo se nenujnim kontaktom.
- Čajne kuhinje in kadilnico uporabljamo posamično.

Zahvaljujemo se vsem, ki ste z odgovornim ravnanjem tako v službi kot v prostem času pripomogli k svojemu zdravju in zdravju skupnosti ter k omejitvi širjenja bolezni.

Sektor za razvoj kadrov in organizacije





# Nagovor generalne direktorice ob Dnevu Zavoda 2021

## Drage sodelavke in sodelavci.

Tudi letošnji Dan Zavoda žal že drugo leto zapored, zaradi epidemije covid-19 praznujemo na poseben način. Na varni razdalji, povsem drugače, kot smo ga pred leti, ko smo bili v naravi, športno in zabavno aktivni, v veselem ter sproščenem vzdušju s svojimi sodelavci. Kar neverjetno je, kako pogrešamo vse tisto, kar nam je bilo takrat povsem samoumevno. Celotako, da smo takšna druženja včasih s kakšnimi izgovori morebiti celo odklonili. Sedaj nam je žal, za vse tiste trenutke, ko smo se lahko družili, pa tega nismo v popolnosti izkoristili.

Vendar vemo, da se bodo časi, ko bomo lahko bolj sproščeni, zagotovo vrnil. Hvala vsem vam, ki ste natančni in dosledni pri izvajanju vseh potrebnih ukrepov za preprečevanje okužb. Posebej hvala vsem, ki ste modro in trezno razumeli pozive medicinske stroke in znanosti, ki nam je zagotovila cepiva, s kateri-

mi prispevamo, da bi obvarovali predvsem naše bližnje doma in v službi in hvala tudi vsem vam, ki postopoma sprejemate, da je cepivo trenutno še vedno naša edina rešitev, kar zagotovo dokazujejo prizori, ki jih vsakodnevno spremljamo preko medijev, in tisti med nami, ki so jih žal spremljali povsem od blizu.

Moja dolžnost je, da vas ponovno povabim k odgovornemu preprečevanju okužb s covidom-19, zlasti s cepljenjem in spoštovanjem preventivnih ukrepov in protokolov. Pristojni strokovnjaki napovedujejo za november 2021 in še kakšen mesec dlje, najtežji, četrti val epidemije, v katerem naj bi se okužili še vsi necepljeni in nepreboleli, pa tudi nekateri cepljeni. Vendar ti slednji s pomembno razliko v težavnosti poteka bolezni in z nizkim deležem hospitaliziranih oseb.

Prijazno prosim, da se potrudimo in poskrbimo za vse potrebno, da bomo enako kot v prvih treh valovih epidemije na ZZZS poslovali neprekinjeno in nemoteno, saj zavarovane osebe, izvajalci zdravstvenih storitev in druge stranke pričakujejo, da zlasti v teh zahtevnih časih, ostanemo branik stabilnosti ter zagotavljamo zdravstveno varnost prebivalcev s čim bolj nemotenim dostopom do pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja. V najtežjih trenutkih si pomagajmo s solidarnostjo in mislijo, da bo vse slabo nekoč minilo. Verjemimo posameznim strokovnjakom in upajmo, da je ta četrti val verjetno zadnji zahteven, da bodo naslednji bistveno milejši. Škoda, da se temu četrtemu valu v Sloveniji nismo uspeli izogniti s sredstvi, ki so nam na voljo. Kljub temu vem, da zmoremo zaupati v znanost in zaupati sebi in da zmoremo zmagati tudi v tej zdravstveni krizi.

Če se zaradi preprečevanja okužb ne moremo več družiti kot včasih, pa ni nobenega razloga, da ne bi še naprej ostali aktivni, skrbeli za lastno zdravje predvsem z veliko gibanja, zdravo prehrano ter obvladovanjem stresa. Po najnovejši analizi bolniškega staleža imamo v ZZZS daleč največ težav z bolečinami v hrbtu oziro-



Fotografija 1.  
Doc. dr. Tatjana Mlakar,  
generalna direktorica ZZZS  
nagovori delavce ZZZS  
ob Dnevu Zavoda.  
Vir: posnetek zaslona.

ma z boleznimi kostno-mišičnega sistema. Polovica med nami poroča, da so imeli v zadnjih treh mesecih bolečine v vratni hrbtenici ali križu. Ker smo v povprečju stari 49 let in ker delamo skoraj izključno sede in z računalnikom, je aktiven življenjski slog nujen za naše zdravje, dobro počutje in osnova za naše učinkovito delo. Zato z aktivnostmi promocije zdravja na delu spodbujamo vse nas, k zadostnemu gibanju v prostem času, enako tudi za priložnostne kratke aktivne odmore z razgibanjem na delovnem mestu.

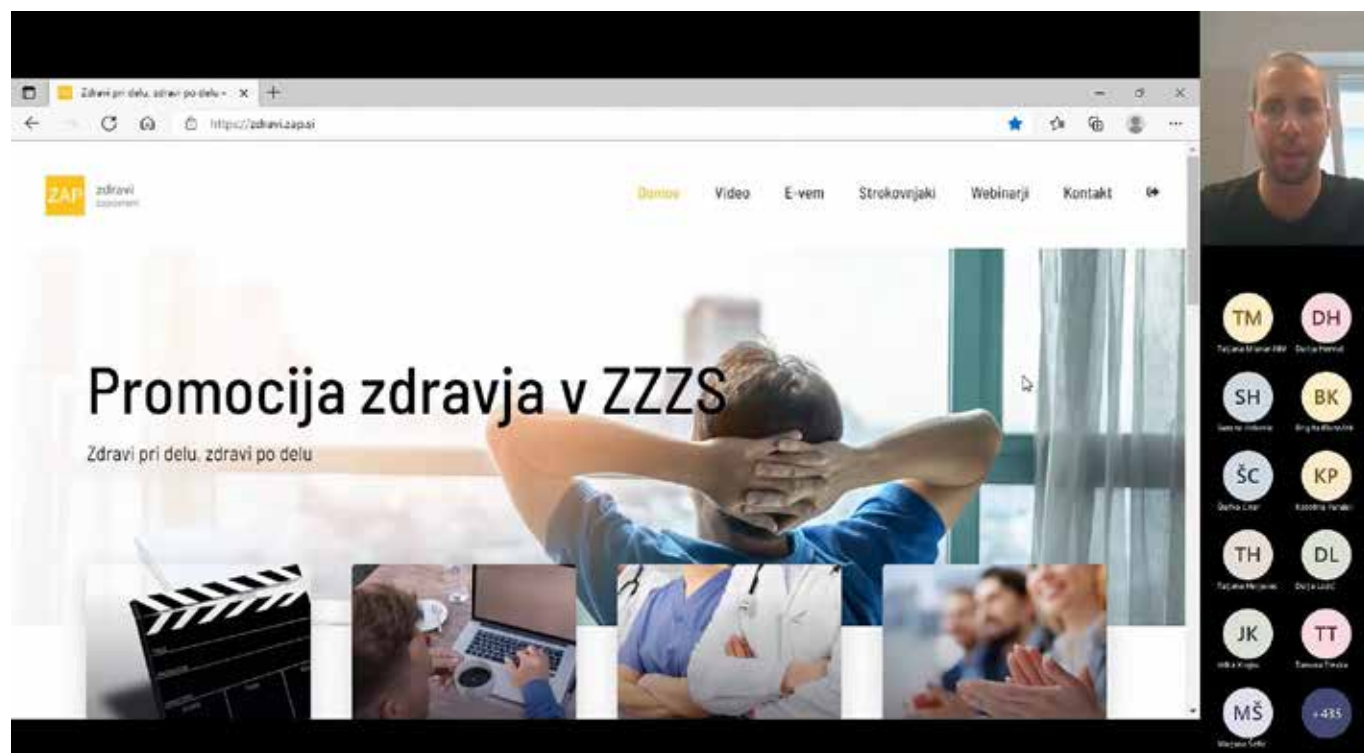
#### Drage sodelavke in sodelavci.

Mineva osem mesecev, od pomladi, ko sem prišla na to delovno mesto, s čimer sem pri nekaterih med vami povzročila kar nekaj stresa. Nenazadnje vsaka sprememba v življenju človeka povzroči precej specifičnih občutij, ki pa postopoma izzvenijo in tudi sama opažam, da ni več toliko razprav na temo "generalna direktorica", kot jih je bilo še pred meseci. Nekako

smo se uigrali, pa niti ni tako grozljivo, kot je bilo videti na samem začetku. Skupaj orjemo med dnevnimi nalogami in iščemo rešitve za naše optimalnejše in učinkovitejše delo. Takoj v prvih dveh mesecih sem obiskala in se srečala s sodelavci vseh območnih enot, informacijskega centra ter področij in sektorjev na direkciji, naši delovni obiski so sedaj postali rutina. Iz naših srečanj črpam pozitivno energijo, ker delam z zaupanja vrednimi strokovnjaki in nadvse prijetnimi sodelavci. Prepričana sem, da lahko z medsebojnim sodelovanjem, izmenjavo informacij in prenosom znanja izvedemo pomembne vsebinske in poslovne spremembe v našem poslovanju. Trudimo se delovati kot uspešni vodje, ki znamo motivirati in sodelovati z vsemi sodelavci ter vnaprej predvideti spremembe, ki jih od nas zahteva sodobni čas, naše okolje in naše stranke.

Mnogi med vami še vedno menite, da bi lahko naloge opravili drugače, bolje, s primernejšimi

*Fotografija 2. V okviru Dneva Zavoda je bila predstavljena spletna platforma "Promocija zdravja v ZZZS". Vir: posnetek zaslona.*



Fotografija 3. V okviru Dneva Zavoda smo prisluhnili tudi predavanju o glavni zdravstveni težavi med našimi delavci. Vir: posnetek zaslona.



prioritetami. Pravico imate tako razmišljati oziroma boljše povedano, prav je, da razmišljate o tem, kaj bi bilo boljše, koristnejše in učinkoviteje opraviti. Vendar, ko razmišljate ali med sabo izmenjujete stališča in poglede, naredite še korak dalje in te predloge predstavite vašim vodjem, odgovornim za posamezna področja, razvojnim skupinam ali meni. Hvaležni bomo za vse koristne namige. Zagotavljam vam, da bodo vsi predlogi sprejeti kot dobrodošel prispevek za razmislek o naših skupnih naporih za kakovostno delo. Prav zato, ker sem prepričana, da je za dobro delo, sodelovanje in zaupanje, ki je osnova za oboje, potreben primeren pretok informacij. Zato vas spodbujam, da vsaj občasno pregledate zapisnike delovnih sestankov in kolegijev, kjer se posebno prizadevno trudimo, da opišemo vse aktivnosti, ki jih izvajamo, s čimer želimo informirati tudi vse vas. Z direktorji smo dogovorjeni, da so vsa zapisniška gradiva našega operativnega dela dostopna. Prav tako smo dostopni in sem osebno dostopna za dodatna pojasnila in informacije vsem, ki bi želeli dodatne razlage za posamezne odločitve.

Ker sem delovanje ZZZS in zdravstvenega sistema razmeroma dobro poznala že pred nastopom sedanje funkcije, ne morem reči, da sem nad zahtevnostjo in velikim obsegom dela, s katerim se soočam, presenečena. To sem pričakovala in epidemija je obseg in zahtevnost naših nalog kvečjemu še podvojila. Zavarovane osebe, druge stranke in vsi ostali v zdravstvenem sistemu in v širši družbi pričakujejo od ZZZS, da aktivno pomagamo reševati nekatere pomanjkljivosti in izzive v zdravstvenem sistemu. Rešimo jih lahko samo povezani vsi ključni deležniki. K temu so usmerjeni vsi moji

napori in prizadevanja v zadnjih mesecih: v sodelovanje, povezovanje in predvsem zmerno, korektno in strpno uveljavljanje interesov posameznih interesnih združenj v sistemu. Vesela sem, da danes s sodelavci ZZZS složno iščemo možnosti, s katerimi svoje izjemne strokovne potenciale usmerjamo v naloge in aktivnosti, s katerimi bi rešili trenutne težave in nudili zavarovanim osebam čim boljše zdravstveno varstvo. Vse v življenju človeka ni gladko in uspešno, pojavljajo se tudi zdrsi, enako tudi pri naših aktivnostih. Vendar vesela sem, da je teh malo, in da smo izjemno odlični pri izvajanju nalog, ravno zato, vedno znova prejemamo tudi nove.

Moje poslovne prioritete so usmerjene v iskanje optimalnega delovanja ZZZS kot organizacijskega sistema, zato v zadnjih mesecih intenzivno iščemo in odpravljamo notranje organizacijske ovire in administrativna bremena, spoznavamo in iščemo strokovno konsolidacijo popisa naših delovnih procesov, s katerimi bi vzpostavili vitko in učinkovito organizacijo dela, seznanjamo se s tveganji, katera moramo znati in uspeti pravočasno obvladati, iščemo prioritete med množico razvojnih nalog, ki nas že nekaj časa vlečejo za rokav in kličejo po uveljavitvi, kot je npr. multimedijski klicni center, ki smo ga v preteklih mesecih že zasnovali, elektronsko arhiviranje, ki nas priganja s polnimi arhivi dokumentarnega gradiva, nadaljnje elektronske nadgradnje ključnih delovnih procesov, ki bi zmanjšale obseg rokovanja s papirnimi dokumenti, naredili smo konkreten premik pri pripravi materialnih osnov za učinkovitejše delo z najdragocenejšim, kar v ZZZS imamo, našimi zaposlenimi.



In bilo bi prelepo, če bi lahko delali samo za naše zavarovane osebe, stranke in opravljali svoje poslanstvo. Pa je realnost žal zelo drugačna. Vse želje po hitrem prehodu na spodbudno in za delo prijazno okolje, se izjalovijo vsak dan z novimi nalogami, ki nam jih nalagajo ostali subjekti v zdravstvenem sistemu in izven njega. Kot da smo povsem posebni (pa saj dejansko tudi smo) in najboljši (tudi to smo), se vsak dan znova otepamo nalog, ki nam jih v izvajanje nalaga redna, interventna in priložnostna zakonodaja ter še kdo povsem mimo te. Hvala vsem, ki ste neposredno ali posredno vključeni v vse trenutno aktualne agencijske naloge, povezane z epidemijo. Hvala za potrpežljivost in pripravljenost reči, da zmoremo.

ZZZS je vedno bil specialist za izvajanje posebej zahtevnih nacionalnih projektov, ki jih je vse z odliko tudi realiziral (dopolnilno zdravstveno zavarovanje, kartica zdravstvenega zavarovanja...). Obeta se nam nov podoben nacionalni projekt, ki ni povsem vezan na zdravstveno področje, ampak bolj na socialno. Politične silnice so po 20 letih ugotovile, da gre v tem trenutku za primerno priložnost uveljaviti Zakon o dolgotrajni oskrbi, ki pa ZZZSju namenja ključno in najpomembnejšo vlogo nosilca in izvajalca aktivnosti. Navedeno je dejstvo, naša odločitev pa je, da se odločimo reči, da se zmoremo ponovno združiti, povezati, pokazati kaj znamo, zmoremo in kdo smo. In kdo smo? – **NAJBOLJŠI ZBOR STROKOVNOSTI ZNOTRAJ ZDRAVSTVENEGA SISTEMA V SLOVENIJI.**

Ne bo enostavno, ne bo lahko. Mnogo priložnosti za jezo, vznemirjanje, morda celo prepir.

Čas je za  
aktivni odmor v živo



Ampak takšne priložnosti, sodelovati v tako zahtevnih strokovnih projektih ima človek enkrat morda dvakrat v svoji delovni karieri, nekateri nikoli, mi vsi jo bomo imeli. In prepričana sem, da bomo zmogli. Ne bomo sami, moramo se tudi številčno okrepiti. Po osebnih dohodkih morda nismo najbolj mamljiv delodajalec, po delovnih pogojih in po složnosti in prijateljskem delovnem sobivanju s svojimi sodelavci, pa nas zagotovo ne prekaša nihče. Prav je, da se tega zavedamo, in če poznate strokovnjake, ki razmišljajo podobno kot mi, povabite jih, želimo si sodelovati z novimi informatiki, analitiki, planerji, pravniki, ekonomisti.

Vesela sem, da nam je današnji priklop in video kontakt uspel. Hvala vsem, ki so nam to druženje omogočili. Kljub vsemu si želim, da bi se v prihodnjih mesecih in še posebej v naslednjem letu, ko bomo imeli prav poseben rojstni dan, srečevali v živo.

Tudi zaključili bomo z gibanjem v besedi in praksi, kot nam ga je s programom za današnji mini Dan Zavoda zarisala širša skupina za promocijo zdravja.

Dragi sodelavci, drage sodelavke, ostanite takšni kot ste, iskreni in pristni, prosim potrudite se, da vaše sposobnosti, znanje in inteligenco podarjate našim skupnim nalogam in ciljem.

Ob tem se gibajte in pazite na svoje zdravje, ko pa bo čas primeren in sonce dovolj toplo, pa obiščite Arboretum Volčji potok.

Lep dan vam želim.

*Fotografija 4. V okviru Dneva Zavoda smo prisluhnili predavanju s področja promocije zdravja, izvedli spletne ankete ter izvedli aktiven odmor na delovnem mestu.*

*Vir: posnetek zaslona.*





# Promocija zdravja na delovnem mestu

Zdravje je stanje telesnega, duševnega in socialnega blagostanja človeka. Za posameznikovo zdravje in njegovo kakovost življenja so pomembne okoliščine, v katerih živi in dela. S sistematičnimi ciljnimi aktivnostmi in ukrepi si v okviru promocije zdravja na delovnem mestu tudi v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu: ZZZS) prizadevamo krepiti in ohranjati zdravje naših zaposlenih.

V ZZZS vsako leto pripravimo letni načrt ukrepov, s katerimi želimo spodbujati zaposlene k zdravim življenjskim navadam in z različnimi aktivnostmi prispevati k njihovemu boljšemu počutju. V letu 2021 je bil načrt promocije zdravja na delovnem mestu prilagojen razmeram, povezanim s covidom-19. Poglavitno vodilo je bilo, da se zavaruje zdravje zaposlenih, kar je v večji meri pomenilo, da so se aktivnosti tako kot leto prej izvajale v omejenem obsegu in na način, s katerim smo zagotavljali varnostne ukrepe za preprečevanje širjenja virusa.

V okviru načrta promocije zdravja so se izvajale aktivnosti, s katerimi smo zaposlene spodbujali k zdravemu prehranjevanju, zato smo zaposlenim nudili sezonsko sadje in organizirali zdrav slovenski zajtrk, zagotavljali zdrave prigrizke in napitke v samopostrežnih prehranskih avtoma-

atih, z objavami prispevkov v mrežno aplikacijo Promocija zdravja ZZZS pa smo zaposlene ozaveščali o posameznih svetovnih, evropskih dnevih, povezanih z zdravim načinom življenja. Za varovanje zdravja naših zaposlenih smo redno objavljali ukrepe za preprečevanja širjenja okužb s covidom-19. Kot vsako leto so se v okviru promocije zdravja izvajala različna izobraževanja, s katerimi smo zaposlene ozaveščali o pomenu krepitve in ohranjanju zdravja, pomenu gibanja za boljše počutje in ohranjanja vitalnosti, se učili veččin za preprečevanje in obvladovanje stresa na delovnem mestu.

V letu 2021 je bila izvedena anketa o zdravju zaposlenih, prav tako pa so bili na osnovi podatkov NIJZ analizirani vzroki za bolniške odsotnosti v ZZZS. Oboje bo vodilo za sistematično in ciljno usmerjeno izvajanje promocije zdravja v prihodnje.

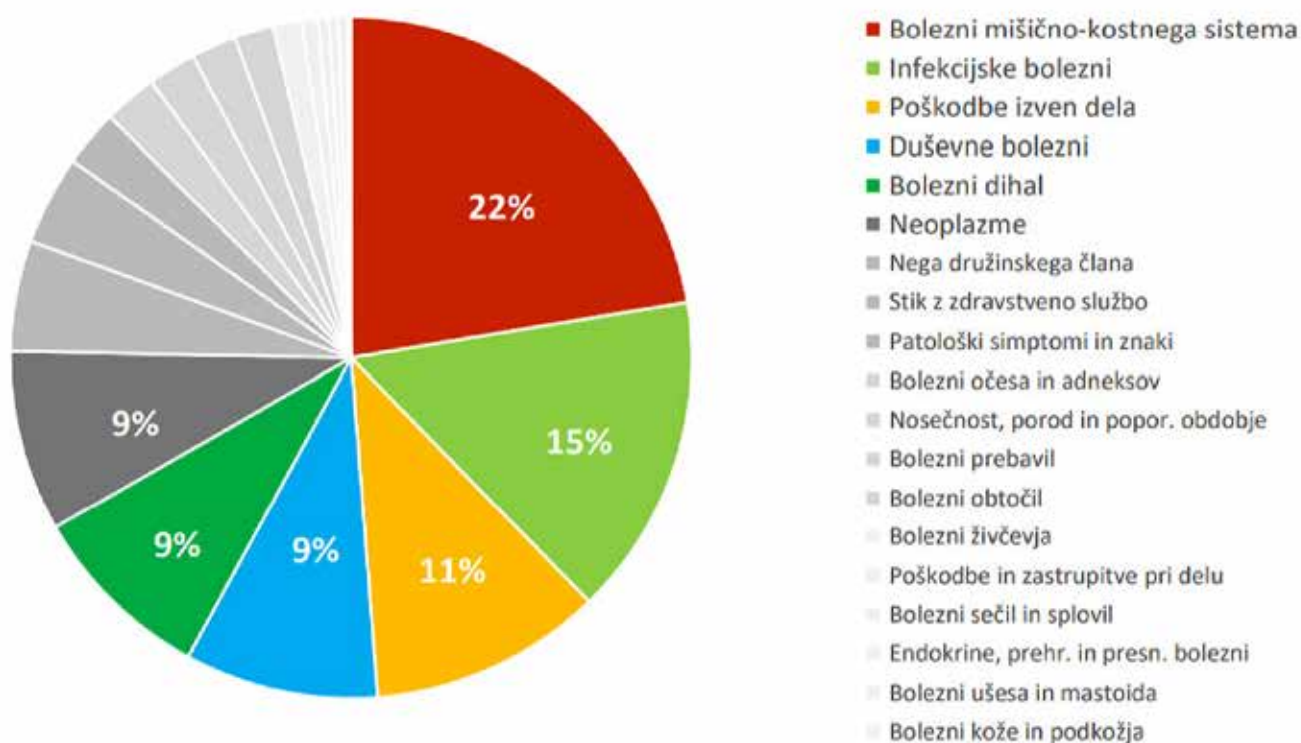
Z analizo je bilo ugotovljeno, da je med zaposlenimi največ obolenj mišično kostnega sistema (Slika 2), predvsem bolezni hrbtenice, kar je v veliki meri posledica pretežno sedečega opravljanja dela. V ZZZS smo zato v letošnjem letu že začeli z ustreznim načrtovanjem in izborom primerne ergonomske opreme delovnih mest (v letošnjem letu nakup stolov, podana pobuda PE IC za nakup ergonomskih mišk).

Prav tako smo na podlagi ugotovitev s strokovnjaki Zavoda za Atraktivno Promocijo zdravja – ZAP, pripravili spletno platformo Promocija zdravja v ZZZS, zdravi pri delu, zdravi po delu. Platforma vsebuje atraktivne in koristne informacije ter vsebine s pomočjo katerih bomo lahko krepili in vzdrževali naše zdravje, s posebnim poudarkom na zdravju v zvezi z delom.

V spletni platformi se nahaja knjižnica posnetih aktivnih odmorov, ki so pomembni pri preprečevanju nastanka zdravstvenih težav zaradi dolgotrajnega sedenja ter sodobnega delovnega in življenjskega sloga. Posebna pozornost je namenjena zahtevam dela v ZZZS. Njihov namen je preko kratke in atraktivne vadbe vzdrževati naše zdravje. Strokovno usmerjeni aktivni odmori so namenjeni ohranjanju zdravja hrbtenice.

Slika 1. Zdrav slovenski zajtrk





Slika 2. Odsotnosti zaradi bolezni v ZZZS po vrstah obolenj v letu 2020.

Vir: ZAP FITCORP.

ce, gibal in zdravja rok, psihofizične kondicije za delo, preprečevanja sindroma karpalnega kanala, sproščanju in podobno. Platforma vsebuje tudi zbrane informacije ter strokovne odgovore, podkrepjene z videi, fotografijami in teksti z namenom informiranja, ozaveščanja in motivacije na poti k zdravju in dobremu počutju zaposlenih, in sicer na temo zdrave hrbtenice in gibal, obvladovanja stresa in krepitev duševnega zdravja, zdrave in varne telesne aktivnosti ter ergonomske ureditve delovnega mesta. Zaposleni imamo preko spletne platforme tudi možnost brezplačnega kratkega strokovnega posveta, in sicer z naslednjih področij:

- medicine dela, prometa in športa,
- fizioterapije in fizioterapije,
- kineziologije in športa,
- psihiatrije in psihologije.

Zaposlenim so najbolj poznani tedenski aktivni odmori, ki jih izvajajo strokovnjaki v živo preko spleta. Z organiziranim aktivnim odmorom se je večina zaposlenih seznanila na letošnjem dnevu ZZZS, ki je bil zaradi situacije povezane s covid-19, organiziran na daljavo in odtlej so aktivni odmori zelo dobro obiskani. V letu 2022 načrtujemo izvajanje aktivnih odmorov trikrat tedensko.

Verjamemo, da bomo z ustvarjanjem delovne kulture, ki spodbuja zdravje zaposlenih in s sistematičnimi ciljnimi aktivnostmi in ukrepi promocije zdravja motivirali zaposlene v skrbi za ohranjanje in krepitev zdravja tudi v prihodnje.

Sektor za razvoj kadrov in organizacije

# Kaj mora vsak vedeti o varstvu osebnih podatkov

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) je eden izmed največjih obdelovalcev osebnih podatkov v Sloveniji, saj z namenom izvajanja obveznega zdravstvenega zavarovanja obdeluje osebne podatke in tudi posebne vrste osebnih podatkov (občutljivi osebni podatki) praktično vseh oseb v Sloveniji. S tem nam je zaupana velika odgovornost, saj je varstvo osebnih podatkov podlaga za uresničevanje (drugih) človekovih pravic in svoboščin ter temelj demokratične države.

Osebne podatke naših zavarovancev, ki so nam bili zaupani v obdelavo, moramo zaposleni v ZZZS varovati in jih obdelovati z vso dolžno skrbnostjo, ki nam jo predpisuje zakonodaja s področja varstva osebnih podatkov in naši interni akti (pravilniki, varnostne politike, navodila ...). Da bomo v ZZZS lahko to odgovorno nalogo izvajali še bolje, v nadaljevanju sledi povzetek temeljnih pojmov, pravil in nekaj praktičnih nasvetov s področja varstva osebnih podatkov.

## I. Pa saj to sploh niso osebni podatki! Ali pač?

Osebni podatek je katerikoli podatek, ki se nanaša na določene ali določljivega posameznika. Oseba je določena npr. z enoličnim identifikatorjem (npr. davčno številko), določljiva pa je, če imamo dovolj podatkov (atributov), da lahko na podlagi teh določimo, za katero osebo gre. Na določljivost ne smemo gledati samo s perspektive naših sposobnosti, podatkov in znanja, ampak tudi z vidika, ali bi kdo drug brez nesorazmerno veliko naporov, časa, ali sredstev lahko ugotovil, na koga se podatek nanaša.

Tipični primeri osebnih podatkov so, ob predpogoju, da jih lahko povežemo z določeno oziroma določljivo osebo, EMŠO, davčna številka, kombinacija imena, priimka in naslova, spletni identifikatorji, RFID oznake, IP naslov, glas, lokacijski podatki, številka bančnega računa, mobilna številka, registrska številka avtomobila.

Kot primer določenosti posameznika naj navedem primer g. Antona Novaka. Samo na podlagi tega imena in priimka posameznika prav gotovo še ne moremo določiti, saj je v Sloveniji veliko posameznikov s takšnim imenom in priimkom. Če imenu in priimku dodamo, da ima Anton Novak prebivališče v Kranju, krog posameznikov sicer zožimo, vendar posameznik še vedno ni določljiv. Ko pa Antona Novaka povežemo z njegovim domačim naslovom (ali npr. navedbo manjšega kraja), pa ta posameznik že postane vsaj določljiv, če že ne določen.

Poleg »navadnih« osebnih podatkov poznamo še osebne podatke posebne vrste (občutljivi osebni podatki), ki pa jim je zaradi večjega tveganja za posledice zlorab, potrebno zagotoviti najvišjo stopnjo varstva. Podatki posebne vrste so podatki v zvezi z zdravjem, podatek o članstvu v sindikatu, podatki o političnem in verskem mnenju, rasnem ali etičnem poreklu, o filozofskem ali spolnem prepričanju, pa tudi genski in biometrični podatki. Naj kot zanimivost dodam, da je tudi ZZZS številka osebni podatek posebne vrste, saj med osebne podatke v zvezi z zdravjem sodi tudi številka, ki je posamezniku dodeljena za njegovo edinstveno identifikacijo za zdravstvene namene.

### Praktični napotek:

Kadarkoli ste v dilemi, ali sploh gre za osebne podatke, je najbolje, da s temi podatki ravnate tako, kot da to so osebni podatki.

Poleg opredelitve, kaj osebni podatek sploh je, je za razumevanje pravil glede varstva osebnih podatkov, treba poznati tudi opredelitev pojma obdelave osebnih podatkov. Obdelava osebnih podatkov je kakršnokoli ravnanje z osebnimi podatki (npr. tudi zbiranje, razkritje, vpogledovanje, brisanje, shranjevanje, spreminjanje, posredovanje).

### Praktični napotek:

Pri obdelavi osebnih podatkov se držite načela najmanjšega obsega podatkov in zato vedno razkrijte (posredujte oziroma kakorkoli drugače obdelujte) samo tiste in toliko osebnih podatkov, kot je nujno potrebno. Vse, kar je več od tega, je namreč neustrezno.

## II. Na področju varstva osebnih podatkov velja: prepovedano je vse, kar ni izrecno dovoljeno

Ker na področju obdelave osebnih podatkov velja, da je prepovedano vse, kar ni izrecno dovoljeno, je potrebno za vsako obdelavo osebnih podatkov imeti upravičeno pravno podlago za določen namen obdelave. V ZZZS je pravna podlaga za večino obdelav podatkov opredeljena v zakonodaji s področja obveznega zdravstvenega zavarovanja. Druge ustrezne pravne podlage za obdelavo osebnih podatkov so še pogodba, osebna privolitev, javni interes, življenjski interes ali zakoniti interes.

V nobenem primeru pa obdelava osebnih podatkov ne sme biti izvedena na podlagi radovednosti, želje po zaslužku, ustrežljivosti ali prijaznosti.

#### Praktični napotek:

V primeru, ko niste prepričani, ali določene osebne podatke smete razkriti (oziroma jih kakorkoli drugače obdelovati), jih ne razkrijte (obdelujte). Še vedno boste to lahko storili naknadno, če se bo to izkazalo za upravičeno. Pri neupravičeni obdelavi podatkov enakovredne možnosti popravka (saniranja škode) namreč žal ni.

### III. Naloge in odgovornosti zaposlenih na področja varstva osebnih podatkov

S podpisom pogodbe o zaposlitvi smo se zaposleni zavezali k varovanju osebnih podatkov, s katerimi se seznanimo pri svojem delu v ZZZS. Svoje delo smo dolžni opravljati v skladu z zahtevami tako veljavne zakonodaje kot vseh internih predpisov ZZZS (pravilnikov, navodil ...) s področja varstva osebnih podatkov. Osebnih podatkov, s katerimi pridemo v stik v zvezi z delom v ZZZS, ne smemo posredovati nepooblaščenim tretjim osebam ter smo jih dolžni varovati tudi po prenehanju delovnega razmerja v ZZZS.

#### Praktični napotek:

Dodeljena pooblastila za dostop do informacijskega sistema ZZZS dosledno uporabljajte samo za izvajanje dodeljenih službenih nalog.

Za opravljanje svojega dela so nam bila dodeljena pooblastila za dostop do informacijskega sistema ZZZS. Sama tehnična možnost dostopa, ki smo jo dobili z dodeljenimi pooblastili, pa še ne pomeni, da se z vsemi podatki, do katerih imamo možnost dostopanja, lahko tudi dejansko seznanimo. Dejanski vpogledi so namreč dovoljeni samo in izključno, če so potrebni za izvajanje konkretno dodeljene naloge. Vsi vpogledi in kakršnakoli

druga obdelava osebnih podatkov v informacijskem sistemu ZZZS se beleži in se shranjuje v revizijskih sledih.

Vsak nepooblaščen vpogled oziroma katerakoli druga neupravičena obdelava osebnih podatkov predstavlja tveganje za resne nevarnosti v našem življenju. Revizijske sledi o obdelavi osebnih podatkov se namreč v večini primerov zaradi zagotavljanja sledljivosti hranijo še leta po tem, ko so bile te obdelave izvedene. Ker so vsi dostopi, ki jih naredimo z uporabo službenih pooblastil, lahko predmet notranjih in zunanjih nadzorov, je skrinjica, ki jo odpremo z obdelavo osebnih podatkov, za katere nimamo dokazljivega poslovnega razloga, (lahko) Pandorina. Ugotovljene kršitve dolžnega varstva osebnih podatkov so namreč lahko predmet disciplinskih, prekrškovnih, odškodninskih in kazenskih postopkov.

#### Praktični napotek:

Skrbno varujte svoja uporabniška imena in gesla in jih ne razkrivajte nikomur, saj ste za vse aktivnosti, ki so narejene z vašim uporabniškim imenom in geslom, odgovorni vi.

### IV. Za zaključek

Pot k zagotavljanju skladnosti z zakonskimi zahtevami s področja varstva osebnih podatkov ni ne kratka ne lahka, niti nima bližnjic. Gre za neprekinjen proces in zato nikoli ne bomo mogli doseči ciljne črte, ko bi si lahko oddahnil.

Namen varstva osebnih podatkov ni varovanje osebnih podatkov kot takih, temveč varovanje pravic oseb, na katere se ti podatki nanašajo, njihove zasebnosti, dostojanstva in svobode odločanja. Ob upoštevanju teh dejstev in ob zavedanju lastne osebne odgovornosti ter potrebe po nenehnem učenju bomo lahko še naprej uspešno razreševali vse izzive, s katerimi se soočamo na področju varstva osebnih podatkov. V primeru kakršnih koli dilem in vprašanj s tega področja vas vabim, da se za nasvet obrnete na pooblaščen osebo ZZZS za varstvo osebnih podatkov, e-naslov dpo@zzzs.si ali tel. 01 30 77 554.

Mateja Zalar Oblak



# Kam gremo in kaj bo ostalo za nami?

V digitalni realnosti, ko so naša življenja preplavljena s hitrimi in nemalokrat težko preverljivimi informacijami, se mnogi še spomnimo, kako je bilo včasih vse bolj enostavno. Naš vsakdan in naša življenja so bila na papirju, nadzor smo imeli nad tem, kdo bo kaj videl, kaj bomo hranili, in kaj bomo uničili. Na policah dnevne sobe smo razstavili fotografije pomembnih življenjskih mejnikov. Kar smo želeli ohraniti, smo spravili v predale in omare in kar smo želeli uničiti, smo zažgali ali razrezali in vrgli v smeti. Vendar pa življenje na papirju ni bilo immuno pred kopičenjem – na policah smo imeli vedno več slik, v predalih in omarah smo imeli vedno več papirja.

Nova realnost so postali računalniki, internet in računalniški oblaki. Digitalni svet je vstopil v vse pore našega življenja in kljub našemu upiranju spremenil naš vsakdanjik. Naše življenje, prikazano in opisano na papirju, tone v pozabo.

Iz omejenih polic in predalov s papirjem se je naše življenje preselilo v digitalni svet in socialna omrežja. Neskončno množico slik, dokumentov in podatkov hranimo na raznih pomnilniških napravah ali vedno pogosteje v računalniškem oblaku z neskončno prostora. Kar želimo uničiti, enostavno premaknemo v virtualni koš. Živimo v prepričanju, da imamo vse pod nadzorom.

Človeštvo proizvaja absurdne količine podatkov. Vsak trenutek našega življenja in življenja naših bližnjih je vreden zabeležke, fotografije, filma, kar brez večjih zadržkov delimo z internetnimi prijatelji, prijatelji prijateljev in na koncu s popolnim neznanecem na drugem koncu sveta. In ker mislimo, da nadzorujemo situacijo v digitalnem svetu, želimo povezati v ta svet vse, kar je možno. Običajne naprave postajajo zapleteni računalniki (včasih je bil telefon namenjen samo pogovoru), ki jih lahko priključimo na internet, svet pa je ena sama proizvodnja podatkov.

Statistika<sup>1</sup> je zastrašujoča:

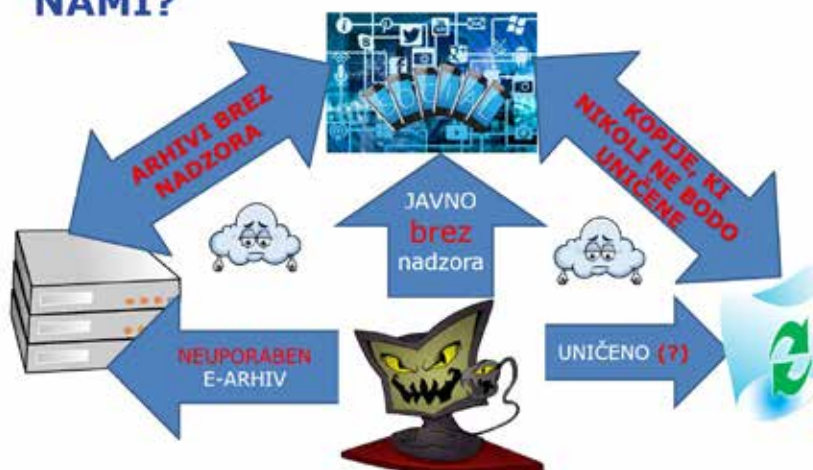
- Do konca leta 2021 bo človeštvo proizvedlo 79 trilijonov (79.000.000.000.000) GB podatkov, največji skok je bil v letu 2020 (50 % glede na leto 2019) zaradi pandemije. Do leta 2025 bomo proizvedli 181 trilijonov GB podatkov.
- Od začetka obstoja človeštva pa do leta 2003 smo proizvedli enako količino podat-

kov, kot smo jih v letu 2013 zgojili v dveh dneh in proizvodnja podatkov eksponentno raste.

- Od leta 2010 do 2020 je komuniciranje preko spleta poskočilo za 5000 % – WhatsApp uporabniki si izmenjajo 65 milijard sporočil dnevno, uporabniki Twitterja napišejo pol milijona tvitov vsako minuto, v Google iskalnik se dnevno vpiše 3,5 milijarde poizvedb.
- Vsak tretji zemljan vsak dan aktivno uporablja Facebook.
- Na svetu je skoraj 5 milijard uporabnikov interneta, ki dnevno povprečno preživijo na spletu skoraj 7 ur (skupaj porabljenega časa – 1,2 milijarde let na leto), od tega tretjino časa na socialnih omrežjih.
- V letu 2020 je vsak zemljan povprečno generiral 1,7 MB podatkov v sekundi. Če bi hoteli prenesti (»download«) vse podatke z interneta, bi za to danes potrebovali 181 milijonov let.
- Kibernetski kriminal se je od začetka pandemije povečal za 400 %.
- Manj kot 1 % zbranih podatkov je dejansko analiziranih in ob koncu leta 2020 bi svet za to potreboval 2,7 milijona strokovnjakov s področja zbiranja in analize podatkov.

Ob takšni statistiki bi se moral vsak posameznik zamisliti, kaj počne na spletu in kaj se dogaja z njegovimi podatki. Kaj bo ostalo za mano? Ali je tisto, kar izbrišem, dejansko izbrisano? Ali bo tisto, kar želim ohraniti, čez leta dejansko uporabno? Kaj objavljam na spletu in ali imam dejanski nadzor nad svojimi objavami?

## KAJ BO DEJANSKO OSTALO ZA NAMI?



<sup>1</sup> <https://techjury.net/blog/big-data-statistics/>

V najslabšem primeru bodo ostali za nami podatki in dokumenti, za katere smo mislili, da so izbrisani, vendar kopije še vedno obstajajo nekje v računalniškem vesolju, pa ne vemo kje, niti kdo z njimi upravlja. Za nami bodo ostali dokumenti, ki jih sicer varno hranimo, vendar nimamo več strojne ali programske opreme, s katero bi jih lahko prebrali in uporabili. Za nami bodo ostali bolj ali manj javni arhivi, kamor smo nekdanje odlagali dokumente, pa smo nanje pozabili in so sedaj izgubljeni v vesolju računalniških oblakov.

## Kako problem rešuje Republika Slovenija?

Podatki, ki jih hranimo uradne institucije, so v veliki meri gradivo trajne vrednosti, zato je v Republiki Sloveniji v veljavi tudi Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (v nadaljevanju: ZVDAGA), ki od ustvarjalcev trajnega in arhivskega gradiva zahteva ustrezno varstvo v procesih zbiranja, obdelave in hrambe.

Omenjeni zakon zahteva, da ustvarjalec upravlja gradivo tako, da zagotavlja dokazljiv izvor in nesprenemljivost vsebine (avtentičnost in celovitost) ter dostopnost in uporabnost v celotnem roku hrambe. V primeru arhivskega in trajnega gradiva je to za vedno.

Poseben izziv za ustvarjalce gradiva predstavlja izpolnjevanje teh zahtev v primeru digitalnega gradiva, zato ZVDAGA zahteva, da ustvarjalci sprejmemo določene ukrepe, s katerimi zagotavljamo in dokazujemo izpolnjevanje zakonskih zahtev.

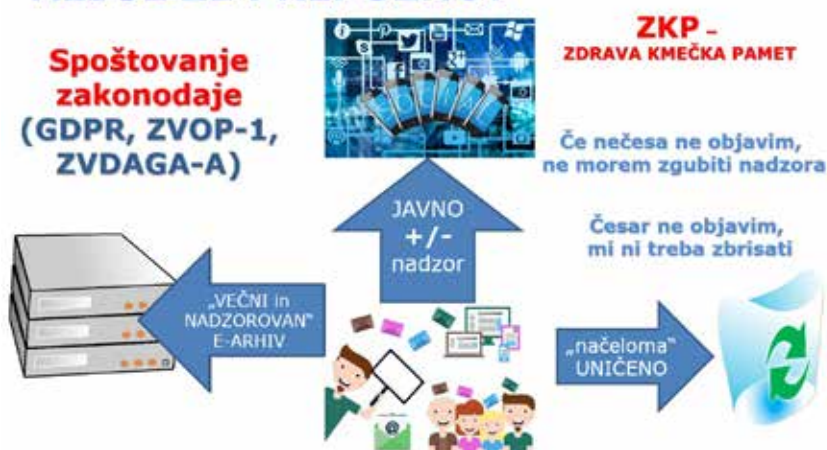
Ključni ukrep za dolgotrajno ohranjanje gradiva v digitalni obliki je vzpostavitev zakonsko skladne e-hrambe, ki se poleg vzpostavljenih organizacijskih in upravnih procesov dokazuje predvsem z vzpostavljenim sistemom upravljanja in varovanja informacij (v nadaljevanju: SUVI).

## SUVI na našem Zavodu

V Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) se zavedamo, da SUVI sestavljajo trije ključni deli – zakonodaja in interni akti, tehnologija ter ozaveščeni in izobraženi uporabniki. Visoko raven zavedanja o pomembnosti SUVI izkazujemo s Krovno politiko varovanja informacij in s strani generalne direktorice podpisano Izjavo zavezanosti vodstva k sistemu upravljanja in varovanja informacij.

Poleg Krovne politike varovanja informacij pa imamo v ZZZS vrsto internih aktov, s katerimi urejamo procese na področju informacijske varnosti in so objavljeni v LN aplikaciji E-gradiva. Izvajamo vrsto ukrepov na področju dostopa: omejevanje dostopa do podatkov preko dodeljenih pooblastil, nadzor uporabnikov s povečanimi pooblastili in beleženja dostopov preko revizijskih sledi (Politika upravljanja in varovanja gesel, Politika upravljanja uporabniških identitet, Politika interneta in e-pošte, Politika revizijskih sledi). Vzpostavljen imamo napreden tehnični sistem za odkrivanje in preprečevanje vdorov in izvajanja zlonamerne kode (Politika operativnih postopkov,

## ALI JE ŽE PREPOZNO?



Politika varnostnih dogodkov in incidentov). Ker pa vemo, da nobena zaščita ni popolna, imamo vzpostavljen tudi sistem varnostnega kopiranja, kjer ključne podatke kopiramo na več lokacij (Politika varovanja informacijskih virov).

Ključni pa ste vi, uporabniki informacijskega sistema ZZZS. V okviru portala e-učenje imate na razpolago izobraževalne vsebine s področja informacijske varnosti, ki jih morate predelati vsaki dve leti. Letos smo vzpostavili redno izobraževanje in ozaveščanje uporabnikov o aktualnih temah na področju informacijske varnosti preko kratkih elektronskih sporočil »5 minut za informacijsko varnost«. Namen omenjenih sporočil je nenehno osveščanje in izobraževanje na področju informacijske varnosti in tudi obveščanje o novih ali posodobljenih internih aktih, ki urejajo procese na področju informacijske varnosti.

Posebno pozornost smo posvetili tudi sodelavcem v PE Informacijski center, ki imajo povečana pooblastila in dostopajo do sistema, podatkov in gradiv na drugačen način. Zanje smo uvedli poglobljena interna izobraževanja s področja sistema upravljanja in varovanja informacij, prav tako smo znotraj PE Informacijski center uvedli nadzorni postopek, ki preverja, ali se ključni procesi zagotavljanja informacijske varnosti izvajajo v skladu s standardi, zakonodajo in internimi akti.

Za vse pa smo na voljo s pojasnili in odgovori na vaša vprašanja, dileme in težave na področju informacijske varnosti sodelavci v Help desku in jaz – koordinatorica za informacijsko varnost (Judita Mesarič).

Za konec pa še odgovor na vprašanje »Kam gremo?«, ki je že nekaj časa na dlani. Digitalizacija našega življenja je realnost in ni pričakovati, da bi se ustavila, saj nas razmere in potrebe silijo v to. Vprašanje je le, kako daleč bomo šli tako v zasebnem kot tudi v poslovnem svetu. Ali se bomo znali ustaviti, predno bomo z digitalizacijo začeli delati škodo ali je za to že prepozno?

Odgovor na vprašanje »Kaj bo ostalo za nami?« pa je preprosto – za nami bo ostalo tisto, za kar bomo pravilno skrbeli, varovali in nadzorovali.

Judita Mesarič

# Priporočeno branje: Integriteta in preprečevanje korupcije – »kaj dogaja?«

Integriteta in preprečevanje korupcije je tema, ki jo je dobro imeti »na dnevnem redu« pogosto, predvsem v okolju, kjer je veliko govora o prevarah, okoriščanju, lobiranju, neetičnem ravnanju, o zlorabah na področju javnih naročil. Gre za samozaščitne vsebine, da nas nevednost, nepazljivost ali celo dobromamernost ne spravijo v neugoden ali celo nezakonit položaj. Bistvo pa je transparentnost, sledljivost, javnost delovanja, nas, javnih uslužbencev, uradnih oseb, ki delamo z javnimi sredstvi, da pri tem sploh ne omenjam skladnosti našega dela s predpisi in akti Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu ZZZS). Želim dati nekaj poudarkov, da si osvežimo vedenje s tega področja. Vsi dokumenti v zvezi z Načrtom integritete ZZZS so objavljeni v eGradivih in dostopni vsem delavcem ZZZS.

## Načrt integritete ZZZS

V ZZZS je bila spomladi 2021 imenovana nova delovna skupina za načrt integritete. Deluje v sestavi: Snežana Markovič (vodja), Tomaž Marčun, Renata Božič Povše, Tatjana Kolenc, Mirjana Fele, Nataša Cugelj Štemberger, Matjaž Jamnik in Suzana Jarc. Skupina je takoj pričela z delom in že pripravila eno od dopolnil Načrta integritete, ki ga je generalna direktorica ZZZS sprejela.

Na priporočilo Komisije za preprečevanje korupcije (v nadaljevanju: KPK) je delovna skupina ocenila **tveganje iz skupine »nasprotje interesov«, in sicer »uporaba virov ZZZS (opreme, delovnega časa zaposlenih, informacijskih virov idr.) za zasebne interese«**. Ukrepi za obvladovanje tega tveganja so določeni: seznanjanje zaposlenih v Zelenem Občasniku glede **izogibanja uporabe virov ZZZS za zasebne interese**. 31. 12. 2022 naj bi bila uvedena aplikacija eUčenje za seznanjanje zaposlenih s področjem integritete in preprečevanja korupcije. V zvezi z uporabo virov ZZZS za zasebne namene za vsa področja bo sektor za razvoj kadrov in organizacijo (v nadaljevanju: ZZZS) pripravil interni akt do 31. 12. 2022. Poseben ukrep za prepoved uporabe virov ZZZS pa je bil sprejet za namen kandidiranja za delovno mesto generalnega direktorja ZZZS, o čemer bo SRKO vse delavce ZZZS ob razpisu delovnega mesta generalnega direktorja ZZZS seznanil s to prepovedjo.

Delovna skupina se sestaja na delovnih sestankih, praviloma vsak mesec in obravnava ocenjena tveganja in ukrepe po področjih dela, ki so jih pripravili sodelavci po organizacijskih enotah, saj je cilj opredeliti in obvladovati specifična tveganja

pri delovanju na ZZZS. Načrt integritete naj bi bil ponovno dopolnjen v letu 2022.

Poleg tega pa so bili na sestankih delovne skupine sprejeti še nekateri dogovori, in sicer, da se bo pripravila aplikacija za podajanje predlogov za spremembo načrta integritete in drugih zaznav s tega področja. Aplikacija bo zagotavljala tudi anonimnost pošiljatelja, če bo tako želel. Vse predloge bo obravnavala delovna skupina in se do njih opredelila.

## Naše obveznosti za poročanje

1. **Do 31. 3. 2022** mora pooblaščen oseba ZZZS poročati KPK o prejetih darilih v zvezi z opravljanjem dela v ZZZS, da se evidentirajo na seznamu. Delavci praviloma ne sprejemamo daril (v četrtem in petem odstavku 35. člena Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije podrobneje določa tudi **dolžnost zavrnitve ponujenega darila**), vendar če pride do tega, se sprti poroča ob prejemu darila **nad 50 €**, da se vpišejo na seznam daril, in sicer: delavci v OE in PE IC poročajo vodjem – direktorjem OE ali osebam, ki jih nadomeščajo, na direkciji pa Poloni Mlakar v tajništvo generalne direktorice, ki pravočasno pripravi tudi zbirno poročilo za KPK.
2. Vsi, ki so v letu 2021 imenovani v strokovne komisije za oddajo javnega naročila in osebe, ki odločajo, potrjujejo in predlagajo vsebino razpisne dokumentacije, ocenjujejo ponudbe oziroma naročniku ZZZS-ju predlagajo izbor ponudnika (vsi ti so zavezanci za poročanje o premoženjskem stanju), kadar gre za javna naročila, za katera je treba v skladu z zakonom, ki ureja javno naročanje, izvesti postopek javnega naročanja in če je **ocenjena vrednost posameznega naročila enaka ali višja od 100.000 € brez DDV**, morajo prijaviti svoje premoženje in po tem tudi vsako spremembo. To naredijo na portalu KPK **na predpisanih obrazcih do 31. 12. 2021**. ZZZS pa mora poročati o vseh osebah, ki so bile v preteklem letu zavezanke za poročanje o premoženjskem stanju **do 31. 3. 2022**, kar pomeni, da KPK naredi navzkrižno kontrolo in lahko ugotovi kršitelje.
3. **Poročanje o dovoljenih in nedovoljenih lobističnih stikih se izvaja sprti v osmih dneh (ne več v treh dneh) od vzpostavitve lobističnega stika**. Vsak delavec sam, ki je bil tarča lobista, lobiranje prijavi KPK in o tem obvesti tudi sekretarko ZZZS (suzana.jarc@zzzs.si), kot predvideva prvi odstavek 6. člena Navodila glede ravnanja v primeru lobiranja.

Suzana Jarc



# Preprečevanje goljufij v obveznem zdravstvenem zavarovanju v letu 2021

## Uvod

Sistem obveznega zdravstvenega zavarovanja (v nadaljevanju OZZ) je kompleksen sistem s številnimi akterji (deležniki) in procesi. Za njegovo delovanje so potrebne različne in večkrat zelo zahtevne norme, podlage in pravila ravnanja, ki so ključnega pomena za učinkovitost in uspešnost sistema OZZ. Spoštovanje teh pravil oziroma nadzor, prepoznavanje, odvrčanje in preprečevanje različnih nepravilnosti je prav gotovo ena izmed pglavitnih in trajnih aktivnosti ZZZS. Pri izvajanju OZZ se na ZZZS najbolj pogosto srečujemo s t.i. administrativnimi nepravilnostmi, t.j. nenamernimi odstopi od predpisov in pravil. Manj pogoste so različne goljufije v sistemu OZZ, ki jih na kratko lahko opredelimo kot namerne nepravilnosti oziroma zavestno kršenje predpisov oziroma pravil ravnanja na različnih področjih sistema OZZ z namenom pridobivanja materialnih ali nematerialnih koristi. Vendar pa so sistemska tveganja in pa materialna in nematerialna škoda (npr. izguba zaupanja) kot posledica namernih nepravilnosti oziroma goljufij praviloma neprimerno večja, kot je škoda zaradi administrativnih napak. Zato je preprečevanje goljufij za javni sistem OZZ, ki predstavlja po obsegu tretjo največjo javnofinančno blagajno v državi (za ZPIZ-om in državnim proračunom), aktivnost strateškega pomena.

Na ZZZS že od leta 2015 dalje sistematično obravnavamo različne sume goljufij v sistemu OZZ. Temeljna načela, pristojnosti, odgovornosti in obveznosti različnih nosilcev aktivnosti opredeljuje Pravilnik o preprečevanju goljufij, ki natančno določa tudi postopek obravnave posameznega suma goljufije. Postopek podpira računalniška aplikacija z nazivom Preprečevanje goljufij (v nadaljevanju aplikacija PG), ki omogoča elektronsko prijavo, evidentiranje in obravnavo sumov goljufij, ki jih pri rednem delu zaznajo zaposleni na ZZZS ali pa na osnovi zunanjih prijav. Imamo torej dva različna vira prijav sumov goljufij. Na eni strani gre za notranje prijave, ki so posledica zaznave tovrstnih sumov s strani zaposlenih na ZZZS na podlagi različnih nadzornih aktivnosti na specifičnih področjih izvajanja OZZ na primer pri urejanju zavarovanja, pri plačevanju prispevkov, pri izvajanju/obračunu zdravstvenih storitev, izdaji/obračunu zdravil in medicinskih pripomočkov, pri uveljavljanju pravice do denarnih nadomestil in na drugih področjih. Na drugi strani pa gre za zunanje prijave, ki od leta 2016 dalje, ko smo uvedli možnost (anonimnih) elektronskih prijav prek spletne aplikacije e-prijave oziroma portala ZZZS, prevladujejo.

Večina zunanjih prijav sumov goljufij, ki jih prejme ZZZS, je anonimnih. Največji delež prijav različnih nepravilnosti

prispevajo zavarovane osebe oziroma uporabniki zdravstva. Manjše število zunanjih prijav prispevajo tudi t.i. žvižgači, torej zaposleni v različnih zdravstvenih organizacijah, ki opozarjajo na nepravilnosti pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali v delovanju sistema OZZ ali širšega zdravstvenega sistema. Pri prijavih, kjer je prijavitelj znan oziroma so prijave podpisane, ZZZS strogo varuje vir oziroma podatke o prijavitelju.

Za postopke obravnave sumov goljufij v aplikaciji PG so pristojni oziroma odgovorni vodje – direktorji območnih enot in področij ter sektorjev na direkciji. Ti predhodno preverjajo vsako prijavo z zbiranjem dodatnih informacij o dejstvih in okoliščinah domnevne nepravilnosti. Če pridobljene informacije potrjujejo navedbe iz prijav, se sproži postopek obravnave sumov goljufije v aplikaciji PG. V nasprotnem primeru se prijave označijo za neveljavne.

V nadaljevanju so predstavljeni osnovni podatki o številu in vrsti prijavljenih sumov goljufij ter določene vsebinske podrobnosti o obravnavanih sumih goljufij v letu 2021. Dodane so tudi nekatere aktualne vsebine iz mednarodnega sodelovanja na tem področju.

## Število prijavljenih sumov goljufij

Na število in vsebino prijav sumov goljufij je v letu 2021 že drugo leto zapored vplivala epidemija covid-19 oziroma ukrepi, ki so se izvajali z namenom preprečevanja širjenja covid-19. Iz Tabele 1 je razvidno, da se je skupno število prijav sumov goljufij med letoma 2020 in 2021 občutno znižalo, kar je mogoče pripisati dejstvu, da so se številne aktivnosti na področju zdravstvene oskrbe izvajale v zmanjšanem obsegu zaradi preprečevanja covid-19 in drugih z epidemijo povezanih aktivnosti. V celotnem letu 2021 je bilo podanih skupno 167 prijav (v letu 2020: 211 prijav), od tega na osnovi notranjih prijav oziroma lastnih nadzornih aktivnosti 6 prijav, 161 prijav pa je bilo pridobljenih prek spletne aplikacije e-prijave. Od skupno 161 e-prijav sta bili za veljavni ocenjeni le 2 prijavi, ki sta bili skupaj s 6 veljavnimi prijavi iz rednih nadzornih aktivnosti ZZZS obravnavani v aplikaciji PG. Skupaj je bilo torej v letu 2021 v aplikaciji PG obravnavanih 8 sumov goljufij.

Velik delež neveljavnih e-prijav je posledica dejstva, da prijave (večinoma gre za anonimne prijave) prek spletne aplikacije preprosto ne »zdržijo« dodatnih preverjanj oziroma večinoma ne ustrezajo dejstvom v konkretnih primerih. Večinoma (95 %) so se neveljavne prijave nanašale na prijave nepravilnosti zavarovancev v času bolniškega staleža (v nadaljevanju BS). Zuna-



nji prijavitelji namreč množično (anonimno) prijavljajo sume različnih kršenj pravice do denarnih nadomestil oziroma BS, ki pa se po dodatnih preverjanjih praviloma izkažejo za neutemeljene. V letu 2021 je bilo tako od skupno 161 e-prijav na osnovi preverjanja prepoznanih za neveljavne skupno 142 e-prijav (v letu 2020: 195). Od teh je bilo 13 vsebinsko nepopolnih oziroma brez zadostnih podatkov o primeru (kdo, kaj, kako, kdaj in kje). V 114 primerih se je na podlagi dodatnih preverjanj izkazalo, da ne gre za sum goljufije, v 15 primerih pa so bili prepoznani drugi razlogi za neveljavnost. 17 prijav v času priprave poročila še ni bilo obdelanih.

Tabela 1. Prijave sumov goljufij na ZZS v letu 2020 in 2021.

Šteilo prijav	2020	2021
<b>Glede na vir:</b>	<b>211</b>	<b>167</b>
– redne aktivnosti	5	6
– e-prijave	206	161
<b>Veljavne glede na vir:</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
– redne aktivnosti	5	6
– e-prijave	4	2
<b>Neveljavne:</b>	<b>195</b>	<b>142</b>
– vsebinsko nepopolne	35	13
– ne gre za sum	140	114
– drugo	20	15
<b>E-prijave še v postopku obdelave (neobdelane)</b>	<b>7</b>	<b>17</b>
<b>Veljavne dodeljene:</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
– OE	8	7
– Direkcija, IC	1	1

## Vrste sumov goljufij, zaznana tveganja in ukrepi

V letu 2021 je bilo v aplikaciji PG obravnavanih 8 primerov sumov goljufij (9 v letu 2020), od katerih so jih 7 obravnavale OE, 1 pa sektor za informiranje in odnose z javnostjo na direkciji. 7 postopkov obravnav je bilo zaključenih, obravnava 1 primera pa še poteka. Največ obravnavanih sumov goljufije se je letos nanašalo na sume goljufij zavarovanih oseb in na sume goljufij izvajalcev zdravstvenih storitev (po 3). En primer se je nanašal na sum goljufije lekarne, en pa na protipravno pridobivanje osebnega podatka (glej Tabelo 2). Pri sumih goljufij zavarovanih oseb so bile v letu 2021 v dveh primerih v ospredju različne listinske poneverbe za urejanje statusa zavarovanja. Primer, ki je posebej označil preteklo leto, so bili dlje časa trajajoči poskusi pridobitve podatkov o ZZS številki iz kartice zdravstvenega zavarovanja (v nadaljevanju KZZ) na podlagi telefonskih klicev neznanih oseb, ki smo jih zaznali na skorajda celotnem ozemlju države. Pri sumih goljufij izvajalcev zdravstvenih storitev so bile v ospredju ponovno različne nepravilnosti pri obračunu zdravstvenih storitev. Zelo pomembno je, da so nekatere nepravilnosti zavarovanci prijavili na podlagi individualiziranih podatkov iz portala ZZS, ki med drugim omogočajo prepo-

znavanje storitev, ki jih sami niso bili deležni, bile pa so obračunane ZZS.

Tabela 2. Vrste obravnavanih sumov goljufij na ZZS, 2020 in 2021

Vrste sumov goljufij	2020	2021
<b>1. Sumi goljufij zavarovanih oseb:</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
– listinske poneverbe	1	3
– zlorabe BS	1	–
<b>2. Sumi goljufij zavezancev:</b>	<b>2</b>	<b>–</b>
– listinske poneverbe (obr. A1)	2	–
– za plačilo prispevka	–	–
<b>3. Sumi goljufij izvajalcev ZS:</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
– pri obračunu	3	2
– drugo (okulistika/optika)	1	1
<b>4. Sumi goljufij pri izdaji zdravil (lekarne):</b>	<b>–</b>	<b>1</b>
<b>5. Drugo (2020: lažna kartica ZZS za neuporabo mask v času epidemije covid-19, 2021: protipravno pridobivanje podatkov o ZZS številki)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SKUPAJ obravnavanih sumov:</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

V nadaljevanju so predstavljena osnovna tveganja po posameznih vrstah goljufij, ki so bila zaznana pri obravnavanih primerih sumov goljufij v letu 2020, skupaj s kratkimi povzetki posameznih primerov ter izvedenimi ukrepi:

### 1. Sumi goljufij zavarovanih oseb

- **Ponarejen podatek na obrazcu M-3.** Konkretna poneverba je bila odkrita pri preverjanju podatka o urejenosti zavarovanja za konkretno tujo osebo, za katerega je zaprosila Upravna enota, ki je OE ZZS predložila tudi fotokopijo potrdila o spremembi podatkov na obrazcu M-3. Iz kopije obrazca je bilo razvidno, da je bilo osebi podaljšana veljavnost zavarovanja. Na podlagi vpogleda v evidenco OZZ po uradni dolžnosti pa je bil pridobljen podatek, da je tuju poteklo zavarovanje, torej se podatka o statusu OZZ iz (kopije) listine M-3 in iz evidence OZZ nista ujemala. Izkazalo se je, da je bil podatek na listini o podaljšanju zavarovanja izdan za drugo osebo oziroma, da je bil na konkretni listini Upravne enote domnevno ponarejen. OE ZZS je na tej osnovi naznanila sum storitve kaznivega dejanja ponarejanja uradne listine pristojnim organom. S primerom so bili seznanjeni delavci ustreznih organizacijskih enot ZZS z namenom preprečitve sorodnih dejanj.
- **Ponarejeno zdravniško spričevalo za pridobitev statusa kmečkega zavarovanca.** Pri urejanju statusa kmečkega zavarovanca ni bilo predloženo originalno zdravniško spričevalo o sposobnosti osebe za opravljanje kmečke dejavnosti, temveč le kopija spričevala. Pri preverjanju se je izkazalo, da izvajalec (mediciner dela) konkretnega dokumenta ni izdelal oziroma izdal. Zato je OE ZZS ustreznim organom naznanila sum storitve kaznivega dejanja ponarejanja uradne listine. S primerom so bili seznanjeni delavci ustreznih

organizacijskih enot ZZZS z namenom preprečitve sorodnih dejanj.

- **Poskusi protipravnega pridobivanja podatka o ZZZS številki iz kartice zdravstvenega zavarovanja (v nadaljevanju KZZ).** ZZZS je v obdobju od januarja do aprila 2021 prejel večje število pritožb zavarovancev iz različnih koncev Slovenije, ki so sprejeli telefonske klice, s katerimi se je od njih praviloma pod pretvezo, da bodo prejeli vračilo preplačanih premij zdravstvenega zavarovanja, želelo pridobiti (osebni) podatek o njihovi ZZZS številki iz KZZ. Klicatelji so se večkrat predstavili tudi kot delavci ZZZS. Tveganje pravno spornega pridobivanja osebnega podatka o ZZZS številki je bilo ocenjeno kot relativno visoko – predvsem zaradi treh razlogov: (1) lažnega predstavljanja neznanih klicateljev za delavce ZZZS, (2) varstva osebnih podatkov: podatek o ZZZS številki iz KZZ je osebni podatek in enolični identifikator, zaradi katerega bi bilo lahko ogroženo varstvo osebnih podatkov zavarovanih oseb in (3) zaradi možnih zlorab pravic iz OZZ, saj se pravice do zdravstvenih storitev in druge pravice iz OZZ uveljavljajo na osnovi ZZZS številke. Zato so bile neposredno po zaznani aktivnosti obveščene vse OE ZZZS, da spremljajo pojav v svojih okoljih in obveščajo zavarovane osebe, naj ne nasedajo tovrstnim poskusom (proti)pravnega pridobivanja osebnih podatkov. ZZZS je v času zaznavanja teh klicev prek spleta in medijev sproti obveščal splošno javnost predvsem z namenom, da se ozavešča zavarovane osebe o previdnosti pri telefonskem komuniciranju in možnih zlorabah osebnih podatkov (glej sliko 1). Hkrati pa je bila vložena tudi ustrezna kazenska ovadba zoper neznane storilce. Ti ukrepi so zalegli, saj je bilo v marcu in aprilu 2021 zaznanih bistveno manj pritožb na aktivnosti neznanih klicateljev, od maja 2021 pa tovrstnih pritožb nismo več zaznavali.

## 2. Sumi goljufij izvajalcev zdravstvenih storitev:

- **Uporaba lažnih, nepravilnih ali nepopolnih obračunskih dokumentov za plačilo opravljenih zdravstvenih storitev.** Na domnevno nepravilnost nas je prek spletne e-prijave opozoril delavec, zaposlen pri konkretni bolnišnici, ki je na podlagi spornega navodila evidencialnega pacienta, ki zaradi prezasedenosti oddelkov v času epidemije covid-19 dejansko še niso bili sprejeti v bolnišnice, kot hospitalizirane (npr. v t.i. dnevni bolnišnični obravnavi) – torej predno so bili bolniki dejansko hospitalizirani. Na podlagi izrednega nadzora je bil sum nepravilnosti potrjen. Čeprav namernost nepravilnosti ni bila potrjena, je bilo ugotovljenih za 47.250 evrov škode, ki je bila na osnovi izvensodne poravnave v celoti povrnjena. Izvajalcu pa je bila izrečena pogodbena kazen v višini 2.000 evrov. S primerom so bili seznanjeni

### ZDRAVSTVO / OSEBNI PODATKI

## Goljufi na lovu za številkami z zdravstvenih kartic

Neznanci, ki so skušali svoje sogovornike pretentati z obljubo o povračilu preplačanih premij, so bili na lovu za številkami s kartic zdravstvenega zavarovanja. Na zdravstveni blagajni prebivalce pozivajo, naj ne nasedajo.

✚ Nina Knavs

Na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije (ZZZS) so zaznali več poskusov pridobivanja osebnih podatkov s kartic zdravstvenega zavarovanja. Posameznike so poklicali neznanci, ki jih je zanimala številka ZZZS na njihovi kartici zdravstvenega zavarovanja. Večinoma so jih skušali zavesti pod pretvezo, da bodo prejeli vračilo preplačanih premij za zdravstveno zavarovanje. Motiv za takšno ravnanje ni znan, v skrajnem primeru pa bi bili lahko v ozadju nenavadnih klicev poskusi kraje identitete ali pridobivanja občutljivih zdravstvenih podatkov.

#### Lažni delavci ZZZS

Z omenjeno številko in brez kartice zdravstvenega zavarovanja je mogoče preveriti, ali ima posameznik zavarovanje urejeno, a ni jasno, kako bi lahko ta podatek goljufom koristil. Prav tako je mogoče s pomočjo te številke naročiti evropsko kartico zdravstvenega zavarovanja, ki pa jo z ZZZS pošljejo na zavarovanečev dom. Zgolj številka zdravstvenega zavarovanja pa po drugi strani ne zadostuje za to, da bi se lahko posameznik z lažno identiteto odpravil na pregled ali zdravljenje, so nam pojasnili na ZZZS.

Nekatere prebivalce so nedavno presenetili tudi klici neznanecv s telefonske številke predplačniškega paketa, ki so se predstavili kot delavci ZZZS in so jih želeli obiskati na domu, češ da bi se lahko uredili dokumentacijo. Na ZZZS prebivalce pozivajo, naj ne nasedajo tovrstnim prošnjam za posredovanje podatkov ali obiske na domu. Kot so pojasnili, sami z zavarovanci nikoli ne stopijo v stik na tak način. Policije za zdaj o dogajanju na ZZZS niso

obvestili, spomnili pa so, da se lahko nanjo ob poskusih goljufije obrnejo zavarovanci sami. O tovrstnih sumih lahko obvestijo tudi njihove območne enote, so spomnili na ZZZS, ali pa jih prijavijo prek obrazca na njihovi spletni strani (dostopen je na <https://www.zzs.si/goljufija>).

#### Previdno po telefonu

To sicer ni prvi sum goljufije, ki je povezan z zdravstvenimi karticami. Lani so prah dvigovale lažne kartice zdravstvenega zavarovanja, ki so navajale, da posameznik iz zdravstvenih razlogov ne sme nositi maske v zaprtih prostorih. Na poskuse pridobivanja številke zdravstvenega zavarovanja, kakršne so zaznali v zadnjem času, pa na ZZZS v preteklosti niso naleteli.

Pri informacijskem pooblaščenču v smernicah za preprečevanje kraje identitete prebivalcem svetujejo, naj informacij ne posredujejo po telefonu ali elektronski pošti. To še posebej velja, kadar je sogovornik sam navezal stik z njimi. »Nepridiprivi se velikokrat izdajajo za uslužbence bank, uradnike in druge zaposlene, s katerimi bi lahko imeli običajno opraviti. Preverite, ali gre za resnično osebo in ne prevaranta, ki vas želi opehariti,« so zapisali. Pri kraji identitete gre za kaznivo dejanje, pri katerem storilec pridobi ključne osebne podatke, na primer številke osebnih dokumentov, za pridobiva-

nje osebne koristi. x  
**Kaj je dobro preveriti**

V primeru klicev pod pretvezo urejanja dokumentacije bi lahko šlo po oceni informacijske pooblaščenke Mojce Prelesnik za neposredno trženje. Ključ bi lahko na primer opravljala katera od zavarovalno-zastopniških družb ali zavarovalniški zastopnik, ki želi na tak način stopiti v stik s posameznikom in mu prodati kakšen zavarovalni produkt, kajze pretekle izkušnje urada informacijskega pooblaščenca. Z zbiranjem osebnih podatkov s kartice zdravstvenega zavarovanja, ki so ga zaznali na ZZZS, pa pri informacijskem pooblaščenču niso seznanjeni. Posameznikom svetujejo, naj pred posredovanjem svojih podatkov najprej preverijo, komu in za kakšne namene bi jih dali. Pomembno je vprašanje, ali je oseba, ki ji posredujejo svoje osebne podatke, vredna njihovega zaupanja. Predlagajo tudi, da posameznik, tudi ko ve, komu bo dal svoje osebne podatke, od upravitelca zahteva vse informacije iz 13. člena splošne uredbe o varstvu podatkov; med drugim mora razkriti namen obdelovanja podatkov.



Na ZZZS (na fotografiji njihova stavba v Ljubljani) so naleteli tudi na primere, ko so se neznanci predstavljali za njihove uslužbence. © Tomaž Skale

Slika 1. Objava o spornem pridobivanju ZZZS številke v časniku Dnevnik, 22. marec 2021.

delavci ustreznih organizacijskih enot ZZZS z namenom preprečitve sorodnih dejanj.

- **Neupravičeno zaračunavanje storitev v zobozdravstvu.** Na podlagi podpisane prijave zavarovane osebe prek spletne aplikacije e-prijave glede nepravilnega zaračunavanja storitev s strani konkretnega zobozdravnika je bil izveden izredni nadzor, ki pa ni potrdil domnevnih nepravilnosti pri zaračunavanju. Izvajalec je zanikal nepravilnosti, zavarovanka pa z ničemer ni mogla dokazati svojih navedb, saj ni shranila oziroma predložila računa, ki bi izkazoval domnevne nepravilnosti. Obravnava suma goljufije se je zato zaključila z ugotovitvijo, da sum goljufije v konkretnem primeru ni bil utemeljen.
- **Neupravičeno zaračunavanje storitev v zobozdravstvu.** Še en primer suma goljufije v zobozdravstvu, ki je bil obravnavan na podlagi prijave podpisane zavarovane osebe prek spletne aplikacije e-prijave. Poleg sumov nepravilnosti v obračunavanju storitev je bil s strani prijaviteljice izražen tudi sum o dovoljenju za opravljanje dejavnosti nadomestnega zobozdravnika, ki je zaradi daljše odsotnosti namesto zobozdravnice – koncesionarke sprejemal paciente. Tudi v

tem primeru je bil izveden izredni nadzor, ki je ugotovil: (1) da je bila pravna podlaga za nadomeščanje, ki je omogočala dejavnost konkretnega zobozdravnika v zasebni ambulanti, nejasna, vendar pa je imel veljavno licenco za dentalno medicino, (2) da je obstajal sum kršitve pravic iz OZZ, in sicer sum kršitve proste izbire osebnega zdravnika, ki pa ga za več let nazaj ni bilo mogoče nedvoumno dokazati, saj je izvajalka navedla upravičene razloge za svoje (daljše) odsotnosti in vključitev nadomestnega zobozdravnika in (3) da je bilo obveščanje zavarovanih oseb (npr. glede podpisovanja dokumentov idr.) neustrezno. Na osnovi izvedenega nadzora je OE ZZZS izvedla naslednje ukrepe: (1) obvestila je nosilko zasebne zobozdravstvene ambulante, da mora uskladiti koncesijsko dokumentacijo z dejanskim stanjem oziroma urediti nadomeščanje in jo pozvala k ustreznemu obveščanju zavarovanih oseb glede nadomeščanja, (2) obvestila je koncedenta (občino) o nujnosti uskladitve dokumentacije in (3) obvestila je prijaviteljico z ugotovitvami nadzora in izvedenimi ukrepi.

### 3. Sum goljufije lekarne:

- **Nezakonito poslovanje in nelojalna konkurenca javne lekarne.** Na domnevno nezakonito poslovanje javne lekarne in nelojalno konkurenco je ZZZS prek spletne aplikacije e-prijave opozorila farmacevtka – koncesionarka. Kljub pravnomočni sodbi Upravnega sodišča, ki je odpravilo soglasje Ministrstva za zdravje RS (v nadaljevanju MZ) za ustanovitev konkretne lekarne, je ta še vedno poslovala, kar je prijaviteljica opredelila kot dejanje nelojalne konkurence. Ob prijavi suma nezakonitega poslovanja je na ZZZS naložila tudi zahtevo po ukrepanju oziroma prenehanju financiranja. ZZZS je prijaviteljico seznanil s pojasnilom, da je podlaga za financiranje lekarne odločba o verifikaciji, na podlagi katere lekarna pridobi dovoljenje za izvajanje lekarniške dejavnosti. To pomeni, da kljub temu, da je Upravno sodišče odpravilo soglasje MZ oziroma ga vrnilo v ponovni postopek, odločba o verifikaciji velja do njene odprave ali razveljavitve. V konkretnem primeru je ravnanje ZZZS vezano na postopke MZ, ki je pristojno za odpravo ali razveljavitve odločbe o verifikaciji. ZZZS od MZ tovrstnega dokumenta še ni prejel. Obravnava suma je bila zaključena z ugotovitvijo, da sum v konkretnem primeru ni bil utemeljen, temveč ga je mogoče opredeliti kot administrativno napako ali drugo nepravilnost.

## Preprečevanje tveganj nepravilnih obračunov v času covid-19

Skladno z dogovorom o akcijskem načrtu na področju preprečevanja goljufij v letu 2021 so se v preteklem letu prednostno izvedle določene nadzorne aktivnosti, in sicer na dveh področjih:

- (1) nadzori nad pravilnostjo obračunov digitalnih storitev v času covid-19 in
- (2) nadzori nad pravilnostjo obračunov zdravljenja bolnikov s covidom-19.

Nadzor nad pravilnostjo obračuna telemedicinskih storitev je bil tekoče vključen v finančno medicinske nadzore na primarnem in sekundarnem nivoju splošne in specialistične zunajbolnišnične zdravstvene dejavnosti in zobozdravstva tako, da se je v zajetem vzorcu obračunanih storitev za nadzor preverjalo tudi pravilnost obračuna teh storitev. V večini primerov je bil obračun ustrezen, v posameznih primerih so bila ugotovljena odstopanja kot na primer obračun telemedicinske storitve za preverjanje zavarovanih oseb po vprašalniku za covid-19 pred prihodom v ambulanto, odsotnost (brez zapisov v zdravstveni dokumentaciji) ali pomanjkljivost zdravstvene dokumentacije (zapis »telefonski posvet« ne zadostuje).

Nadzor nad obračunom zdravljenja bolnikov s covidom-19 je bil na osnovi analiz bolnišnične dejavnosti ciljano izveden za nazaj, za zadnja dva meseca v letu 2020, in tekoče za leto 2021. Skupno je bilo izvedenih 18 nadzorov obračuna bolnišničnih storitev, ki so v celoti ali delno vključevali tudi obračune zdravljenja bolnikov s covidom-19. Med obračunskimi napakami so bili predvsem opaženi pretirano kodiranje (neutemeljeno kodiranje dodatnih diagnoz, kodiranje napačnih dodatnih diagnoz), podvojeni obračuni SPP (obračun novega SPP po vrnitvi bolnika iz druge bolnišnice, kar ni dovoljeno, saj gre le za nadaljevanje iste bolnišnične obravnave) in napačne glavne diagnoze (covid-19 kot glavna diagnoza pri bolnikih, ki so se zdravili predvsem zaradi drugih stanj in so prebolevali blago obliko covid-19 ali bili asimptomatski). Občasno tudi neustrezno kodiranje diagnoz za covid-19 pri bolnikih, ki so imeli negativen test na covid-19 ali so bili že dlje časa po preboleli okužbi. Na osnovi nadzornih postopkov nad zdravljenjem bolnikov s covidom-19 v novembru in decembru 2020 je ZZZS državnemu proračunu, ki je v tem obdobju financiral zdravljenje teh pacientov po posebnih dogovorjenih cenah, izstavil dobropis za 464.663 EUR.

## Mednarodno sodelovanje

ZZZS je že dobro desetletje član Evropske mreže za boj proti goljufijam in korupciji v zdravstvu (v nadaljevanju EHFCN), ki združuje različne vladne in nevladne organizacije predvsem iz držav EU, ki izvajajo nadzorne ali inšpekcijske aktivnosti v zdravstvu. Osnovni namen EHFCN je v odprti komunikaciji omogočiti vsem članom izmenjavo ustreznih ekspertnih informacij, znanj in izkušenj glede odkrivanja in preprečevanja goljufij ter korupcije v zdravstvu. V letu 2021 je EHFCN uspelo nekoliko povečati število članov, in sicer ima sedaj 26 članov iz 17 evropskih držav.

Podobno kot v letu 2020 so zaradi omejitev v času epidemije covid-19 v letu 2021 vse predvidene mednarodne aktivnosti v okviru EHFCN potekale le prek spleta. Kot predstavnik ZZZS sem se v letu 2021 trikrat udeležil generalne skupščine EHFCN, t.j. v februarju, aprilu in v novembru 2021. Vse skupščine so potekale na daljavo. Na prvi smo se srečali s kadrovskimi menjavami. EHFCN je v zadnjem četrtletju leta 2020, ki ga je zaznamovala pandemija covid-19, ostala tako brez dotedanega predsednika Vassilisa Plagianakosa (iz EOPYY, grške nacionalne zdravstvene zavarovalnice) kot tudi brez generalne direktorice mreže (Nathaly de Wulf, iz RIZVI-INAMI, osrednje nadzorne zdravstvene ustanove v Belgiji). Na podlagi razpisa je izvršni



odbor EHFCN imenoval novo generalno direktorico mreže Dimitro Lingri (EOPYY – Grčija), ki je na skupščini predstavila svoj program in bila izvoljena. Za novega predsednika pa je bil enoglasno izvoljen Tom Verdonck (RIZVI-INAMI Belgija), ki je bil že dotedanji podpredsednik EHFCN in tudi vršilec dolžnosti predsednika po odstopu predhodnika. Mandat predsednika EHFCN traja po statutu 3 leta. Novi predsednik je na februarjski seji predstavil nov strateški načrt za delovanje EHFCN v obdobju naslednjih 3–5 let, ki ga je pripravila ožja strokovna skupina, sestavljena iz članov mreže. Strateški načrt je bil sprejet na izredni skupščini EHFCN v aprilu 2021. Od sklepov jesenske skupščine EHFCN pa je najpomembnejši finančni dogovor, da se zaradi prihrankov EHFCN, kot posledice odpovedi oziroma preložitve načrtovanih mednarodnih aktivnosti (predvsem izvedba mednarodnih strokovnih srečanj in kongresa EHFCN v letu 2021), v letu 2022 članstvo v EHCN podaljša brez plačila redne članarine.

Strateški načrt mreže EHFCN je zelo jasen in razvojno naravn. Kar je zanimivo, da ga je novo vodstvo takoj v letu 2021 že začelo uresničevati. Načrt predstavlja temelj in okvir za delovanje EHFCN za naslednja 3 leta. Omogoča enotno in učinkovito sporočanje strategije EHFCN vsem svojim članom ter predstavlja okvir za komunikacijo z zunanjimi partnerji in potencialnimi člani. Strategija izhaja iz pričakovanj članov glede osnovnih aktivnosti EHFCN: organizacija strokovnih dogodkov, ciljne raziskave, izmenjava strokovnih informacij in izkušenj.

Osnovne usmeritve strategije so (1) vzpostaviti EHFCN kot središče specializiranega znanja za boj proti goljufigjam in korupciji v zdravstvu, (2) krepiti sodelovanje in povezovanje med člani, (3) krepiti sodelovanje z zunanjimi (mednarodnimi) organizacijami v zdravstvu in (4) ohranjati (finančno in kadrovske) vzdržno delovanje mreže. Akcijski plan za leto 2021 je bil že oblikovan v skladu s strateškim načrtom. V letu 2021 je EHFCN na osnovi strateškega načrta izvedel 6 strokovnih webinarjev, ustanovil dve delovni skupini (za umetno inteligenco in za krepitev vzdržnosti zdravstvenih sistemov), začel z raziskavo o goljufigjah v času covida-19 in organiziral mednarodna strokovna srečanja na daljavo.

Od vsebinskih tem je bila v ospredju obravnava vprašanj povezanih z odkrivanjem in preprečevanjem goljufigj in korupcije v zdravstvu v času krize zaradi korone. Že v letu 2020 smo vsi člani EHFCN z informacijami in podatki sodelovali pri raziskavi o osnovnih tveganjih za različne nepravilnosti v času covida-19. Takrat opredeljena tveganja so se tudi v letu 2021

izkazala za osnovna: (1) tveganja povezana s korupcijo pri nabavi različne medicinske opreme, (2) tveganja povezana z zlorabo donacij ali lažnimi donacijami in (3) tveganja povezana z obračuni storitev v času krize (napačne uporabe šifer, napačno uveljavljanje novih pravil – npr. za digitalizirane storitve, preveliko kodiranje -v ospredju spet digitalne storitve, idr.). V okvirčku je kot zanimivost predstavljeno poročilo o namernih nepravilnostih, ki so jih v času epidemije covida-19 v mesecih od januarja do septembra 2021 zaznali v ZDA. Poročilo je bilo predstavljeno na enem od EHFCN webinarjev.

Boris Kramberger

### V letu 2021 v ZDA več kot 1,4 milijarde dolarjev domnevne izgube zaradi goljufigj v zdravstvu

Ministrstvo za pravosodje Združenih držav Amerike (v nadaljevanju ZDA) je objavilo poročilo o ukrepih za preprečevanje goljufigj v zdravstvu v letu 2021. V tem letu je pravosodje podalo kazenske ovadbe zoper 138 obtoženih (42 zdravnikov in 98 medicinskih sester in drugih pooblaščenih zdravstvenih delavcev) v 31 zveznih državah v ZDA zaradi njihove domnevne udeležbe v različnih vrstah oziroma shemah goljufigj v zdravstvu, ki so povzročile približno 1,4 milijarde dolarjev domnevne izgube.

Večina obtožb se nanaša na razmere v času epidemije covida-19. Gre za približno 1,1 milijarde dolarjev domnevnih izgub zaradi goljufigj, ki so bile storjene z uporabo telemedicine. Gre za zagotavljanje zdravstvenih storitev na daljavo, predvsem pa tudi goljufigje, povezane z nabavo opreme za preprečevanje in zdravljenje covida-19. Neposrednih izgub zaradi goljufigj pri obračunih storitev zdravstvene oskrbe bolnikov s covidom-19 je bilo relativno malo: okoli 29 milijonov dolarjev. Preostala finančna škoda se je nanašala na goljufigje povezane z zdravljenjem odvisnosti, in sicer 133 milijonov dolarjev za goljufigje pri zdravljenju alkoholizma ter 160 milijonov dolarjev za goljufigje povezane z zdravljenjem odvisnosti od drog oziroma izvajanjem nezakonitih shem distribucije drog (predvsem) opioidov po vsej državi.

Več o tem v poročilu: <https://www.justice.gov/opa/pr/national-health-care-fraud-enforcement-action-results-charges-involving-over-14-billion>



# Seznam objavljenih pravnih aktov, navodil in okrožnic ZZZS v obdobju od januarja do decembra 2021

Za boljšo obveščenost zaposlenih objavljamo seznam pravnih aktov, navodil in okrožnic Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, ki so bili v obdobju od zadnje objave v občasniku, od januarja do vključno decembra 2020 objavljeni ali vsebinsko posodobljeni v Lotus Notes aplikaciji »E-gradiva« (po kronološkem vrstnem redu glede na datum objave).

Ob tej priložnosti vse vsebinske skrbnike posameznih pravnih aktov na Direkciji pozivamo k dosledni in sprotni objavi vseh novih ali posodobljenih pravnih aktov v aplikaciji »E-gradiva« ter k rednemu posodabljanju neuradnih čistopisov pravnih aktov, ki so objavljeni na spletni strani ZZZS (skladno s predpisi o dostopu do informacij javnega značaja).

Iva Štirn

## Pravni akti ZZZS:

- Sklep o imenovanju članov komisije za razvrščanje zdravil na liste;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 13. 1. 2021)
- Pravilnik o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 1. 2021)
- Organizacijsko navodilo o izvajanju tretjega odstavka 259. člena Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja na področju medicinskih pripomočkov, zobozdravstvenih in zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 20. 1. 2021)
- Pravilnik o tržni dejavnosti Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 2. 2021)
- Navodilo za uveljavljanje pravic do zdravstvenih storitev fizioterapije z delovnim nalogom za fizioterapijo;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 3. 2. 2021)
- Navodilo za uveljavljanje pravic do zdravstvenih storitev z delovnim nalogom;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 3. 2. 2021)
- Sklep o imenovanju pooblaščenih oseb za pomoč in informiranje o ukrepih za preprečevanje nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 23. 2. 2021)
- Sklep o imenovanju oseb, ki so odgovorne za pravilno vodenje seznama daril;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 3. 2021)
- Sklep o imenovanju nadzornih skupin;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 3. 2021)
- Pravilnik o spremembah in dopolnitvah Pravilnika o načrtovanju in letnem poročilu;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 3. 2021)
- Pravilnik o spremembah in dopolnitvah Pravilnika Zavoda za zdravstveno zavarovanje o reševanju pohval in pritožb;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 3. 2021)
- Poslovnik Skupščine Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 19. 3. 2021)
- Poslovnik komisije za razvrščanje zdravil na listo;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 22. 3. 2021)
- Sklep o določitvi kriterijev za upravičenost dodatka za delo v rizičnih razmerah v obdobju razglašene epidemije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 30. 3. 2021)
- Sklep o izbiri dobaviteljev za izvajanje programov izdaje in izposoje medicinskih pripomočkov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 31. 3. 2021)
- Sklep o nujnih ukrepih za preprečevanje širjenja tretjega vala epidemije COVID-19 v obdobju od 1. 4. 2021 do 11. 4. 2021;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 1. 4. 2021)
- Pravilnik o volitvah članov organov Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 4. 2021)
- Sklep o ustanovitvi območnih svetov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 4. 2021)
- Navodilo o povračilu in plačilu stroškov vrednosti zdravil in živil;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 22. 4. 2021)
- Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja (neuradno prečiščeno besedilo št. 33);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 3. 5. 2021)
- Poslovnik o delu imenovanih zdravnikov, zdravstvene komisije in zdravnikov izvedencev Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (neuradno prečiščeno besedilo št. 9);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 5. 2021)
- Sklep o kroničnih boleznih in strokovnih kriterijih za izdajo napotnice za kronične bolezni;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 27. 5. 2021)
- Sklep o imenovanju komisije za medicinske pripomočke iz skupine medicinski pripomočki pri inkontinenci in težavah z odvajanjem seča;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 31. 5. 2021)

- Sklep o imenovanju komisije za medicinske pripomočke iz skupine medicinski pripomočki; pri kolostomi, ileostomi in urostomi;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 31. 5. 2021)
- Sklep o imenovanju komisije za medicinske pripomočke iz skupine medicinski pripomočki pri zdravljenju sladkorne bolezni;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 31. 5. 2021)
- Navodilo za uveljavljanje pravice zavarovanih oseb do prevoza z reševalnimi in drugimi vozili v obveznem zdravstvenem zavarovanju;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 1. 6. 2021)
- Standard upravljanja z dokumentarnim gradivom v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 6. 2021)
- Navodilo o obsegu elektronskega podpisovanja dokumentov v ZZZS;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 6. 2021)
- Sklep o zdravstvenih stanjih in drugih pogojih za upravičenost do medicinskih pripomočkov iz obveznega zdravstvenega zavarovanja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 14. 6. 2021)
- Pravilnik o sejinah in povračilih stroškov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 6. 2021)
- Sklep o preklicu sklepa o začasnih ukrepih za obvladovanje širjenja nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) in zagotavljanja varnega in zdravega okolja za zaposlene;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 6. 2021)
- Poslovnik o projektih in projektih nalogah;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 17. 6. 2021)
- Navodilo za uveljavljanje pravice do zdravstvenih storitev z napotnico;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 13. 7. 2021)
- Načrt neprekinjenega poslovanja in okrevanja poslovnih procesov ZZZS;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 14. 7. 2021)
- Pravilnik o upravljanju z dokumentarnim gradivom – (neuradno prečiščeno besedilo št. 1);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 14. 7. 2021)
- Notranja pravila za zajem in elektronsko hrambo dokumentarnega gradiva Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 8. 2021)
- Navodilo o uresničevanju pravice zavarovancev do začasne zadržanosti od dela in do nadomestila plače;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 10. 8. 2021)
- Sklep o določitvi redne delovne uspešnosti;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 30. 8. 2021)
- Sklep o preklicu sklepa o začasni spremembi premakljivega delovnega časa;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 3. 9. 2021)
- Sklep o razpisu volitev članov upravnega odbora, predstavnikov delavcev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 9. 2021)
- Organizacijsko navodilo o uporabi storitev interneta in e-pošte ZZZS;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 9. 2021)
- Sklep o določitvi cenovnih standardov medicinskih pripomočkov iz obveznega zdravstvenega zavarovanja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 27. 9. 2021)
- Sklep o vrstah medicinskih pripomočkov, zdravstvenih stanjih in drugih pogojih za upravičenost na obnovljivo naročilnico;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 27. 9. 2021)
- Pravilnik o obrazcih in listinah za uresničevanje obveznega zdravstvenega zavarovanja  
(neuradno prečiščeno besedilo št. 5);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 4. 10. 2021)
- Organizacijsko navodilo o upravljanju pooblastil informatikov za dostop do podatkov v produkcijskem okolju;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 10. 2021)
- Organizacijsko navodilo o upravljanju pooblastil za dostop do informacijskih virov Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 10. 2021)
- Rezultat volitev članov upravnega odbora, predstavnikov delavcev ZZZS za mandat 2021-2025;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 10. 2021)
- Sklep o določitvi cenovnih standardov medicinskih pripomočkov iz obveznega zdravstvenega zavarovanja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 10. 2021)
- Sklep o določitvi seznama medicinskih pripomočkov, pri katerih je potrebna timska obravnava zavarovane osebe;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 10. 2021)
- Sklep o načrtovanju, beleženju in obračunavanju zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 10. 2021)
- Sklep o določitvi cen standardnih materialov za zobozdravstvene storitve;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 10. 2021)
- Sklep o določitvi seznama pooblaščenih zdravnikov za predpisovanje medicinskih pripomočkov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 27. 10. 2021)
- Protokol o spremembah in dopolnitvah Protokola o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 28. 10. 2021)

- Organizacijsko navodilo o načinu dela na področju povračil;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 4. 11. 2021)
- Sklep o določitvi najvišjih priznanih vrednosti za živila za posebne zdravstvene namene;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 4. 11. 2021)
- Sklep o določitvi najvišjih priznanih vrednosti za skupine medsebojno zamenljivih zdravil in za terapevtske skupine zdravil;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 8. 11. 2021)
- Sklep o začasni nujni ukrepih za obvladovanje širjenja nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) in zagotavljanja varnega in zdravega okolja za zaposlene;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 8. 11. 2021)
- Pravilnik o uporabi parkirnih mest na sedežu Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 23. 11. 2021)
- Sklep o zdravstvenih stanjih in drugih pogojih za upravičenost do medicinskih pripomočkov iz obveznega zdravstvenega zavarovanja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 24. 11. 2021)
- Protokol o spremembah in dopolnitvah Protokola o načinu izpolnjevanja pogoja prebolewnosti, cepljenosti ali testiranja v Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 26. 11. 2021)
- Navodilo o povračilu in plačilu stroškov vrednosti zdravil in živil;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 30. 11. 2021)
- Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja (neuradno prečiščeno besedilo št. 36);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 8. 12. 2021)
- Sklep o rokih plačil avansov v letu 2022;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 8. 12. 2021)
- Organizacijsko navodilo o izvajanju razvojnih informacijskih nalog;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 10. 12. 2021)
- Organizacijsko navodilo o izvajanju nalog skrbništva aplikacij informacijskega sistema Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 13. 12. 2021)
- Sklep o javnem razpisu za izvajanje programov izdaje in izposoje medicinskih pripomočkov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 13. 12. 2021)
- Navodilo izvajalcem za uresničevanje pravice zavarovanih oseb do izbire osebnega zdravnika – Verzija 11 (december 2021);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 12. 2021)
- Navodilo za zapis in branje podatkov o nosečnostih in podatkov o oploditvah z biomedicinsko pomočjo v sistemu on-line – verzija 4 (december 2021);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 12. 2021)
- Organizacijsko navodilo o sprejemu podatkov o izbranih zdravnikih, podatkov o nosečnostih ter podatkov o postopkih oploditve z biomedicinsko pomočjo, ki jih on-line v informacijski sistem Zavoda zapišejo izvajalci zdravstvenih storitev – verzija 10 (december 2021);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 12. 2021)
- Sklep o višini plačil zdravnikom, ki opravljajo naloge na podlagi pogodbe o delu;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 12. 2021)
- Pravilnik o plačilu prispevkov za obvezno zdravstveno zavarovanje samoplačnikov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 29. 12. 2021)

### Okrožnice in navodila ZZZS:

- Navodilo za izvajanje napatitve na delo v Republiko Korejo poglavje III, str 5-8;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 4. 1. 2021)
- Okrožnica ZAE 1/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 7. 1. 2021)
- Interno navodilo za vodenje in izvajanje nadzornih postopkov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 25. 1. 2021)
- Okrožnica ZAE 2/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 27. 1. 2021)
- Interno navodilo o izvedbi razpisa in postopkih sklepanja pogodb za zdravstveno letovanje otrok in šolarjev in skupinske obnovitvene rehabilitacije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 1. 2. 2021)
- Navodilo za izvajanje 46. člena ZIUPOPĐVE;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 2. 2021)
- Organizacijsko tehnično navodilo za delo in nadzor v računalniškem centru ZZZS;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 12. 2. 2021)
- Okrožnica ZAE 3/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 17. 2. 2021)
- Okrožnica ZAE 4/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 23. 2. 2021)
- Obrazci dogovorjeni za uveljavljanje zdravstvenih storitev v EU, EGP in Švici (E-obrazci in PD);  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 24. 2. 2021)

- Okrožnica ZAE 5/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 3. 2021)
- Navodilo za izvajanje desetega odstavka 137. člena ZDR-1 – Neposredno izplačilo nadomestila plače delavcu (Vrsta zahtevka: Direktno izplačilo po 137. čl. ZDR-1 (7));  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 19. 3. 2021)
- Navodilo za obračun, vprašanja in odgovori, št. 1/2021;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 24. 3. 2021)
- Tehnično navodilo in pogoji za varen dostop do sistema on-line iz vrstomata;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 4. 2021)
- Navodila za uporabo Microsoft Teams;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 8. 4. 2021)
- Obvestilo za izvajalce: Odločba Ustavnega sodišča RS – razveljavitev drugega odstavka 37. člena Pravil OZZ v delu, ki določa starostno omejitev ženske 43 let;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 12. 4. 2021)
- Odločba Ustavnega sodišča RS – razveljavitev drugega odstavka 37. člena Pravil OZZ v delu, ki določa starostno omejitev ženske 43 let;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 12. 4. 2021)
- Okrožnica ZAE 6/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 4. 2021)
- Navodilo o načinu izvajanja pravice do sobivanja v zdravstvenem zavodu ob hospitaliziranem otroku;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 20. 4. 2021)
- Obvestilo o spremembah in dopolnitvah Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 22. 4. 2021)
- Okrožnica MP št. 1/2021: Novela Pravil OZZ in nov Sklep o zdravstvenih stanjih in drugih pogojih za upravičenost do MP iz OZZ;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 22. 4. 2021)
- Razlog začasne nezmožnosti za delo zaradi posledic cepljenja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 22. 4. 2021)
- Navodilo za uporabo orodja Microstrategy Web;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 30. 4. 2021)
- Tehnično navodilo za posredovanje podatkov o pripomočkih (artiklih) v elektronski obliki;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 4. 5. 2021)
- Organizacijsko navodilo o vstopanju v prostore računalniškega centra ZZSZ;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 11. 5. 2021)
- Organizacijsko navodilo za izvajanje notranjega nadzora SUVI v PE IC;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 11. 5. 2021)
- Organizacijsko navodilo za shranjevanje medijev z zaščitami na dislociranih lokacijah;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 11. 5. 2021)
- Organizacijsko tehnično navodilo za hranjenje varnostnih kopij podatkov na lokaciji OE Maribor;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 11. 5. 2021)
- Okrožnica ZAE 7/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 14. 5. 2021)
- Organizacijsko navodilo o izvajanju nalog skrbništva aplikacij informacijskega sistema Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 18. 5. 2021)
- Navodilo o profesionalni kartici in pooblastilih;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 7. 6. 2021)
- Okrožnica ZAE 8/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 17. 6. 2021)
- Okrožnica ZAE 9/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 24. 6. 2021)
- Organizacijsko navodilo o postopkih naročanja, prevzemu in spremljanju uporabe IKT;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 28. 6. 2021)
- Organizacijsko navodilo o administraciji IT komponent za aplikacije;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 29. 6. 2021)
- Uporabniško navodilo za podatkovna skladišča in aplikacije SPL ZUBOL;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 1. 7. 2021)
- Navodilo za uporabo portala ZZSZ za izvajalce in dobavitelje;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 7. 2021)
- Uporabniško navodilo za podatkovno skladišče in aplikacijo Povračil;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 14. 7. 2021)
- Okrožnica ZAE 10/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 7. 2021)
- Navodila za videokonference Webex, Zoom in GoToMeeting;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 7. 2021)
- Navodilo o uresničevanju pravice do nadomestila plače v primeru slovenske zavarovane osebe, ki v Republiki Sloveniji nima izbranega osebnega zdravnika, ne stalnega prebivališča;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 26. 7. 2021)



- Okrožnica ZAE 11/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 24. 8. 2021)
- Uporabniško navodilo za podatkovno skladišče in aplikacijo Zdravila – kazalniki;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 31. 8. 2021)
- Organizacijsko navodilo o izvajanju razvojnih informacijskih nalog;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 9. 2021)
- Navodilo o označevanju in hrabi verzij ter prenosu programske kode aplikacij v produkcijsko okolje;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 9. 2021)
- Navodilo o pregledu izdelkov razvoja in vzdrževanja aplikacijske programske opreme;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 9. 2021)
- Okrožnica ZAE 12/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 9. 2021)
- Navodilo za posredovanje elektronskih podatkov čakalnih seznamov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 10. 9. 2021)
- Okrožnica ZAE 14/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 18. 9. 2021)
- Interno navodilo za pripravo, sklepanje in spremljanje pogodb;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 28. 9. 2021)
- Okrožnica ZAE 13/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 30. 9. 2021)
- Tehnično navodilo za uporabo sistema on-line zdravstvenega zavarovanja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 4. 10. 2021)
- Navodilo o izdaji naročilnice za medicinski pripomoček in reverza za medicinski pripomoček;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 10. 2021)
- Navodilo o zagotavljanju medicinskih pripomočkov za inkontinenco v socialnih in drugih zavodih na mesečno zbirno naročilnico;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 10. 2021)
- Navodilo za zajem in posredovanje podatkov o predpisanih in izdanih MP v sistem on-line;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 10. 2021)
- Navodilo o zagotavljanju servisiranja medicinskih pripomočkov v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 13. 10. 2021)
- Okrožnica ZAE 15/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 10. 2021)
- Sprememba datuma uvedbe nekaterih novosti iz Okrožnice MP št. 2/2021 v zvezi z Novelo Pravil OZZ in Sklepom o zdravstvenih stanjih in drugih pogojih za upravičenost do MP iz OZZ;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 25. 10. 2021)
- Program usposabljanja iz varnosti in zdravja pri delu ter požarne varnosti v eUčenju;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 11. 11. 2021)
- Okrožnica ZAE 16/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 11. 2021)
- Organizacijsko navodilo o upravljanju informacijskih varnostnih dogodkov in incidentov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 11. 2021)
- Navodilo za varno uporabo dvokrakih lestev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 17. 11. 2021)
- Navodilo za varno uporabo kolesa;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 17. 11. 2021)
- Nova sprememba datuma uvedbe nekaterih novosti iz Okrožnice MP št. 2/2021 v zvezi z Novelo Pravil OZZ in Sklepom o zdravstvenih stanjih in drugih pogojih za upravičenost do MP iz OZZ;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 25. 11. 2021)
- Okrožnica ZAE 17/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 3. 12. 2021)
- Tehnično navodilo za pripravo in elektronsko izmenjevanje podatkov obračuna zdravstvenih storitev in izdanih materialov;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 3. 12. 2021)
- Uporabniško navodilo za podatkovno skladišče in aplikacijo SBD;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 13. 12. 2021)
- Uporabniško navodilo za podatkovno skladišče in aplikacijo SPEC ZUBOL;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 13. 12. 2021)
- Okrožnica ZAE 18/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 20. 12. 2021)
- Okrožnica ZAE 19/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 23. 12. 2021)
- Okrožnica ZAE 20/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 24. 12. 2021)
- Okrožnica ZAE 16/21: Dopolnitve šifrantov za obračun zdravstvenih storitev;  
(LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 30. 12. 2021)

**Drugi dokumenti ZZZS:**

- Katalog kazalcev za spremljanje PD 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 5. 1. 2021)
- Kazalniki poslovanja in poslovne učinkovitosti bolnišnic za leto 2019 – statistična analiza podatkov; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 6. 1. 2021)
- Načrt pridobivanja znanj na področju modelov plačevanja zdravstvenih storitev; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 11. 1. 2021)
- Katalog internih izobraževalnih programov za leto 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 25. 1. 2021)
- Finančni načrt ZZZS za leto 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 10. 2. 2021)
- Načrt integritete ZZZS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 23. 2. 2021)
- Kadrovski načrt ZZZS za leto 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 2. 3. 2021)
- Požarni red in ocena požarne ogroženosti, OE Nova Gorica – Izpostava Ajdovščina; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 5. 3. 2021)
- Požarni red in ocena požarne ogroženosti, OE Nova Gorica – Izpostava Tolmin; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 5. 3. 2021)
- Plan izobraževanja 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 18. 3. 2021)
- Požarni red in ocena požarne ogroženosti- OE Nova Gorica; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 22. 3. 2021)
- Poročilo o uresničevanju Poslovnega plana I-XII 2020; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 1. 4. 2021)
- Požarni red in ocena požarne ogroženosti, OE Ljubljana – izpostava Litija; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 7. 5. 2021)
- Katalog kazalcev za spremljanje Programa dela 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 25. 5. 2021)
- Seznam konferenčnih prostorov; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 26. 5. 2021)
- Načrt neprekinjenega delovanja informacijskega sistema ZZZS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 28. 5. 2021)
- Izjava-zavezanost vodstva varnostni politiki; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 6. 2021)
- Politika neprekinjenega delovanja IS ZZZS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 6. 2021)
- Politika operativnih postopkov v IS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 6. 2021)
- Politika upravljanja in varovanja gesel; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 9. 6. 2021)
- Politika upravljanja kriznih situacij; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 14. 7. 2021)
- Cenik uporabe konferenčnih prostorov- velja od 8. 9. 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 8. 9. 2021)
- Politika uporabe interneta in e-pošte ZZZS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 15. 9. 2021)
- Poročilo o uresničevanju Programa dela I-VI 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 17. 9. 2021)
- Načrt integritete ZZZS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 20. 9. 2021)
- Kandidatna lista za volitve članov upravnega odbora, predstavnika delavcev ZZZS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 21. 9. 2021)
- Seznam izvajalcev specialne fizioterapevtske obravnave; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 1. 10. 2021)
- Izjava za uveljavljanje povračila stroškov na delo in z dela; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 26. 10. 2021)
- Medprogramje za delo s kartico; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 8. 11. 2021)
- Politika upravljanja informacijskih varnostnih dogodkov in incidentov ZZZS; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 11. 2021)
- Seznam farmacevtskih svetovalcev; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 11. 2021)
- Izjava o varnosti in ocena tveganja z medicinskim delom; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 17. 11. 2021)
- Datumi izplačila plač 2022; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 12. 2021)
- Rokovnik za zaključek leta 2021 v aplikaciji SAP – prispevki samoplačniki; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 16. 12. 2021)

**Dogovori, sklenjeni z drugimi partnerji:**

- SRBIJA – zapisniki razgovorov organov za zvezo Republike Slovenije in Republike Srbije na področju zdravstvenega zavarovanja; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 19. 3. 2021)
- Splošni dogovor za pogodbeno leto 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 7. 7. 2021)
- Aneks št. 1 k Splošnemu dogovoru za pogodbeno leto 2021; (LN aplikacija E-gradiva, datum objave: 23. 12. 2021)

Vir: ZZZS, Lotus Notes aplikacija E-gradiva.

Na podlagi 28. člena in tretjega odstavka 71. člena Statuta Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (Uradni list RS, št. 87/01 s spr. in dop.) izdaja generalni direktor

# Organizacijsko navodilo o uporabi storitev interneta in elektronske pošte

## Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije

### I. Splošne določbe

#### 1. člen

Organizacijsko navodilo je namenjeno vsem zaposlenim in zunanjim sodelavcem, ki uporabljajo Zavodove storitve interneta in/ali elektronske pošte (v nadaljevanju uporabniki).

#### 2. člen

Vodstvo Zavoda, oseba, odgovorna za informacijsko varnost in skrbniki so odgovorni za obveščanje uporabnikov o možnih tveganjih pri uporabi storitev interneta in elektronske pošte ter za njihovo ozaveščanje in usposabljanje pri zaznavanju in preprečevanju varnostnih incidentov v Zavodu.

### II. Skrbništvo sistema

#### 3. člen

Za varno in nemoteno delovanje sistema za dostop do storitev interneta in elektronske pošte so odgovorni skrbniki računalniškega omrežja Zavoda in skrbniki poštnih strežnikov na Zavodu, ki so navedeni v prilogi. Skrbniške naloge morajo izvajati v skladu s Pravilnikom o varstvu osebnih podatkov in Politiko revizijskih sledi.

V primeru planiranih vzdrževalnih del na programski, komunikacijski ali strojni računalniški opremi storitev interneta in elektronske pošte je o morebitnih motnjah skrbnik dolžan predhodno obvestiti uporabnike.

### III. Zaščita pred virusi in vdori

#### 4. člen

Vse storitve interneta in elektronske pošte so zaščitene s protivirusno opremo in opremo, ki zaznava in preprečuje vdore. Posodabljanje opreme in virusnih definicij se izvaja avtomatično (opis v prilogi) oziroma ga izvajajo skrbniki ročno v primerih, ko ni zagotovljenega avtomatizma.

### IV. Dodelitev in odvzem dostopa do storitev interneta in e-pošte

#### 5. člen

Pravico uporabe storitev interneta in elektronske pošte (e-poštni naslov in predal) ter s tem vse pridobljene pravice in dolžnosti pridobi vsak zaposleni v Zavodu in zunanji pogodbeni sodelavci glede na naloge, ki jih izvajajo v okviru sklenjene pogodbe.

#### 6. člen

S prekinitvijo delovnega razmerja v Zavodu prenehajo tudi vse pravice do uporabe storitev interneta in/ali elektronske pošte.

Zunanjim sodelavcem prenehajo vse pravice do uporabe storitev interneta in/ali elektronske pošte z iztekom pogodbe, na osnovi katere so jim bili dostopi dodeljeni, oziroma z iztekom pogodbe o zaposlitvi pri pogodbenem partnerju.

#### 7. člen

V primeru prenehanja uporabe, ukinitve predala zaposlenega ali prenehanja delovnega razmerja se predal zapre za uporabo z datumom prenehanja oziroma ukinitve in s tem onemogoči pošiljanje sporočil. Pred zaprtjem predala naj uporabnik, če je le mogoče, nastavi obvestilo o odsotnosti in kontaktne podatke osebe, ki bo prevzela njegove delovne naloge.

#### 8. člen

Vsebina predala se izbriše največ 3 mesece od dneva zaprtja. Uporabnik mora pred tem posredovati službena sporočila, ki se navezujejo na nedokončane delovne naloge, na zaposlenega, ki ga bo nadomestil. Uporabnik mora pred zaprtjem predala sam iz predala službene elektronske pošte izbrisati vsa zasebna sporočila.

#### 9. člen

Po izbrisu predala zaposleni nima možnosti pridobivanja sporočil niti od Zavoda ne more zahtevati, da mu omogoči dostop do njegovih sporočil z uporabo varnostnih kopij.

### V. Storitve elektronske pošte

#### 10. člen

S službenimi elektronskimi sporočili je treba ravnati v skladu z veljavnim Pravilnikom o ravnanju z dokumentarnim gradivom Zavoda in drugimi Zavodovimi predpisi, ki opredeljujejo ravnanja z informacijami in podatki.

#### 11. člen

Vsa elektronska sporočila, ki so poslana iz Zavodove domene @zzzs.si, morajo biti opremljena z vizitko, ki vsebuje osnovne podatke pošiljatelja:

Janez Zihernik, upravni referent za zdravstveno zavarovanje  
Prijavno odjavna služba  
Izpostava Vrhnika  
Območna enota Ljubljana  
Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

Trg Karla Grabeljška 1, 1360 Vrhnika  
T: 01 11 11 111, 031 111 111  
F: 01 11 12 111

Sporočilo, ki je namenjeno prejemniku izven Zavodove domene, mora vsebovati tudi opozorilo (ang. disclaimer) o namenu in vsebini elektronske pošte, napisano v slovenskem in angle-

škem jeziku. Poštni sistem to opozorilo samodejno pripne vsakemu elektronskemu sporočilu. Vsebina opozorila je določena v prilogi.

#### 12. člen

Velikost sporočil pri pošiljanju ali sprejemanju elektronske pošte, skupaj s priponko, je omejena. V primeru, da je omejitev presežena, se sporočilo avtomatično zavrne, pošiljatelj pa o zavrnitvi dobi obvestilo. Dovoljena velikost sporočil je opredeljena v prilogi.

#### 13. člen

Če uporabnik po pomoti prejme elektronsko sporočilo, ki ni namenjeno njemu, vsebine tega sporočila ne sme shraniti ali uporabljati za katerekoli namene. O pomoti je dolžan obvestiti pošiljatelja, sporočilo pa mora nemudoma izbrisati. Pred uničenjem lahko sporočilo posreduje pravemu naslovniku, če je iz sporočila nedvoumno razvidna njegova identiteta.

#### 14. člen

Pri pošiljanju elektronskih sporočil morajo uporabniki upoštevati načelo racionalnosti in varnosti. Dokumente, ki so priloga elektronskemu sporočilu, je treba pred prenosom pretvoriti v manj potratne podatkovne formate. Odsvetuje se pošiljanje dokumentov, ki vsebujejo izvršilno kodo (npr. makro v MS Office dokumentih), saj lahko poštni sistemi naslovnikov takšne pripombe zavrnejo, zato je treba takšne dokumente pretvoriti v obliko, ki ob odpiranju dokumenta samodejno ne sprožijo izvršilne kode v dokumentu. Vse pripombe morajo biti evidentirane v tekstovnem delu sporočila, tako da bo naslovnik lahko nedvoumno prepoznal njihov namen.

#### 15. člen

V primeru, da uporabnik želi poslati elektronsko sporočilo velikemu številu naslovnikov in bi s tem lahko preobremenil računalniško omrežje, mora o tem obvestiti skrbnika in pridobiti njegovo soglasje. V Uporabniških navodilih je opisan postopek ravnanja v primeru, če pride do preobremenjenosti računalniškega omrežja.

### VI. Šifriranje in podpisovanje elektronskih sporočil, dokumentov in podatkov

#### 16. člen

Glede na stopnjo zaupnosti, določeno v Politiki ravnanja z informacijami, je treba elektronske dokumente in podatke pred pošiljanjem po elektronski pošti šifrirati ali elektronsko podpisati.

Uporaba šifriranja in podpisovanja se pri izmenjavi elektronske pošte znotraj Zavoda izvaja po potrebi in znotraj Notes aplikacije in je opisana v prilogi.

### VII. Nastavljanje odsotnosti

#### 17. člen

Uporabniki elektronske pošte na Zavodu morajo za vsako odsotnost z delovnega mesta, ki obsega 1 ali več delovnih dni, na svojem poštnem predalu vzpostaviti avtomatski način obveščanja pošiljateljev o njihovi odsotnosti. Obvestilo o odsotnosti naj vsebuje datum vrnitve in, če je treba, tudi kontaktne podatke osebe, na katero lahko pošiljatelji naslovijo svoje sporočilo.

#### 18. člen

Uporaba samodejnega preusmerjanja poštnih sporočil na poštne predale drugih zaposlenih ali na zasebne poštne predale je tudi v času odsotnosti prepovedano.

#### 19. člen

V primeru daljših odsotnosti ali odsotnosti, kjer datum vrnitve ni znan, mora obvestilo o odsotnosti biti oblikovano na način, da bo to dejstvo jasno razvidno (ali datum vrnitve daleč v prihodnost ali pa navedba, da je datum vrnitve nepoznan).

#### 20. člen

V primeru nenačrtovane daljše odsotnosti (bolezen ipd.) lahko obvestilo o odsotnosti nastavi skrbnik poštnega sistema. Odsotni uporabnik lahko poda pisno soglasje k nastavitvi odsotnosti (elektronsko sporočilo skrbniku poštnega sistema). Če odsotni uporabnik ne more podati pisnega soglasja, se odsotnost lahko nastavi na podlagi pisne zahteve odgovorne osebe ali generalnega direktorja Zavoda.

#### 21. člen

Nastavitev odsotnosti v odsotnosti uporabnika je poseg v osebne podatke uporabnika, zato se izvede komisijsko v skladu s Pravilnikom o varstvu osebnih podatkov.

### VIII. Varovanje komunikacijske zasebnosti

#### 22. člen

Skrbnikom in drugim odgovornim osebam Zavoda je dostop do predalov službene elektronske pošte uporabnikov in vpogled v njihovo vsebino dovoljen v izjemnih primerih, v obsegu in na način, ki je opredeljen v Pravilniku o varstvu osebnih podatkov in v Pravilniku upravljanja varnostnih dogodkov in incidentov.



**23. člen**

O aktivnostih uporabnikov na internetu in sistemu elektronske pošte (prometni podatki) se vodi revizijska sled. Vpogled v revizijsko sled je dovoljen v izjemnih primerih in v skladu z določili Pravilnika o varstvu osebnih podatkov in Pravilnika upravljanja varnostnih dogodkov in incidentov.

**24. člen**

Prometni podatki se hranijo v skladu s Politiko revizijskih sledi največ 3 mesece.

**IX. Arhiviranje in brisanje elektronske pošte****25. člen**

Uporabniki so dolžni periodično brisati vsa elektronska sporočila, ki jih ne potrebuje več. Brisanje elektronske pošte iz predala lahko zahteva tudi skrbnik sistemov elektronske pošte.

**26. člen**

Skrbnik elektronske pošte je odgovoren za arhiviranje predalov elektronske pošte. Arhiviranje se izvaja avtomatično enkrat tedensko z vgrajenimi sistemskimi orodji Domino/Notes okolja.

**X. Končni določbi****27. člen**

Tolmačenje organizacijskega navodila je v pristojnosti strokovnih služb PE IC.

**28. člen**

Organizacijsko navodilo je sprejeto, ko ga podpiše direktor PE IC, veljati pa začne 8. dan po objavi v LN aplikaciji »e-Gradiva«. Z uveljavitvijo Organizacijskega navodila preneha veljati Organizacijski predpis o uporabi storitev interneta in elektronske pošte št. 0300-1/2006-IC/2 z dne 28. 9. 2006.

Številka: 380-1/2021-IC/20  
Datum: 30. 8. 2021

Na podlagi 28. člena Statuta Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (Uradni list RS, št. 87/01 in 1/02-popr.) generalni direktor Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije določa:

## Politiko uporabe storitev interneta in e-pošte Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije

**1. Namen politike**

Namen Politike uporabe storitev interneta in e-pošte ZZZS je določitev pravic in dolžnosti v povezavi z uporabo storitev interneta in e-pošte Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu: Zavod).

Politika velja vse uslužbenke Zavoda in pogodbene partnerje (v nadaljnjem besedilu: uporabniki), ki pri svojem delu uporabljajo storitve interneta in e-pošte ZZZS, v kateri se kot pošiljatelj ali prejemnik v elektronskem naslovu pojavlja domena zavoda @zzzs.si in so dostopne preko Zavodove informacijsko-komunikacijske infrastrukture.

**2. Sklicevanje na dokumente**

Politika uporabe storitev interneta in e-pošte ZZZS se sklicuje na:

- Politiko revizijskih sledi
- Politiko upravljanja uporabniških identitet
- Pravilnik o varstvu osebnih podatkov
- Organizacijsko navodilo o uporabi interneta in e-pošte ZZZS s prilogo
- Politika varnostnih dogodkov

**3. Cilj politike**

Cilj Politike uporabe interneta in e-pošte je zagotoviti, da uporabniki in obiskovalci zavodovo povezavo z internetom in e-pošto Zavoda uporabljajo v skladu z veljavnimi predpisi in notranjimi akti ter pravili poslovanja Zavoda, na tehnološko in tehnično sprejemljiv način ter brez nepotrebnih tveganj za poslovanje Zavoda.

Uporabniki povezavo z internetom, dostopno preko zavodove informacijsko komunikacijske infrastrukture, uporabljajo za izvajanje svojih delovnih nalog. Uporabniki lahko dostop do interneta in e-pošte Zavoda izjemoma uporabijo za svoje nujne zasebne potrebe, če to ne moti delovnih procesov v zavodu.

Cilj politike je preprečiti ali na najmanjšo možno mero zmanjšati ogroženost poslovanja Zavoda, ogroženost varstva posameznih kategorij podatkov in informacijsko komunikacijske infrastrukture Zavoda zaradi nenamerne nepravilne uporabe ali zlorabe storitev interneta in elektronske pošte Zavoda zlasti za:

- namene, ki niso vezani na poslovanje Zavoda, kot na primer za različne pridobitne zasebne dejavnosti, razpošiljanje komercialnih informacij in podobno;
- ogrožanje nemotenega delovanja infrastrukture ponudnikov internetnih storitev oziroma drugih uporabnikov interneta (npr. angl. *hacking*, angl. *spam* ipd.);
- vnašanje nepreverjene in škodljive programske kode (virusi, črvi ...) v informacijsko komunikacijsko infrastrukturo zavoda;
- obiskovanje spletnih strani, ki vsebujejo etično sporen material ali so namenjene stavam in hazardiranju;
- izvajanje spletnih goljufij ali kakršnih koli oblik piratstva;
- za zasipanje drugih uporabnikov elektronske pošte z neželenimi elektronskimi sporočili (nenaročena reklamna gradiva, napadalna sporočila, verižna sporočila in pisma ...);
- za kreiranje in razpošiljanje kakršnih koli motečih ali žaljivih sporočil, ki vsebujejo komentarje glede rasne ali nacionalne pripadnosti, spola, barve kože, las ali oči, starosti, spolne usmerjenosti, verskega ali političnega prepričanja, ali imajo etično sporno vsebino;
- za prijave na elektronske poštna sezname (angl. *mailing list*), če ti niso vsebinsko povezani z delom, ki ga opravlja v okviru zavoda;
- uporabo avtorsko zaščitene vsebine brez pridobitve pravic za uporabo.

S politiko želimo prepovedati, preprečiti ali omejiti ravnanja uporabnikov, ki bi povzročila:

- izgubo, spremembo ali zlorabo informacij, vsebovanih v elektronskih sporočilih;
- nepooblaščen dostop do varovanih podatkov Zavoda;
- motnje ali izpad poslovanja ali delovanja spletnih storitev Zavoda;
- izvajanje dejavnosti, ki po nepotrebnem obremenjujejo človeške, materialne in finančne vire zavoda ali okrnijo zavodov ugled v javnosti.

#### **4. Dodeljevanje in odvzem dostopa do interneta in e-pošte**

Postopek dodelitve in prenehanja uporabe oziroma odvzema dostopa do interneta in e-pošte je določen v Organizacijskem navodilu o uporabi interneta in e-pošte ZZZS .

#### **5. Varovanje povezave z internetom**

Povezava zavodovega informacijskega sistema z internetom je izvedena preko enotne infrastrukturne točke, kjer so nameščene komponentne sistema za zaščito pred zlonamerno programsko opremo in vdori (v nadaljevanju: sistem za zaščito). Sistem za zaščito upravlja PE Informacijski center (v nadaljevanju: PE IC) Vzpostavljane dostopnih točk, ki bi uporabnikom omogočali dostop do interneta mimo sistema za zaščito brez utemeljenega poslovnega razloga, v zavodovem informacijskem sistemu ni dovoljeno.

V okviru upravljanja povezave z internetom Zavod nekatere nedovoljene oziroma nezaželene dostope uporabnikov do interneta preprečuje z vnaprejšnjimi tehničnimi omejitvami. Upravljanje dostopov uporabnikov do interneta obsega tudi filtriranje ali omejevanje dostopov do določenih internetnih servisov ali spletnih strani, kadar je to potrebno zaradi zagotavljanja zakonitega ali racionalnega poslovanja Zavoda.

Obseg in kriterije filtriranja oziroma omejevanja dostopov na predlog direktorja PE IC določi vodstvo Zavoda. Tehnične omejitve, filtriranje, omejevanje in odpiranje dostopov do interneta izvaja PE IC.

#### **6. Upravljanje in spremljanje dostopa do interneta in e-pošte**

PE IC upravlja, vzdržuje in v skladu s potrebami, varnostnimi zahtevami in tehnološkimi zmožnostmi posodablja opremo za omogočanje in spremljanje uporabniških dostopov do interneta in e-pošte.

Zavod zaradi zagotavljanja revizijskih sledi v primeru varnostnega dogodka aktivnosti posameznega uporabnika v okviru dostopa do interneta in e-pošte (prometni podatki) beleži in

hrani 3 mesece. Zavod revizijske sledi upravlja v skladu s Politiko revizijskih sledi in Pravilnikom o varstvu osebnih podatkov.

### **7. Avtorskoppravna zaščita vsebine in varstvo pravic intelektualne lastnine**

Uporabnik mora pri uporabi dostopa do interneta in e-pošte spoštovati pravice intelektualne lastnine in to še posebej tako, da dostopa do interneta in e-pošte ne uporablja za prenose (angl. *download*) ali posredovanja avtorsko zaščitene vsebin in produktov, za katere Zavod ni pridobil pravic za uporabo in da službene ali morebitne zasebne spletne pošte ne uporablja za razpošiljanje avtorsko ali licenčno zaščitene vsebin ali produktov, katerih licenčne pravice za uporabo je pridobil Zavod, nepooblaščenim tretjim osebam izven Zavoda.

### **8. Upravljanje z varnostnimi dogodki in incidenti**

Uporabniki dostopa do interneta in elektronske pošte so ob vsakem sumu informacijskega varnostnega dogodka ali poskusa socialnega inženiringa (*phishing*) preko sporočil elektronske pošte dolžni ravnati v skladu s Politiko varnostnih dogodkov.

Če upravitelj zavodovega dostopa do interneta in e-pošte ugotovi, da je varnostni dogodek sprožen iz interneta (npr. poskus vdora), o tem obvesti ponudnika internetnih storitev. Če upravitelj zavodovega dostopa do interneta in e-pošte posumi, da uporabnik ne upošteva pravil in ne ravna v skladu s Politiko uporabe interneta in e-pošte, lahko uporabniku onemogoči (blokira) dostop do storitev interneta in e-pošte ter zavaruje dokaze, ki kažejo na nepravilno uporabo.

Ob sumu, da uslužbenec preko dostopa do storitev interneta in e-pošte izvaja oziroma je izvedel prekršek ali kaznivo dejanje, je Zavod dolžan to sporočiti pristojnim državnim organom. Če Zavod ocenjuje, da mu je ali bi mu lahko zaradi domnevnega prekrška ali kaznivega dejanja uslužbenca nastala škoda, lahko po vložitvi prijave pristojnim organom zaradi zavarovanja dokazov zaseže uslužbenčovo službeno računalniško opremo, na kateri deluje internet, jo zapečati in shrani v skladu s Pravilnikom o varstvu osebnih podatkov

### **9. Predal e-pošte ZZZS**

Zaradi preglednejšega in učinkovitejšega upravljanja se v okviru e-pošte ZZZS uporabljata dve vrsti predalov:

- osebni predali uporabnikov e-pošte,
- namenski predali e-pošte;

Osebni predali e-pošte so službeni elektronski naslovi uslužbencev Zavoda, sestavljen iz imena in priimka uporabnika in imena zavodove domene (*ime.priimek@zzzs.si*).

Namenski predali e-pošte (npr. *oece@zzzs.si*, *peic@zzzs.si*) so elektronski naslovi organizacijskih enot ali skupin zaposlenih na Zavodu, namenjeni usmerjeni izmenjavi sporočil ob izvajanju posameznih dejavnosti zavoda, zaradi povečanja kakovosti in učinkovitosti zavodovega poslovanja.

### **10. Varstvo zasebnosti uporabnikov e-pošte ZZZS**

Osebni predali e-pošte Zavoda se lahko izjemoma uporabijo tudi za izmenjavo elektronskih sporočil zasebne narave, zato se nadzor uporabe ne izvaja, podatki o poslanih in prejetih e-sporočilih se ne beležijo izven poštne predala. Dostop do poštne predala uslužbenca je dovoljen zgolj v primeru varnostnega dogodka v skladu s Pravilnikom o varstvu osebnih podatkov. Dostop se izvaja tako, da je zagotovljeno spoštovanje zasebnosti uporabnikov teh predalov.

Ker namenski predali e-pošte predstavljajo uradne elektronske naslove Zavoda, namenjene izključno izmenjavi dokumentarnega gradiva, vezanega na izvajanje nalog Zavoda, uporabniki, ki v okviru svojega dela pošiljajo ali sprejemajo elektronska sporočila preko namenskih predalov e-pošte, ne smejo predalov uporabljati v zasebne namene.

Nadzor uporabe namenskih predalov e-pošte, vključno z evidentiranjem in obdelavo prometnih podatkov, ki nastajajo pri uporabi teh predalov, poteka v skladu s predpisi oziroma akti, ki urejajo delovno področje Zavoda.

### **11. Upravljanje e-poštne predala in sporočil**

Postopek dodelitve in zapiranja e-pošte je opredeljen v Politiki upravljanja uporabniških identitet, Organizacijskem navodilu o uporabi storitev interneta in e-pošte, kjer so podrobneje opredeljeni postopki v zvezi z upravljanjem in uporabo e-pošte.

### **12. Dostop in uporaba e-pošte**

Uporabniki e-pošte ne smejo uporabljati osebnega poštne predala, ki je bil dodeljen drugemu uporabniku. Izjemoma in začasno, kadar je to potrebno zaradi nemotene poteka delovnih procesov, lahko v primeru načrtovane odsotnosti v sistemu poštne odjemalca pisno pooblasti drugega uslužbenca, da začasno upravlja njegov poštni predal. V okviru začasnega upravljanja poštne predala, ki je bil dodeljen drugemu uporabniku, ni dovoljeno pogledovanje v vsebino elektronskih sporočil zasebne narave.

Uporabniki lahko do e-pošte dostopajo tudi preko mobilnih naprav, kjer je za te namene vzpostavljeno varno okolje in nameščena programska oprema, ki zagotavlja varen dostop do e-pošte. Dostop do e-pošte Zavoda z lastno mobilno napravo

je mogoč samo z vzpostavitvijo enakega varnega okolja kot na službeni mobilni napravi. V primeru, da uporabniki dostopajo do e-pošte z lastno mobilno napravo, je beleženje aktivnosti naprave in s tem uporabnika vodeno na enak način, kot v primeru dostopa s službeno mobilno napravo.

### **13. Oblika e-poštnih sporočil, uporabljenih v zasebne namene**

Kadar uporabniki e-pošto izjemoma uporabijo za zasebni namen, jo morajo uporabiti tako, da pri tretjih osebah, ki so prejemniki elektronskih sporočil, ne nastane dvom, ali gre za službeno sporočilo ali za zasebno sporočilo, ki je zgolj poslano s službenega naslova uporabnika e-pošte.

Če obstaja možnost, da bo prejemnik zasebno elektronsko sporočilo, poslano iz e-poštnega sistema Zavoda, štel za službeno sporočilo Zavoda, mora uporabnik e-pošte v svojem elektronskem sporočilu izrecno navesti, da gre za zasebno elektronsko sporočilo in da v njem izražena mnenja, stališča ali posredovani podatki niso v nikakršni zvezi z Zavodom (npr. v rubriki »zadeva« zapisati »zasebno sporočilo« ali podobno).

### **14. Zagotavljanje zaupnosti sporočil elektronske pošte**

Uslužbenci Zavoda smejo prejeta sporočila elektronske pošte, ki vsebujejo podatke, ki so v skladu s Politiko ravnanja z informacijami zaupni, posredovati drugim osebam v ali izven Zavoda le, če je to del njihovih rednih delovnih obveznosti oziroma so pridobili predhodno pisno dovoljenja svojega nadrejenega oziroma po njemu pooblaščen osebe.

### **15. Uporaba zasebnih predalov elektronske pošte pri spletnih ponudnikih**

Uporabniki lahko za pošiljanje zasebnih elektronskih sporočil v okviru delovnega časa iz zavodove informacijske infrastrukture izjemoma uporabljajo zasebne predale spletnih elektronskih pošt (gmail, siol, ipd...). Uporaba zasebne spletne elektronske pošte, dostopne preko dostopa do interneta, poteka v okviru pravil in omejitev, ki so glede uporabe interneta določene v Politiki uporabe interneta in e-pošte ter drugih relevantnih aktih zavoda. Morebitno stalno ali občasno omejevanje uporabe zasebnih spletnih elektronskih pošt je vezano na zagotavljanja oziroma upravljanje virov zavodovega informacijskega sistema, potrebnih za nemoteno izvajanje nalog Zavoda.

Za uporabo zasebnih spletnih elektronskih pošt preko zavodovega dostopa do interneta veljajo sledeče omejitve oziroma prepovedi:

1. uporabniško ime predala zasebne spletne elektronske pošte ne sme vsebovati naziva Zavoda v polni ali skrajšani obliki;

2. uporabniki zasebne spletne elektronske pošte ne smejo uporabljati za pošiljanje elektronskih sporočil, vezanih na izvajanje delovnih nalog oziroma poslovanje Zavoda;
3. uporabniki zasebne spletne elektronske pošte ne smejo uporabljati za pošiljanje dokumentov in podatkov, ki vsebujejo osebne podatke zaposlenih ali zavarovancev ali podatkov, ki so v skladu s Politiko ravnanja z informacijami označeni kot interno, zaupno ali strogo zaupno.
4. elektronska sporočila zasebne spletne elektronske pošte, poslana preko zavodovega dostopa do interneta, ne smejo vsebovati podatkov in informacij, s katerimi upravlja Zavod, oziroma ki se nanašajo na izvajanje nalog Zavoda;
5. sprejemanja elektronskih sporočil v predal zavodove elektronske pošte ni dovoljeno preusmerjati v predal zasebne spletne elektronske pošte.

Zavod zasebnih spletnih elektronskih pošt ne upravlja, ne vzdržuje in ne odgovarja za njihovo delovanje. Zavod ne nadzira in ne evidentira izmenjave sporočil zasebnih spletnih elektronskih pošt.

### **16. Uporaba videokonferenčnih sistemov (Teams, Webex ipd..)**

Zavod za interne videokonference uporablja videokonferenčni sistem MS Teams, pri sodelovanju z zunanjimi partnerji pa se lahko uporabljajo različni videokonferenčni sistemi, ki zagotavljajo različne ravni zasebnosti. Videokonferenčni sistemi omogočajo tudi pošiljanje datotek.

Pri uporabi katerega koli videokonferenčnega sistema zaposleni na Zavodu ne smejo uporabljati funkcionalnosti prenosa datotek ali osebnih podatkov preko videokonferenčnega sistema.

### **17. Veljavnost politike**

Politika postane veljavna z dnem, ko je podpisana s strani generalnega direktorja ZZS in objavljena v e-gradivih ZZS.

Številka: 380-1/2021-IC/19

Datum: 19. 9. 2021

Generalna direktorica  
doc. dr. Tatjana Mlakar



# Sporazum o uporabi nove osebne izkaznice za dokazovanje lastnosti zavarovane osebe v sistemu kartice zdravstvenega zavarovanja

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: ZZZS) je 13. julija 2021 z Ministrstvom za notranje zadeve in Ministrstvom za javno upravo podpisal »Sporazum o sodelovanju na področju skupnega naročanja, izdelave in personalizacije osebnih izkaznic ter uporabe osebnih izkaznic za dokazovanje lastnosti zavarovane osebe v sistemu kartice zdravstvenega zavarovanja«. Sporazum predstavlja temelj za uporabo nove sodobne osebne izkaznice tudi za dokazovanje lastnosti zavarovane osebe v sistemu kartice zdravstvenega zavarovanja predvidoma od avgusta 2022 dalje.

Tehnična zasnova nove biometrične osebne izkaznice, pri kateri je sodeloval tudi ZZZS, bo predvidoma v letu 2022 omogočala uporabo tudi v sistemu kartice zdravstvenega zavarovanja. Na novi osebni izkaznici bo namreč nameščeno digitalno potrdilo, s katerim se bodo zavarovane osebe identificirale in hkrati dokazovale urejenost zdravstvenega zavarovanja v sistemu zdravstvenega varstva v Sloveniji. Kartica zdravstvenega zavarovanja tako ne bo več edini dokument za takšno identifikacijo oseb.

ZZZS bo sicer še nadaljeval z izdajanjem kartice zdravstvenega zavarovanja, saj osebna

izkaznica ni obvezen dokument, prav tako pa osebne izkaznice ne morejo pridobiti vse zavarovane osebe, ki so vključene v obvezno zdravstveno zavarovanje, na primer tujci. Tistim zavarovanim osebam, ki bodo imele novo osebno izkaznico, pa jim kartice zdravstvenega zavarovanja ne bo več treba predložiti pri zdravstvenih delavcih in v zdravstvenih zavodih, saj bodo lahko za uveljavljanje zdravstvenih storitev uporabile novo osebno izkaznico. Zavarovana oseba se bo lahko sama odločala, ali bo za uveljavljanje zdravstvenih storitev uporabljala osebno izkaznico ali kartico zdravstvenega zavarovanja ali pa oboje. Z dodatnimi dopolnitvami obeh sistemov pa bo v prihodnje mogoče zagotoviti tudi usklajeno izdajo dokumentov. Zaradi uporabe nove osebne izkaznice v sistemu kartice zdravstvenega zavarovanja načrtujemo poenostavitve postopkov in prihranke sredstev.

ZZZS odlično sodeluje z državno upravo pri uvajanju različnih postopkov razbremenjevanja in poenostavljanja poslovanja s strankami. 1. 2. 2020 smo z Ministrstvom za javno upravo in izvajalci zdravstvenih storitev uspešno uvedli elektronski bolniški list. Trenutno skupaj nadgrajujemo rešitve za prihajajočo obvezno elektronsko oddajo refundacijskih zahtevkov s strani delodajalcev preko spletnega sistema SPOT, ki ga upravlja Ministrstvo za javno upravo. Z Nacionalnim inštitutom za javno zdravje pa vzpostavljamo podporo za elektronsko naročanje pacientov na zdravstvene storitve, za katere se uporablja listina »Delovni nalog«.

S podpisom sporazuma tako ZZZS nadaljuje z izvajanjem strateških aktivnosti za pospešitev digitalizacije, poenostavitve postopkov in zmanjševanje administrativnih ovir, s katerimi želimo posameznike, izvajalce zdravstvenih storitev, delodajalce in druge stranke razbremeniti in jim olajšati njihovo poslovanje z ZZZS.

Fotografija. Na sliki (od leve proti desni): Boštjan Koritnik, minister za javno upravo, doc. dr. Tatjana Mlakar, generalna direktorica ZZZS in Aleš Hojs, minister za notranje zadeve od podpisu sporazuma.



Damjan Kos

# Svečana podelitev diplom in potrdil o udeležbi za posebna znanja s področja medicinskega izvedenstva in zavarovalniške medicine

Sekcija za medicinsko izvedenstvo in zavarovalniško medicino pri Slovenskem zdravniškem društvu je v prostorih ZZZS 24. junija 2021 svečano podelila prve diplome in potrdila o udeležbi za posebna znanja s področja medicinskega izvedenstva in zavarovalniške medicine. Gre za zgodovinski mejnik v razvoju zavarovalniške medicine, h kateremu je ZZZS pomembno prispeval s svojo podporo. Doc. dr. Tatjana Mlakar, generalna direktorica ZZZS, je v slavnostnem nagovoru poudarila vlogo zdravnikov v izvajanju obveznega zdravstvenega zavarovanja in zakonskih pooblastil ZZZS. Za sistem obveznega zdravstvenega zavarovanja so izjemnega pomena izobraževanja in posebna znanja, zato je ZZZS omogočil potek izobraževanja v obliki mentorstva tudi v okviru izvajanja rednih nalog zdravnikov ZZZS. Z ustanovitvijo sekcije za medicinsko izvedenstvo in zavarovalniško medicino pri Slovenskem zdravniškem društvu (SZD) v letu 2015 ter uvedbo specifičnega izobraževanja (poseb-



nih znanj, za katere podeljuje diplome SZD) lahko danes z optimizmom zremo v prihodnost ter utiramo pot prepoznavnosti in ugledu zavarovalniške medicine ter zdravniku izvedencu in nadzornemu zdravniku. Pomembni so tudi dosežki in aktivnosti slovenske zavarovalniške medicine v mednarodnem prostoru, saj se slovenski zdravniki aktivno povezujejo tudi v okviru evropske zveze EUMASS (European Union of Medicine in Assurance and Social Security) ter so v Sloveniji organizirali že več kongresov te evropske zveze.

Jana Mrak  
Damjan Kos

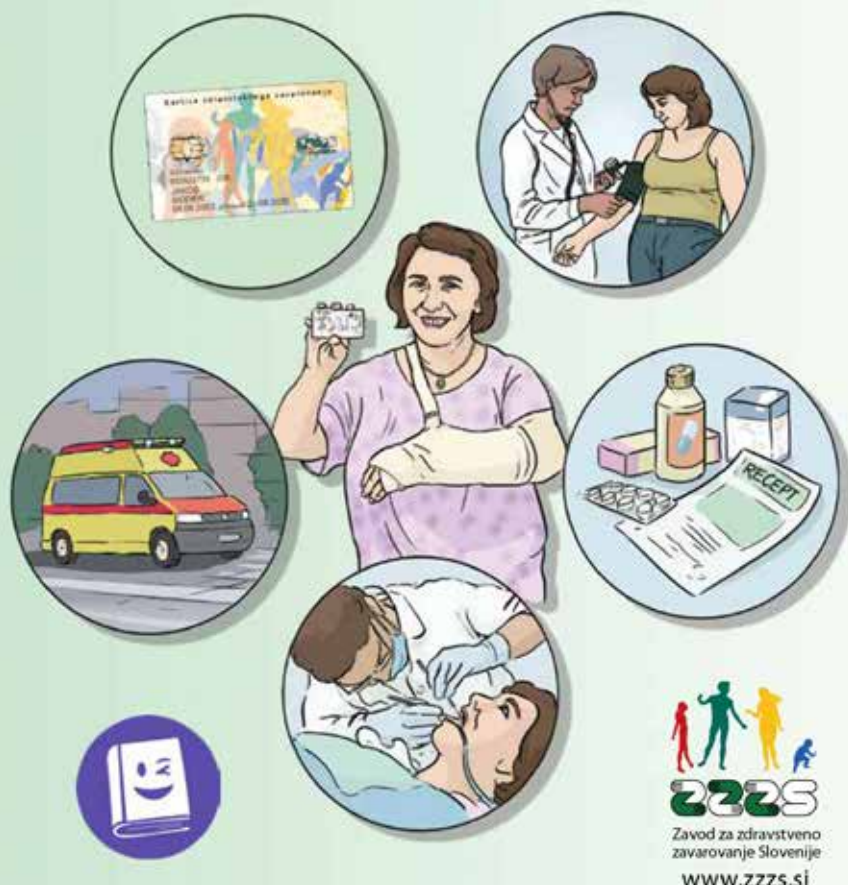
Fotografija 1. Prejemniki diplom in potrdil v družbi z doc. dr. Tatjano Mlakar, generalno direktorico ZZZS.

Fotografija 2: Na sliki (z leve proti desni): dr. Tomaž Čakš, dr. med., podpredsednik Sekcije za medicinsko izvedenstvo in zavarovalniško medicino pri Slovenskem zdravniškem društvu, doc. dr. Tatjana Mlakar, univ. dipl. ekon., generalna direktorica ZZZS in mag. Jana Mrak, predsednica organizacijskega odbora izobraževanja.

# Informacije o obveznem zdravstvenem zavarovanju odslej tudi v lahkem branju

## OBVEZNO ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE

Informacije v lahkem branju



ZZZS je septembra 2021 izdal novo tiskano brošuro za zavarovane osebe s ključnimi informacijami o obveznem zdravstvenem zavarovanju v t.i. lahkem branju. Informacije smo pripravili v sodelovanju s strokovnjaki za lahko branje in v sodelovanju z zavarovanimi osebami. Tiskano brošuro je ZZZS v posredoval širokemu krogu uporabnikov in ustanov, katerim je brošura namenjena: varstveno delovni centri in centri za usposabljanje, humanitarne in invalidske organizacije, centri za sluh in govor, šole za otroke s posebnimi potrebami, zastopniki pacientovih pravic, pristojna ministrstva, NIJZ, Varuh človekovih pravic...

Damjan Kos

Slika 1. Naslovnica nove brošure.



## Kaj je zdravstveno zavarovanje?



**Zdravstveno zavarovanje je možnost, da koristimo določene storitve iz zdravstva brez plačila. Če zbolimo ali se poškodujemo, nam za zdravljenje ni treba plačati. Za nas bodo poskrbeli tudi, če bomo imeli druge zdravstvene probleme.**

Da nam za zdravstvene storitve ni treba plačati, moramo biti v obvezno zdravstveno zavarovanje prijavljeni.

### Zdravstveno zavarovanje v Republiki Sloveniji

je za ljudi **obvezno**.

Vsak človek mora biti zdravstveno zavarovan.

Rečemo tudi,

da je človek v obvezno zdravstveno zavarovanje vključen.

Ljudem, ki so vključeni v obvezno zdravstveno zavarovanje,

rečemo **zavarovane osebe**.

Zavarovane osebe delimo na:

- zavarovance, ki so lahko moški in ženske, in
- njihove družinske člane.

2

Obveznost nekaterih ljudi, ki so v zavarovanje vključeni, je, da za zavarovanje plačajo denar. Reče se, da **plačajo prispevek**.

Določeno je:

- kateri ljudje morajo biti vključeni v zavarovanje,
- kdo mora človeka prijaviti v obvezno zdravstveno zavarovanje,
- kdo plačuje prispevek (ki je denar) za človeka, ki je zavarovan,
- kakšno vrsto prispevka nekdo plačuje,
- kako se določi in izračuna vrsta prispevka,
- katere pravice in koliko pravic ima človek, ki je obvezno zdravstveno zavarovan,
- drugo.

Zavarovanje plača tisti, ki zagotavlja denar za preživetje.

Primer:

Delavcu obvezno zdravstveno zavarovanje plačuje njegov delodajalec, to je njegov **lef**.  
Upokojencu obvezno zdravstveno zavarovanje plačuje Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje. In podobno.



### POMEMBNO

Zdravstveno zavarovani smo, ko se v **zavarovanje prijavimo**.

Rečemo, da imamo pravico do zdravstvenih storitev.

Če zbolimo, se poškodujemo

ali imamo kakšne druge zdravstvene probleme,

zavarovalnica plača denar in

pokrije stroške zdravljenja.

To velja le, če smo ta čas zdravstveno zavarovani.

Poznamo več vrst zavarovanja.

Prvo je **obvezno zdravstveno zavarovanje**.

Obvezno zdravstveno zavarovanje spada pod

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

ima kratico ZZZS.

ZZZS pomeni Zavod za Zdravstveno Zavarovanje Slovenije.

V besedilu za

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije

uporabljamo kratico ZZZS.

Ko smo zavarovani, imamo določene **pravice**.

Rečemo, da nam pravice pripadajo.



5

Več o pravicah boste izvedeli v naslednjih poglavjih. Izvedeli boste:

- kako se **prijavimo v obvezno zavarovanje**, kako **spremenimo zavarovanje** ali se **odjavimo iz zavarovanja**,
- o pravici do **izbire osebnega zdravnika**,
- o pravici do **zobozdravstvenih storitev**,
- o pravici do **zdraviliškega zdravljenja**,
- o pravici do **prevoza z reševalnimi in drugimi vozili**,
- o pravici do **zdravil in živil za posebne zdravstvene namene**,
- o pravici do **medicinskih pripomočkov**,
- o pravici do **zdravstvenih storitev v času začasnega bivanja v tujini**,
- o pravici do **načrtovanega zdravljenja v tujini**,
- o pravici do **nadomestila plače**,
- o pravici do **potnih stroškov**,
- o postopku **ugotavljanja začasne zadržanosti od dela – bolniške**,
- o pravici do **pritožbe**.

V zavarovanje se lahko človek prijavi.

To lahko stori sam zase ali ga prijavi kdo drug.

Kako se človek v zavarovanje prijavi, boste izvedeli v naslednjih poglavjih.

6

Obvezno zdravstveno zavarovanje pa ne krije vseh storitev v zdravstvu. To pomeni, da je za nekatere storitve še vedno treba doplačati denar.

Obstaja še **prostovoljno zdravstveno zavarovanje**.

Prostovoljno zavarovanje imenujemo tudi

**dopolnilno ali dodatno zavarovanje**.

To sta 2 zelo različni vrsti zavarovanja.

Več o tem si lahko preberete:

Kaj je zdravstveno zavarovanje? – Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (zzzs.si).

Dopolnilno ali dodatno zdravstveno zavarovanje

pomeni, da za nekatere ali dodatne storitve plačamo **premijo**.

Premija pomeni denar.

To storimo pri zavarovalnici, ki jo izberemo.

Ko plačamo premijo,

nam ni treba plačati ali doplačati

nekaterih storitev v zdravstvu.

To je v primeru,

da obvezno zdravstveno zavarovanje ni dovolj.

Prostovoljno zdravstveno zavarovanje

lahko sklenemo pri zavarovalnicah:

- Generali zavarovalnica, d. d.
- Triglav, zdravstvena zavarovalnica, d. d.
- Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d. v. z.

7

Slika 2. Poglavje o zdravstvenem zavarovanju v novi brošuri.



# Kazalniki kakovosti za oskrbo dimeljskih kil

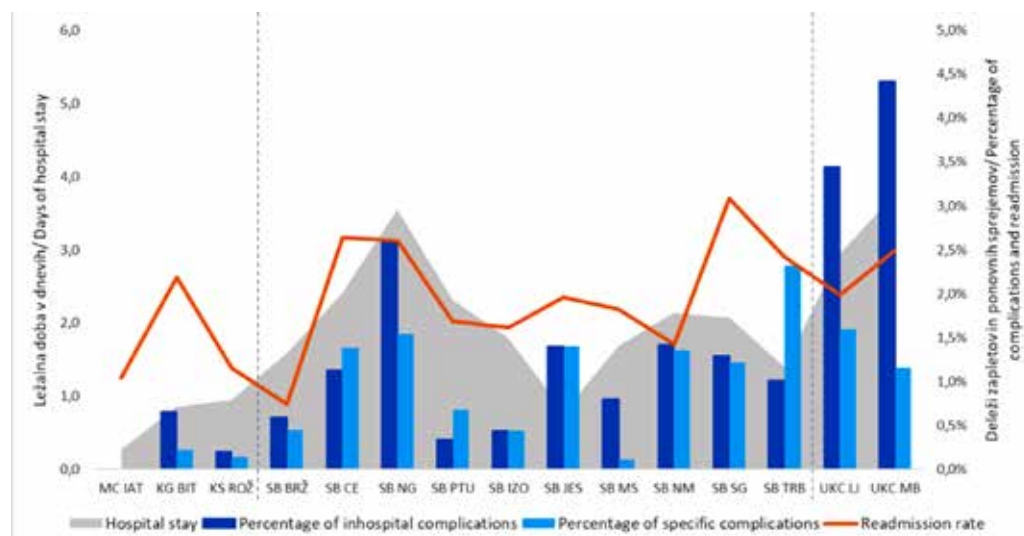
ZZZS si je v Strateškem razvojnem programu 2020–2025 med drugim zadal strateški cilj »omogočamo dostopne in kakovostne zdravstvene storitve«, ki si ga prizadeva realizirati tudi v okviru strateške aktivnosti 3 »spodbujati kakovost zdravstvenih storitev«. V tem okviru je interna ekipa v letih 2020 in 2021 vzpostavila več sklopov kazalnikov kakovosti za posamezne zdravstvene dejavnosti, kazalnike objavila na varovanem delu portala ZZZS, do katerega dostopajo izvajalci zdravstvenih storitev, in predstavila kazalnike predstavnikom stroke po posameznih dejavnostih. Promocija izdelanih kazalnikov je ključna za pridobitev odzivov izvajalcev, na podlagi katerih se kazalniki stalno izboljšujejo in uveljavljajo.

Tako smo 24. septembra 2021 na povabilo Herniološkega društva s prispevkom »Kazalniki kakovosti za oskrbo dimeljskih kil« sodelovali na IX. Slovenskem simpoziju o kilah z mednarodno udeležbo.

V uvodu smo predstavili cilje merjenja kakovosti zdravstvenih storitev za paciente, izvajalce zdravstvene dejavnosti, plačnike in odločevalce v zdravstvu. S kazalniki kakovosti želimo

pacientom zagotoviti zdravstveno oskrbo, ki bo kakovostna, varna, z najboljšimi izidi zdravljenja in stroškovno učinkovita, izvajalcem omogočiti medsebojno primerjavo kot osnovo za izboljšanje procesov in izidov zdravstvene obravnave, plačniku zagotoviti podatke za optimalno načrtovanje in nakupovanje zdravstvenih storitev, razvoj obračunskih modelov in finančne spodbude izvajalcem.

V nadaljevanju smo predstavili podatke o vseh bolnišničnih obravnavah z operacijami trebušnih kil po glavnih diagnozah in opravljenih operativnih posegih. Podatke smo prikazali za obdobje 2015 do 2020, za Slovenijo in po izvajalcih. Med vsemi operativnimi posegi smo se za prikaz kazalnikov kakovosti odločili za operacije enostranskih dimeljskih kil neakutnih stanj pri odraslih osebah, kar pomeni oskrbe neponavljajočih dimeljskih kil brez obstrukcije in brez gangrene. S tem izborom bolnišničnih obravnav, ki predstavljajo tudi največji delež med vsemi operacijami trebušnih kil in jih opravljajo vsi izvajalci, ki imajo z ZZZS sklenjeno pogodbo za izvajanje tovrstnih operativnih posegov, smo skušali doseči čim večjo primerljivost med njimi.



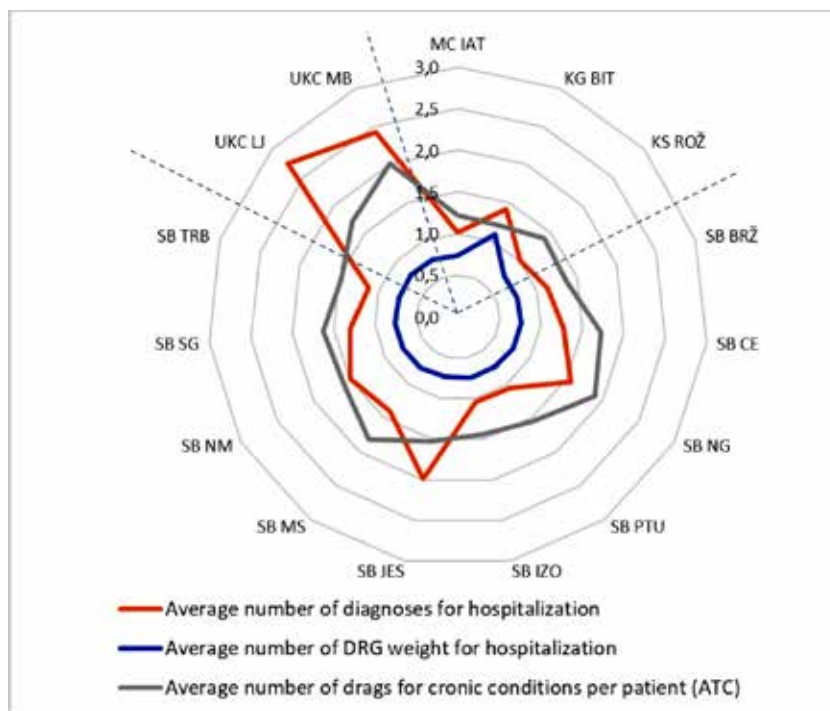
Slika 11 Prikaz treh kazalnikov kakovosti za bolnišnične obravnave z operacijo dimeljske kile neakutnih stanj v obdobju 2015–2020.

Sledila je predstavitev štirih kazalnikov kakovosti: ležalne dobe, ki zajema število dni v akutni bolnišnični obravnavi in neposredne premetitve v drugo bolnišnico ali negovalno enoto; zaplete, ki so razdeljeni v zaplete v času bolnišnične obravnave in specifične zaplete po operativnem posegu tako v času bolnišnične obravnave kot v 30 dneh po odpustu iz bolnišnice; odstotek nenačrtovanih ponovnih sprejemov v 30 dneh po odpustu in stopnjo umrljivosti.

Vsi podatki, potrebni za izračun kazalnikov kakovosti, so pridobljeni izključno iz podatkov, ki jih izvajalci zdravstvenih storitev beležijo in posredujejo ZZZS za obračun, torej zanje ni potrebno dodatno zbiranje in poročanje podatkov.

Na koncu smo predstavili skupni grafični prikaz treh kazalnikov kakovosti in indikatorje za prikaz ogroženosti obravnavanih pacientov.

V razpravi je bila izrečena pohvala, da smo kazalnike dobro pripravili, da smo izvajalcem pripravili ogledalo in da je to sploh prva predstavljena primerjava med izvajalci v Sloveniji. Da smo do zdaj o tem veliko govorili, predvsem z argumenti proti, in zato kazalnikov nikoli ni bilo. Sodelujoči so poudarili pomembnost sodelovanja vseh ključnih deležnikov in predstavnikov izvajalcev pri pripravi in uveljavljanju kazalnikov kakovosti v celoten slovenski prostor. ZZZS se tega v celoti zaveda in v tem smislu tudi deluje. O izdelanih sklopih smo seznanili tudi Ministrstvo za zdravje in Zdravniško zbornico Slovenije. Poleg tega smo stroko povabili k sodelovanju, tako glede izboljševanja podatkov kot edukativnih obiskov pri izvajalcih z namenom zagotovitve pravilnega vnosa diagnoz in posegov, kot imajo urejeno na primer v Avstriji. Razprava se je nanašala tudi na možnosti finančne stimulacije izvajalcev, ki dosegajo boljše rezultate po vzpostavljenih kazalnikih. Enotna je bila zaključna ugotovitev, da ima Slovenija premalo izvajalcev, ki bi jih bilo v mogoče v tem smislu »pravično« medsebojno primerjati. Predvsem oba



Slika 2. Označevalci zahtevnosti pacientov z operacijo dimeljske kile neakutnih stanj v obdobju 2015-2020.

UKC-ja odstopata od drugih izvajalcev, obseg in nabor storitev pri posameznih izvajalcih pa je zelo različen...

Glede na razpravo, zastavljena vprašanja in pozitiven odziv stroke na predstavljene kazalnike kakovosti ocenjujem predstavitev kot uspešno in koristno ter tudi kot potrditev, da je pristop ZZZS na področju kazalnikov kakovosti pravi in podprt v medicinski stroki.

Karmen Janša

# PCSI poletna šola 2021, Avignon, Francija

Sredi največje poletne vročine sem se v Avignonu, nekdanji papeški prestolnici udeležila celotedenske poletne šole PCSI (angleško: Patient Classification Systems International) na temo skupin primerljivih primerov – SPP (angleško: case-mix).

Šole so se udeležili še trije predstavniki z Malte, ki se ukvarjajo z uvajanjem sistema SPP na Malti, predstavnici Latvije, ki se ukvarjata z upravljanjem sistema SPP in njegovo razširitvijo na več področij, trije predstavniki iz Belgije, ki se ukvarjajo s klasifikacijami SPP in posodobitvijo le-teh v Belgiji, ter predstavnik iz Savdske Arabije. Tudi zasedba učiteljev je bila mednarodna, saj so nam predavali strokovnjaki iz Francije, Švedske, Finske, Danske in Avstralije. Šola nam je predstavila celovite temelje in osnovne gradnike sistema SPP, kako se diagnoze, postopki, demografski in drugi podatki zajemajo in uporabljajo, pa tudi razumevanje financiranja/povračila stroškov primerov obravnav. Predstavili so nam možnosti upo-

rabe sistema SPP za upravljanje bolnišnic in zdravstvenega sistema, pristope k oblikovanju stroškov, določanju cen, statističnih možnosti, vpliv na kakovost oskrbe in poglede na prihodnost sistemov SPP.

Poletna šola je bila interaktivni dogodek s študenti, kjer je vsak od nas predstavil tudi trenutno situacijo oziroma problematiko sistema SPP v njihovi državi, z delom na praktičnih vajah in igranjem skupinske »resne« igre, pri kateri smo morali uporabiti vse znanje, ki smo ga pridobili med tednom in izdelati sistem SPP v namišljeni državi.

Predstavljene vsebine so mi zelo pomagale pri boljšem razumevanju modela plačevanja v obliki SPP in s tem slovenskega sistema SPP, ter jih bom s pridom uporabila pri oblikovanju rešitev in vodenju projekta ZZZS za vzpostavitev celovitega upravljanja sistema SPP.

Martina Zorko Kodelja

Slika 1. Skupinska slika učiteljev in učencev.



Slika 2. »Sebek« pred papeško palačo.



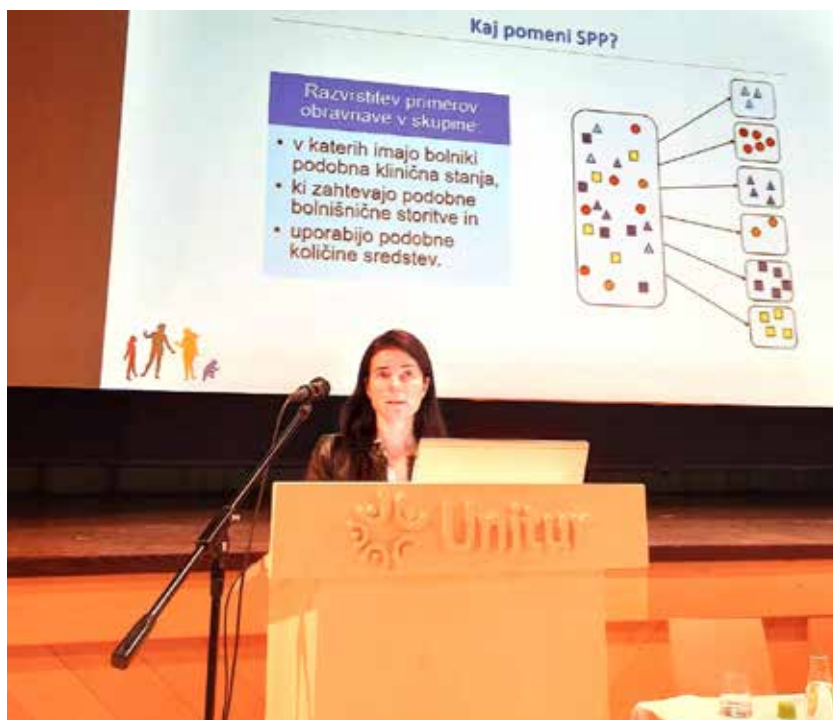
# Predstavitev projekta SPP na konferenci Dnevi slovenske informatike in na strokovnem srečanju Slovenskega društva za medicinsko informatiko

Na konferenci Dnevi slovenske informatike 20. 10. 2021 v Portorožu in na strokovnem srečanju Slovenskega društva za medicinsko informatiko 5. 11. 2021 v Zrečah sem predstavila projekt Vzpostavitev celovitega upravljanja sistema SPP, ki ga vodi ZZZS v sodelovanju s številnimi deležniki. Predstavitev je bila na obeh dogodkih dobro sprejeta in poslušalcem zanimiva, saj sem prejela veliko konkretnih vprašanj občinstva ter s tem priložnosti za dodatna pojasnila.

Zanimalo jih je na primer, zakaj se do sedaj ni nihče ukvarjal z vzdrževanjem in nadgrajevanjem sistema SPP. Ali zaradi nezainteresiranosti, neznanja, nikogaršnje odgovornosti, želji po netransparentnosti. Poleg tega jih je zanimalo tudi, kdaj bo izobraževalni center ustanovljen in bo pričel z izobraževanjem koderjev, saj bi bila izobraževanja nujno potrebna že sedaj, ter zakaj načrtujemo, da bi bil kompetenčni center neodvisna in samostojna institucija in ne le kakšen oddelek znotraj obstoječih institucij.

Tudi sicer sta bila oba dogodka pestra in zanimiva, saj so bile predstavljene številne novosti na področju informatike v zdravstvu in zavarovalništvu, vključena so bila predavanja s področja varstva osebnih podatkov, predavanja s področja novih rešitev pri izvajalcih zdravstvenih storitev, telemedicinskih rešitev in uporabe podatkov, kar je vse zanimivo in pomembno tudi z vidika pristojnosti ZZZS. Predstavljene so bile odlične inovacije, veliko pa je bilo tudi priložnosti za usmerjeno mreženje in izboljševanje stikov s poslovnimi partnerji.

Martina Zorko Kodelja



Slika 3. Martina Zorko Kodelja med predavanjem.



# Vzpostavitev seznama medicinskih pripomočkov na naročilnico

Medicinski pripomočki predstavljajo pomemben dejavnik kakovostne zdravstvene oskrbe ljudi, saj se uporabljajo za preprečevanje, zdravljenje ali lajšanje različnih bolezni, poškodb, okvar in invalidnosti. Kompleksnost samega sistema zagotavljanja medicinskih pripomočkov na naročilnico sem spoznala preko študentskega dela na oddelku za medicinske pripomočke na Direkciji ZZZS, s tem pa je bilo povezano tudi moje magistrsko delo z naslovom *Finančna analiza zagotavljanja medicinskih pripomočkov na naročilnico*.

Obstoječi sistem zagotavljanja medicinskih pripomočkov na naročilnico ima kar nekaj prednosti. Zavarovanim osebam omogoča, da lahko vsako vrsto medicinskega pripomočka dobijo brez doplačila iz žepa, poleg tega pa je preko izjemoma odobrenih in funkcionalno ustreznih medicinskih pripomočkov zagotovljeno, da vsak posameznik dobi sebi ustrezen medicinski pripomoček, tudi če potrebuje pripomoček, ki ni pravica iz obveznega zavarovanja oziroma če zaradi zdravstvenega stanja nobeden od medicinskih pripomočkov ni funkcionalno ustrezen. Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju ZZZS) skrbi za stalne širitve pravic do medicinskih pripomočkov in tudi za široko mrežo pogodbenih dobaviteljev po vsej Sloveniji, da so medicinski pripomočki lažje dostopni vsem zavarovanim osebam. Vendar pa v obstoječem sistemu ni določenih nobenih zahtev glede kakovosti medicinskih pripomočkov, poleg tega pa se lahko zgodi, da je isti pripomoček pri enem pogodbenem dobavitelju znotraj cenovnega standarda, pri drugem pa ne in posledično je v tem primeru za medicinski pripomoček potrebno doplačati iz žepa. Tudi višine teh doplačil se med različnimi pogodbenimi dobavitelji za isti artikel lahko razlikujejo. Zato so na oddelku za medicinske pripomočke pred nekaj leti začeli z aktivnostmi za vzpostavitev seznama medicinskih pripomočkov na naročilnico.

Seznam medicinskih pripomočkov predstavlja nadgradnjo obstoječega sistema, katerega cilj

sta višja kakovost pripomočkov in učinkovitost rabe sredstev obveznega zdravstvenega zavarovanja. Na seznamu medicinskih pripomočkov bodo namreč samo pripomočki, ki bodo izpolnjevali vnaprej določene osnovne zahteve kakovosti, poleg tega pa se bodo vsi lahko zagotavljali samo znotraj cenovnega standarda, torej brez možnosti doplačila iz žepa. Trenutno na ZZZS potekajo aktivnosti za vzpostavitev seznama za tri skupine medicinskih pripomočkov, in sicer za medicinske pripomočke pri kolostomi, ileostomi in urostomi (skupina 10), medicinske pripomočke pri inkontinenci in težavah z odvajanjem seča (skupina 11) in za medicinske pripomočke pri sladkorni bolezni (skupina 12). V prihodnosti želijo vse potrebne aktivnosti za uvrstitev na seznam medicinskih pripomočkov izvesti še za ostale skupine pripomočkov.

Skupščina ZZZS je na predlog komisije za medicinske pripomočke sprejela osnovne zahteve kakovosti za vse vrste medicinskih pripomočkov iz prej omenjenih treh skupin pripomočkov. Komisijo poleg predstavnikov ZZZS sestavljajo še predstavniki ministrstva za zdravje, predstavniki stroke (zdravniki specialisti za določena zdravstvena stanja), predstavniki proizvajalcev oziroma njihovi zastopniki in predstavniki zavarovanih oseb (različna združenja bolnikov). Proizvajalci medicinskih pripomočkov ali njihovi zastopniki (pobudniki) so morali za vsak artikel posebej posredovati pobudo z dokazili o izpolnjevanju osnovnih zahtev kakovosti, izjavo o skladnosti, sliko artikla in navodila za uporabo. Komisija za medicinske pripomočke nato pregleda vse prejeto in po potrebi od pobudnikov zahteva dopolnitev za manjkajoče ali pomanjkljive podatke. Po prejetih dopolnitvah še enkrat pregledajo dokumentacijo ter odločijo ali artikel ustreza postavljenim kriterijem. Če posamezen artikel ne izpolnjuje vseh predpisanih zahtev, ga komisija ne bo potrdila in ne bo predlagan za vključitev na seznam medicinskih pripomočkov. Article, ki bodo izpolnjevali osnovne zahteve kakovosti za posamezno vrsto medicinskih pripomočkov,

bo komisija potrdila, temu pa sledi določitev cene. Pobudniki so sicer ob oddaji pobude že podali svoj predlog za izhodiščno ceno za kos artikla (ne pakiranje) brez marže in brez davka na dodano vrednost, vendar pa to ni končna cena. Ceno se bo določilo na podlagi pogajanj s proizvajalci in zastopniki proizvajalcev, in sicer se bo določil cenovni standard za vsako od vrst medicinskih pripomočkov znotraj skupine pripomočkov. Na seznam medicinskih pripomočkov na naročilnico se bodo uvrstili tisti artikli, ki bodo izpolnjevali predpisane osnovne zahteve kakovosti in ki jih bodo ponudniki hkrati lahko zagotavljali znotraj cenovnega standarda. Na ta način se bosta torej hkrati zagotovili dovolj visoka kakovost ponujenih medicinskih pripomočkov in učinkovita raba sredstev iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Seznam medicinskih pripomočkov bo objavljen na spletni strani ZZZS in bo vseboval vse vrste medicinskih pripomočkov, artiklov, ki se bodo zagotavljali v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja, skupaj z opisi njihovih glavnih značilnosti. Predstavljal bo torej pregled nabora vseh medicinskih pripomočkov na naročilnico in bo zato lahko služil tudi za primerjavo istovrstnih pripomočkov, posledično pa zavarovanim osebam omogočil lažjo izbiro, saj bodo na enem mestu zbrani vsi medicinski pripomočki iz pogodb vseh dobaviteljev ZZZS. V prihodnosti, ko se bo medicinske pripomočke izdajalo z e-naročilnico in ne več z naročilnico v fizični obliki, pa bi lahko uporabo te e-naročilnice povezali s seznamom medicinskih pripomočkov in mu dodali opcijo naročanja medicinskih pripomočkov potrošnega značaja po internetu. Zavarovane osebe bi torej lahko primerjale lastnosti vseh istovrstnih medicinskih pripomočkov, izbrale sebi najbolj ustrezen artikel in si ga kar preko spletne strani ZZZS naročile na podlagi e-naročilnice na kartici zdravstvenega zavarovanja. Naročene medicinske pripomočke bi se zavarovancu dostavilo na dom, kar bi še posebej olajšalo dostop do medicinskih pripomočkov v bolj odročnih delih države. Poleg tega bi se na ta način lahko na-

ročilo medicinske pripomočke za zavarovane osebe, ki same zaradi starosti, invalidnosti in drugih razlogov niso sposobne priti do enega od izdajnih mest in prevzeti svojih pripomočkov. Njihovi svojci so pogosto odseljeni v druge dele Slovenije in jim zaradi oddaljenosti in svojih obveznosti ne morejo vedno priskočiti na pomoč. Tako bi lahko mlajši v imenu starejših na podlagi ZZZS številke zavarovane osebe preko spleta naročili medicinske pripomočke, ki bi se jim jih dostavilo na dom. Potreba po medicinskih pripomočkih je namreč zelo povezana s starostjo posameznika in zato je pomembno, da se starostnikom omogoči čim lažji dostop do potrebnih pripomočkov.

Seznam medicinskih pripomočkov bo tako torej s predpisanimi zahtevami kakovosti prinesel pomembno nadgradnjo trenutnega sistema zagotavljanja medicinskih pripomočkov na naročilnico, predstavljal pa bo tudi odlično izhodišče za nadaljnje nadgradnje in izboljšave.

Maja Logar

**Vir:**

Logar, M. (2021). Finančna analiza zagotavljanja medicinskih pripomočkov na naročilnico (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

# Nove kartice zdravstvenega zavarovanja in profesionalne kartice

Minilo je več kot leto dni aktivnega dela na področju prenove sistema kartice zdravstvenega zavarovanja. Nove kartice zdravstvenega zavarovanja (v nadaljevanju: KZZ) in profesionalne kartice (v nadaljevanju: PK) so uspešno uvedene. Vsem uporabnikom sistema smo zagotovili še bolj varno in uporabno infrastrukturo za dostop do občutljivih podatkov v skladu z zakonodajo.

Za začetek navajam nekaj mejnikov uvedbe in prenove sistema kartice zdravstvenega zavarovanja:

- leta 1995 začetek prvega projekta KZZ,
- leta 2000 produkcijska uvedba v celi državi,
- leta 2006 začetek projekta „Nova KZZ“,
- v letih 2008 in 2009 uvedba novih KZZ in PK in informacijskega sistema za neposredni dostop do podatkov zdravstvenega zavarovanja (»on-line«),
- v letih 2020 in 2021 prenova sistema KZZ.

Kartica je dobro sprejeta pri vseh uporabnikih sistema, je del vsakdanje rutinske uporabe in zato trdno vpeta v slovenski zdravstveni sistem.

Nove kartice zagotavljajo vse obstoječe funkcionalnosti na hitrejšem in sodobnejšem čipu, sčasoma pa bodo uvedene tudi novosti, kot sta na primer brezstični vmesnik in podpora za napredne varnostne mehanizme. Za podporo novih kartic v obstoječih sistemih in na obstoječih funkcionalnostih so bile potrebne določene prilagoditve sistema. Tako je bila med drugim dopolnjena tudi programska oprema (programske knjižnice in medprogramje) v sistemu.

Po proučitvi različnih tehnoloških, tehničnih, normativnih in standardizacijskih možnosti, ki se dotikajo vseh komponent sistema KZZ, smo se odločili za naslednje spremembe:

- **Nove KZZ ne podpirajo več zastarelih varnostnih algoritmov.** Na ta način smo zadostili varnostnim priporočilom mednarodnih institucij. Ohranili pa smo popolno



Slika 1. Sprednja stran nove generacije kartice zdravstvenega zavarovanja.



Slika 2. Sprednja stran nove generacije profesionalne kartice.

zdržljivost z vsemi predhodnimi generacijami kartic.

- **Standardizacija programskih vmesnikov za delo s KZZ in PK.** Na ta način je zagotovljena neodvisnost od ponudnika kartic (standardizirana pametna kartica).
- **KZZ in PK z dvojnimi vmesnikom (stična in brezstična funkcionalnost).** Uporaba brezstičnosti bo zahtevala nove tipe čitalnikov (obstoječi čitalniki bodo še vedno uporabni, le brezstičnosti ne bodo omogočali) in pa zahtevala bo prilagoditve v medprogramju. Trenutno še ne bo mogoča uporaba brezstičnosti.
- **Grafična podoba ostaja enaka,** dodan je le simbol za brezstičnost na KZZ in PK ter zapis imena in priimka na KZZ in PK v celotni dolžini z UTF-8 znaki. Embosiran znak za slepe in slabovidne (0) na KZZ je nekoliko odmaknjen od roba zaradi antene za brezstičnost.
- **Sprememba materiala KZZ in PK.** Uporabljeni so ustrežnejši materiali z daljšo življenjsko dobo in boljšimi okoljevarstvenimi lastnostmi.

Za konec pa še nekaj besed glede združevanja rešitev KZZ in elektronske osebne izkaznice. V letu 2021 je bil podpisan sporazum o sodelo-

vanju med Ministrstvom za javno upravo, Ministrstvom za notranje zadeve in ZZS. Omogočena bo uporaba nove (biometrične) osebne izkaznice v sistemu KZZ. Na novi osebni izkaznici bo nameščeno digitalno potrdilo, s katerim bo zavarovanim osebam omogočen dostop do podatkov o zdravstvenem zavarovanju. Državljeni bodo tako imeli možnost uporabe samo ene kartice. Vendar pa bomo na ZZS vseeno nadaljevali z izdajanjem KZZ, saj osebna izkaznica ni obvezen dokument, prav tako pa je ne morejo pridobiti vse zavarovane osebe, ki so vključene v obvezno zdravstveno zavarovanje (npr. tujci). Zavarovana oseba se bo lahko sama odločala, ali bo za uveljavljanje zdravstvenih storitev uporabljala osebno izkaznico, KZZ ali pa oboje. Konec marca 2022 je predvidena uvedba elektronske osebne izkaznice, na ZZS pa bomo imeli nato osem mesecev časa za nadgradnjo sistema KZZ, tako da se bo nova osebna izkaznica lahko uporabljala namesto KZZ pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

Nives Meserko



# Vzpostavitev obveznega vlaganja elektronskih zahtevkov za refundacijo nadomestil plač

Sodelavci oddelkov za izvajanje obveznega zdravstvenega zavarovanja in sodelavci izpostav obračunavajo nadomestila plač na podlagi:

- individualnih zahtevkov samostojnih zavezancev in upravičencev do nadomestil po prenehanju delovnega razmerja,
- zahtevkov za neposredno izplačilo nadomestil, vloženih s strani delavcev v skladu z določbami 137. člena Zakona o delovnih razmerjih (v nadaljevanju: ZDR), ko delodajalec nobenemu delavcu ne izplačuje plač in nadomestil,
- zahtevkov za refundacije, ki jih posredujejo delodajalci ali pooblaščenči računovodski servisi.

Preglednica prikazuje skupno število vseh obdelanih obračunov za nadomestila plač, tako na podlagi individualnih zahtevkov, zahtevkov za direktna izplačila in zahtevkov za refundacije, in sicer v letu 2010, 2019, 2020 in 2021 (do vključno 8. decembra).

V zadnjih 10 letih se je število obdelanih obračunov na ravni ZZZS povečalo za skoraj 70 %, število sodelavcev, ki delajo na obračunu nadomestil plač, pa ostaja enako.

Tako veliko povečanje obsega dela v zadnjih letih je bilo možno obvladovati le z maksimalnim angažiranjem sodelavcev za nadomestila, medsebojno pomočjo med območnimi enotami, prerazporejanjem zahtevkov za refundacijo in postopnim povečevanjem števila elektronskih zahtevkov (eZahtevkov) in elektronskih obračunov. Iz tabele 2 je razvidno, kako se je povečevalo število in delež eZahtevkov, iz tabele 3 pa je razvidno povečevanje števila in deleža elektronskih obračunov (eObračunov). Zato na tem mestu zahvala in pohvala vsem strokovnim sodelavcem na nadomestilih! Prav obvezno vlaganje elektronskih zahtevkov za refundacijo pa je najpomembnejši ukrep, ki

bo ob vključitvi vseh delodajalcev pomenil časovni prihranek pri našem delu na nadomestilih.

## Postopek obračuna plač in nadomestil pri delodajalcu

Delodajalec na podlagi določb ZDR, Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (v nadaljevanju: ZZVZZ) in Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja obračuna in izplača plače, nadomestila plač v breme delodajalca (osnova za nadomestilo se določi glede na določbe ZDR) in nadomestila v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja (osnova za nadomestilo, zgornji in spodnji limit se določijo glede na določbe ZZVZZ).

Delodajalec pripravi za delavca **plačilno listo**. Prikazan I. bruto vključuje tudi bruto nadomestila plač v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja. Na plačilni listi so prikazani tudi prispevki, ki bremenijo delojemalca (prispevki iz bruto I in prispevki od razlike do minimalne osnove), akontacija dohodnine ter morebitni odtegljaji iz neto prejemka (premije za prostovoljno zdravstveno zavarovanje ali kolektivno pokojninsko zavarovanje, obrok kredita, članarina za sindikat ipd.).

Delodajalec obračuna in odvede tudi **prispevke delodajalca** za socialno varnost (na I. bruto) in prispevke od razlike do minimalne osnove, ki bremenijo delodajalca. Na FURS delodajalec preko sistema eDavki na dan izplačil **odda REK-obrazce**, in sicer trenutno individualni REK-1 (t. i. iREK-1) za posameznega delavca in zbirni REK-1 za celotno podjetje. Predvidoma 1. 4. 2022 se bo preko e-Davkov za delavce po novem oddajal poenostavljeni obrazec REK-O, ki bo vseboval zbirni in individualni del.

Tabela 1. Število vseh obdelanih obračunov za nadomestila po letih in območnih enotah.

Obdobje	Celje	Koper	Kranj	Krško	Ljubljana	Maribor	Murska Sobota	Nova Gorica	Novo mesto	Ravne na Koroškem	Skupaj ZZZS
2010	43.708	49.519	41.355	13.501	185.386	72.716	25.700	31.270	30.173	35.756	529.084
2019	71.847	72.594	96.165	24.099	318.271	102.386	53.247	42.316	54.405	65.027	900.357
2020	82.713	76.930	104.448	26.856	322.208	99.097	65.291	43.339	54.586	75.995	896.877
2021 (do 8. 12.)	82.382	74.171	98.182	25.833	299.736	87.025	63.582	42.326	59.271	79.057	852.294
Indeks 2020/2010	189,24	155,35	252,56	198,92	173,80	136,28	254,05	138,60	180,91	212,54	169,52
Indeks 2020/2019	115,12	105,97	108,61	111,44	101,24	96,79	122,62	102,42	100,33	116,87	99,61

Za delavce, ki jim je delodajalec izplačal nadomestilo plače v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja, pooblaščen delavec za obračun plač pri delodajalcu ali računovodskem servisu, pripravi **zahtevek za refundacijo in ga posreduje na ZZZS**. Sodelavci ZZZS pred priznanjem refundacije nadomestila preverijo, ali je delodajalec za konkretne delavce oddal na datum izplačila obrazec REK, saj je pogoj za refundacijo, da je delodajalec izplačal nadomestila delavcem.

V prejšnjih letih je bila večina zahtevkov za refundacije na ZZZS vložena v papirni obliki. Papirne zahtevke pooblaščen delavec pripravi bodisi iz programa za obračun plač bodisi z uporabno spletnega pripomočka, ki ga ZZZS od leta 2005 objavlja na spletni strani.

### Elektronsko vlaganje zahtevkov za refundacije preko portala SPOT in vmesnika

Na portalu za poslovne subjekte, ki se je takrat imenoval portal eVEM (vse na enem mestu), trenutno pa je poimenovan **portal SPOT** (slovenska poslovna točka), je bila 1. 10. 2016 vzpostavljena možnost oddaje eZahtevka za refundacijo. Leta 2017 so bili pripravljene prvi zahtevki tudi preko vmesnika eNDM, ki je sestavni del sistema SPOT in omogoča povsem avtomatizirano oddajo eZahtevka neposredno iz informacijskega sistema delodajalca. Najprej so bili preko vmesnika oddani zahtevki s strani uporabnikov programa za obračun plač, ki ga je razvilo pomursko računalniško podjetje Cadis.

Vmesnik eNDM se je z uvedbo elektronskega bolniškega lista ob koncu leta 2019 oziroma na začetku 2020 preimenoval v **vmesnik eBOL in eNDM** in ima dva modula:

1. Modul eBOL za prevzem elektronskega bolniškega lista preko sistema SPOT, ki ga programske hiše vgradijo v svoje aplikacije brez posebne verifikacije programske rešitve s strani ZZZS.

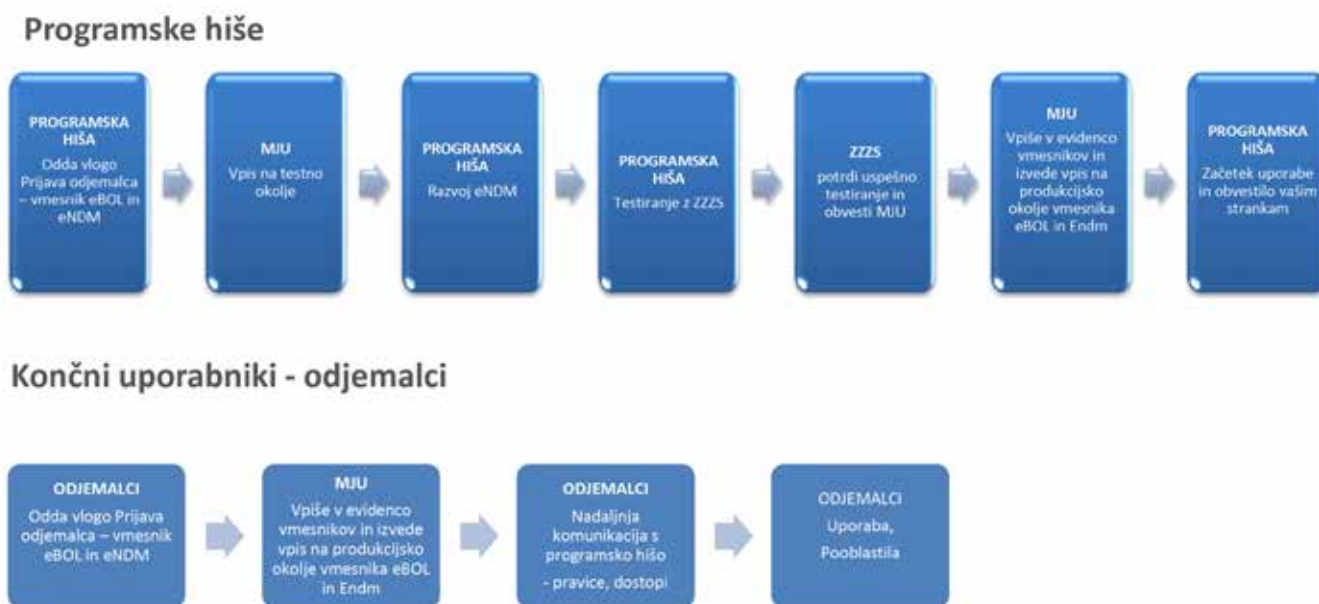
2. Modul eNDM za oddajo eZahtevkov za refundacijo, ki se lahko uporabi s strani posameznih programskih hiš le, če zaključijo posebno testiranje ustreznosti svoje programske rešitve.

Posamezne programske hiše zaprosijo Ministrstvo za javno upravo za vzpostavitev testnega okolja, nato pa se prijavijo pri ZZZS za testiranje implementacije vmesnika, in sicer je testiranje predvideno le za modul eNDM.

Sodelavec PE IC, ki je hkrati tudi del informacijskega skrbništva, pripravi za programsko hišo vse potrebne podatke na testnem zavezancu, testne zavarovane osebe in elektronske bolniške liste. Programski hiši posreduje podrobna navodila za testiranje in obvezne testne scenarije. Programska hiša postopno posreduje testne primere preko vmesnika v testno okolje, sodelavec informacijskega skrbništva pa sproti preverja pravilnost elektronskih zahtevkov in posreduje povratne informacije o obdelavi posameznega testnega zahtevka, morebitnih napakah in o načinu za njihovo odpravo.

Do decembra 2021 je testiranje zaključilo 21 programskih hiš. Nekaj jih testiranje še izvaja, v začetku leta 2022 pa pričakuje mo testiranje tudi s strani dveh največjih programskih hiš. Prva pokriva večji del javnega sektorja in druga pa največje gospodarske družbe v Sloveniji. Na spodnji sliki je prikazan proces na strani programske hiše in na strani končnega uporabnika (odjemalca programske opreme) glede urejanja **dostopa do vmesnika eBOL in eNDM**.

Interes delodajalcev za vlaganje eZahtevkov in programskih hiš za testiranje je v zadnjem času vse večji, saj se približuje skrajni rok za vlaganje zahtevkov za refundacije v elektronski obliki. Z novelo Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja, ki je bila objavljena v Uradnem listu RS št. 61/21 z dne 16. 4. 2021, je bilo za vse poslovne subjekte, ki so vpisani v Poslovni register RS, uveljavljeno **obvezno vlaganje elektronskih zahtevkov** za refundacije z dnem **1. 1. 2023**.



Slika 1. Proces za dostop in uporabo vmesnika eBOL in eNDM

Vir: Ministrstvo za javno upravo.

Po 1. 1. 2023 bo papirno vlaganje zahtevkov za refundacije možno le za delodajalce, ki so fizične osebe in bodo vlagali zahtevke za svoje delavce – na primer za delavce na kmetiji, gospodinske pomočnice in osebne tajnice.

Z uvedbo obveznega izdajanja elektronskih bolniških listov v ambulantah primarnega nivoja (z dnem 1. 2. 2020) je priprava eObračunov znotraj eZahtevka še bolj poenostavljena, saj se mnogi podatki iz elektronskega bolniškega lista neposredno uporabijo in ni potrebno njihovo pretipkavanje. V primeru uporabe podatkov iz elektronskega bolniškega lista ni potrebno k eObračunu priložiti skeniranega bolniškega lista. Obvezni prilogi ostajata Potrdilo o darovanju krvi in Potrdilo o sobivanju, vendar bo ZZS v prihodnosti iskal možnost tudi za vzpostavitev elektronskih potrdil za darovanje krvi in sobivanje. V primeru, da je nadomestilo v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja posledica sodbe, je potrebno k eObračunu pripeti skenirano sodbo.

Kako poteka vlaganje eZahtevka preko portala SPOT, je prikazano na sliki 2.

V primeru implementacije in uporabe vmesnika eBOL in eNDM, so postopki prevzema elektronskega bolniškega lista, priprave obračunov in zahtevka za refundacijo še enostavnejši, ker:

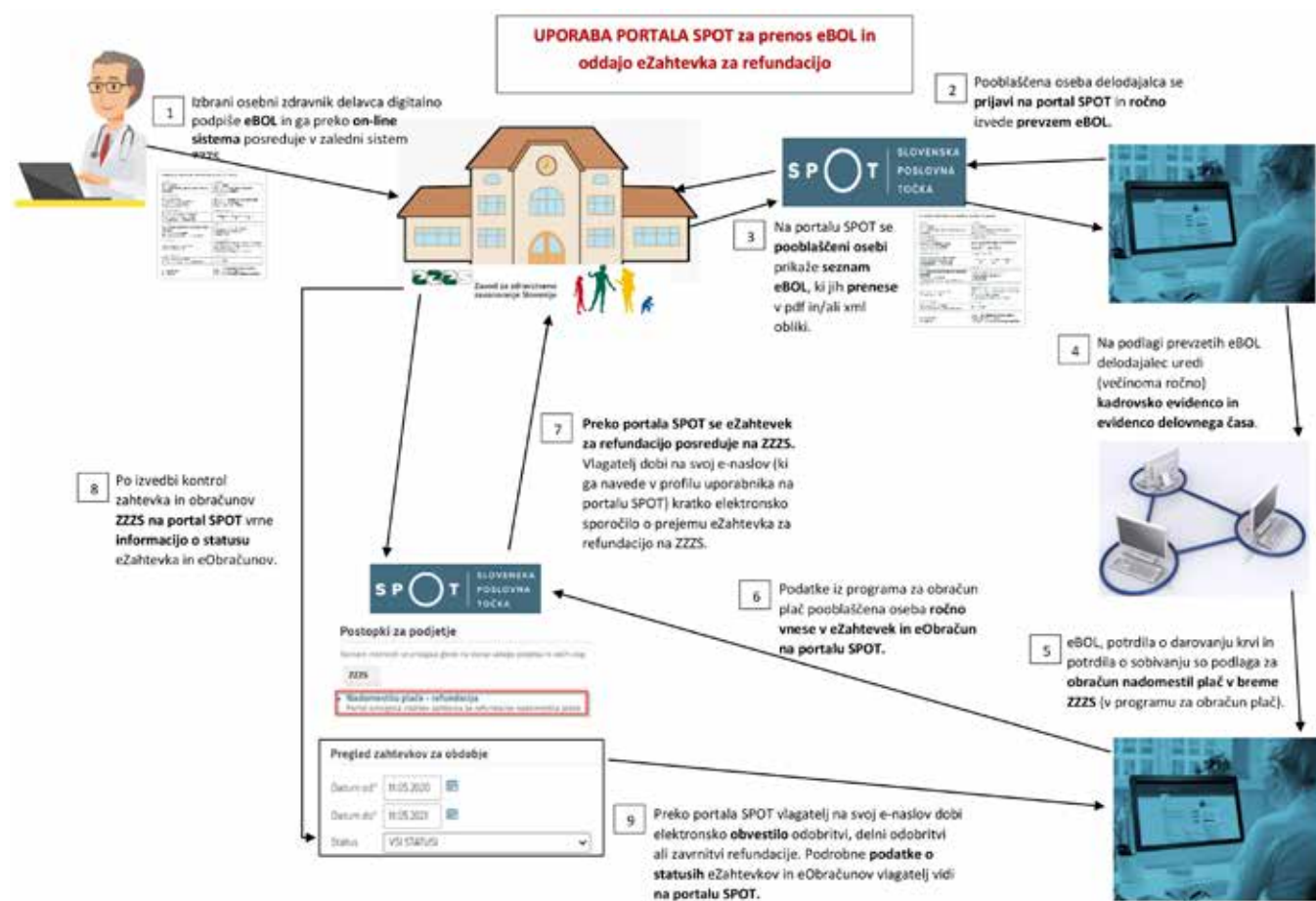
- aplikacija delodajalca, ki ima vgrajeno podporo za uporabo vmesnika, lahko povsem samodejno (ali na zahtevo uporab-

nika) preko sistema SPOT obdobjno prevzame nove in preklicane elektronske bolniške liste,

- prevzeti elektronski bolniški listi se sočasno in samodejno zapišejo v kadrovsko evidenco, evidenco delovnega časa, med podatke za obračun plač in nadomestil,
- iz aplikacije za obračun plač in nadomestil pri delodajalcu ali računovodskem servisu se z uporabo vmesnika preko sistema SPOT posreduje eZahtevek na Zavod,
- povratno informacijo o statusu eObračuna in eZahtevka uporabnik vidi neposredno v svoji aplikaciji za obračun plač.

Da je ravno uvedba elektronskega bolniškega lista pripomogla k večjemu deležu eZahtevkov in eObračunov, je razvidno iz preglednic v nadaljevanju. Še vedno pa je **delež eZahtevkov** glede na število vseh zahtevkov za refundacijo precej višji kot **delež eObračunov** glede na število vseh obračunov, saj se bodo največji vlagatelji vključevali šele v letu 2022.

ZZS si preko obveščanja javnosti, ciljanega informiranja posameznih poslovnih subjektov in združenj delodajalcev prizadeva, da delodajalci in računovodski servisi ne bi čakali na skrajni rok za elektronsko vlaganje zahtevkov za refundacijo. Pri informiranju nam pomaga tudi Ministrstvo za javno upravo, ki je odgovorno za sistem SPOT. Sistem SPOT predstavlja celovit sistem podpornih in brezplačnih storitev države za poslovne subjekte in združuje institucije, ki nudijo pomoč, informiranje in svetovanje podjetjem in poslovnim subjektom. ZZS in Mi-



Slika 2. Uporaba spletnega portala SPOT za prenos elektronskega bolniškega lista in oddajo eZahtevka za refundacijo.

**Tabela 2. Število zahtevkov za refundacije in delež eZahtevkov**

(vir: aplikacija Nadomestila)

Leto	Število vseh zahtevkov za refundacije	število zahtevkov, ki so bili oddani preko SPOT	število zahtevkov, ki so bili oddani preko vmesnika	Skupaj eZahtevki	Delež eZahtevkov
2016	181.128	3.998	0	3.998	2
2017	199.151	33.814	278	34.092	17
2018	218.969	51.729	865	52.594	24
2019	233.810	69.320	1.949	71.269	30
2020	257.057	140.317	5.137	145.454	57
2021 (do 8. 12)	281.364	172.468	11.734	184.202	65

**Tabela 3: Število obračunov na zahtevkih za refundacije in delež eObračunov**

(vir: aplikacija Nadomestila)

Leto	število vseh obračunov na zahtevkih za refundacije	število obračunov, ki so bili oddani preko SPOT	število obračunov, ki so bili oddani preko vmesnika	Skupaj eObračuni	Delež eObračunov
2016	634.515	7.900	0	7.900	1
2017	696.689	68.547	1.079	69.626	10
2018	771.208	105.272	4.015	109.287	14
2019	844.941	143.725	10.659	154.384	18
2020	828.563	293.984	25.353	319.337	39
2021 (do 8. 12)	860.778	380.660	50.683	431.343	50

nistrstvo za javno upravo poudarjata mnoge **prednosti vlaganja eZahtevkov preko sistema SPOT:**

- omogoča sodobno elektronsko komunikacijo z ZZZS in pri naša prihranke pri času in sredstvih za poslovne subjekte;
- ugodno vpliva na čas obdelave zahtevkov in nakazil refundacije nadomestil plač v ZZZS, saj se pri vlaganju eZahtevkov izognemo ročnemu vnosu vhodnih podatkov in možnim napakam in ohranjamo sprejemljive roke za nakazilo refundacij kljub povečevanju števila zahtevkov in obračunov v zadnjih letih (od leta 2007 se je število obračunov za refundacijo nadomestil plač na ZZZS povečalo za skoraj 100 %);
- s pomočjo avtomatskih kontrol se zmanjša možnost napak pri vnosu podatkov, saj se omogoča preverjanje vnesenih podatkov obračuna še pred oddajo zahtevka in izvedbo informativnega izračuna nadomestila plač za posamezen obračun;
- omogoča pregledovanje vloženih zahtevkov na način, da lahko poslovni subjekt kadarkoli preveri, kakšen je status

posameznega zahtevka in kateri obračuni znotraj zahtevka so bili odobreni. Omogočen je vpogled tudi v priznane refundacije v preteklih obdobjih (tudi pred prehodom na elektronsko vlaganje zahtevkov).

V novembru 2021 je ZZZS vzpostavil **klicni center za nadomestila**, ki na telefonski številki 01 30 77 555 in na elektronskem naslovu nadomestila@zzzs.si zavarovancem, delodajalcem in računovodskim servisom poleg podajanja splošnih informacij o zadržanosti od dela, elektronskem bolniškem listu in nadomestilu plače nudi tudi vsebinsko pomoč vlagateljem eZahtevkov za refundacije. Kontakt klicnega centra je objavljen tudi na spletnih straneh ZZZS in na spletnem portalu SPOT.

Ana Vodičar  
Martina Copot  
Tomaž Marčun



# Interni izobraževalni programi v letu 2021

»Ni dovolj vedeti, znanje je treba tudi uporabiti. Ni dovolj želeli si, treba je tudi narediti.«

Goethe

Organizacija, kjer smo zaposleni, mora delovati popolno, najsi bodo razmere še tako nepopolne. Pojavi se vprašanje, kako je to mogoče? Ali je možno ohraniti popolnost v nepopolnih razmerah? Verjamemo, da ja. Prepričani smo, da lahko vsak zaposleni k temu pripomore. Z odgovornostjo, zavzetostjo, pripadnostjo oziroma profesionalnostjo na vseh ravneh: v odnosu do strank, v odnosih med sodelavci in v odnosu do samega sebe.

Zdaj že vemo, da zazibati se v coni udobja, je sicer prijetno, varno, ne zahteva posebnega angažmaja, premikam se iz dneva v dan, ne ristem, temveč nazadujem. Posebnost obdobja s covidom-19, ki je že za nami, pa tudi še pred nami, nam narekuje drugačen tempo. Potrebujemo skok iz cone udobja, akcijo, proaktivnost, izjemno prilagodljivost, prožnost in osvajanje novih veščin, ki nam to v dani situaciji omogočajo.

Po podatkih Svetovnega gospodarskega foruma bo 54 % vseh zaposlenih potrebovalo znatno višje znanje. Znanje zaposlenih bo treba sistematično nadgraditi.

POWER KOMPETENCE oziroma KOMPETENCE MOČI so pogoj za razvoj in napredek vsake organizacije. Zaradi hitrega razvoja tehnologije na področju avtomatizacije in digitalizacije zaposleni potrebujejo nove lastnosti, vedenja, znanja in veščine, ki jih lahko razvijamo in nadgradimo le z izobraževanjem. V ospredju je nadgradnja in razvoj tako imenovanih kompetenc moči, z uvedbo katerih bodo organizacije uspešno delovale v novi realnosti. Govorimo o novih načinih vodenja ljudi, hitrem reševanju kompleksnih problemov, kreativnem razmišljanju, uporabi strokov-

nega znanja, komuniciranja, o kompetencah, ki bodo zahtevale več socialnih in čustvenih veščin,... Vse z namenom dviga kompetenc vseh zaposlenih za ustvarjanje dodane vrednosti.

Od leta 2018 Haysovo poročilo o kadrih kaže jasn trend: najpomembnejše področje delovanja na področju HR je obdržati svoje zaposlene. Učinkovito in zanimivo usposabljanje je pri tem ključni dejavnik. Pomembno pa je, da se izobraževanja resnično ujemajo z delovnim področjem zaposlenih in strategijo podjetja. Le tako učenje vodi do uspeha za obe strani.

Zaradi vsega zgoraj napisanega smo tudi v letu 2021 izobraževanju posvetili veliko pozornost. Ko in ker, zaradi epidemije, ni bilo več mogoče organizirati fizičnih delavnic, smo jih spet izvedli po spletu. Vsebine bomo opisali v nadaljevanju.

Sledili smo Strateškemu razvojnemu programu ZZZS za obdobje od 2020 do 2025, v katerem je zapisan dolgoročni cilj: krepiti kadrovskega potenciala strokovne službe. Planiranje in izvajanje izobraževanj v letu 2021 je v celoti podpiralo ta cilj in usmeritve iz Programa dela ZZZS za leto 2021. V Katalogu internih izobraževalnih programov smo določili cilje, vsebine in ciljne skupine posameznih programov. Ker je izobraževanje živ proces, smo urnik sproti dopolnjevali in ažurirali ter izvajali tudi programe, ki so bili zaradi razmer nujni, pa jih v katalog nismo zapisali.

Pri programih za pridobivanje veščin in spretnosti smo dali največji poudarek novih tehnik in veščin vodenja za uspešno delo vodij, veščin za učinkovito sodelovanje in razvoj komunikacijskih veščin.

V nadaljevanju so navedeni programi s področja veščin, ki smo jih izvedli v letu 2021.

## Moč pozitivnega vodenja v turbulentnih časih

Vodenje je kompleksna in zapletena zadeva. Ta fenomen lahko opredelimo kot umetnost vplivati na druge, da si želijo narediti nekaj, za kar si prepričan, da mora biti storjeno. Da je vodenje umetnost, pomeni, da vodja potrebuje posebne sposobnosti in veščine, saj se z umetnostjo ne more ukvarjati prav vsak. Vodje se.

Vodenje, še posebno v zahtevnih in težkih situacijah, je še vedno zelo pomembno za dolgoročni razvoj vsakega tima, posameznika in organizacije. Nedavna študija (HBR, 2019) je namreč pokazala, da bi 65% zaposlenih raje imelo boljšega vodjo kot boljše plačo. Vodje neposredno vplivate na delovno okolje in na percepcijo zaposlenih, v kakšnem okolju delajo. Posledično se tovrstna percepcija skozi vedenje naših sodelavcev širi do naših strank. To, kar želimo videti zunaj (nivo eksterne komunikacije s strankami) je pogosto posledica tega, kar kot vodje ustvarite znotraj: z odnosi, komunikacijo in načinom vodenja v timu.

Še nikoli ni bilo vodenje tako pomembno, kot je danes. Sodobni vodja mora – ne samo v kriznih časih – znati pravilno usmerjati svoje sodelavce in biti dober zgled. Biti mora karizmatična in močna osebnost, saj le takšno lahko spremljajo močni sodelavci.

Vodenje se nanaša na doseganje vizije in posledično uresničevanje kratkoročnih

in dolgoročnih ciljev. Za uresničevanje močne vizije vodje potrebujete aktivno udejstvovanje vseh, ki sodelujejo pri uresničevanju te vizije. Vodje imate vlogo »dirigenta«, ki stremi k uglasenemu delovanju vseh, sami pa se strateško osredotočate na končni »zven« izvedbe. Za uresničitev nečesa »velikega« vodje potrebujete zmožnost ravnanja z ljudmi – kako govoriti z ljudmi in jim poveriti ravno tiste naloge, ki bodo cilj pripeljali k uresničitvi.

Za vodje OE Celje, Krško, Murska Sobota in Novo mesto smo organizirali interaktivno virtualne delavnice, na katerih so sledili cilju:

- pridobiti oziroma utrditi večšin vodenja – vodstvene kompetence,
- postaviti ljudi v ospredje – preiti iz vodenja procesov na vodenje ljudi.

Vsebina je bila razdeljena na dva dela:

1. del:

- Kaj je prva stvar, ki jo lahko kot vodja naredite v zahtevni (tej) situaciji in katerim od 10-ih pasti vodenja se je smiselno takoj izogniti?
- Zakaj je pomembno, da se sami kot vodja in skupaj z vašim timom soočite s krogom skrbi in kako se premaknete v krog vpliva, ki ga lahko 100% kontrolirate in s tem odločilno vplivate na motivacijo sebe in tima?
- Kako naj kot vodja sploh reagirate v tej nenadni situaciji in zakaj je vpliv vodje v času sprememb tako pomemben?

- Pragmatičen in praktičen model agilnega vodenja v težkih situacijah v 4 preprostih, a učinkovitih korakih.
- Kaj sodelavci pogosto pogrešajo pri svojih vodjih?
- Kako lahko podprete in motivirate svoje sodelavce in vaš tim (16 konkretnih predlogov in načinov za dvig motivacije v timu)?
- Vodja kot zgled: 6 velikih »ubijalcev« in 5 velikih gradnikov kredibilnosti.

2. del:

- moj vodja ve, KAJ dela/KAJ delam/KAJ delamo in KAJ bomo, če...
- TOP priporočila za vodenje.
- Brez odlične komunikacije ni odličnega vodenja – komunikacija je jedro vodenja.
- Pljuski pohval – ne pozabite na komplimente, na katere še vedno pozitivno odreagira 81% sodelavcev, ne glede na starost.
- PIPS – model spremljanja zaposlenega – na kaj je priporočljivo biti pozoren pri vsakodnevnem vodenju svojih sodelavcev.
- VAKOG model kot osnovna za asertivno komunikacijo in čutno ostrino/empatijo pri vodenju.
- Vedenjski stili kot praktično orodje za bolj učinkovito situacijsko vodenje.
- Pomen močnih besed pri vodenju (ki opolnomočijo) in zavedanje prepovedanih besed pri vodenju (ki vzamejo motivacijo in »ubijajo« angažiranost).

Dodana vrednost teh delavnic je bila, da so udeleženci v času med prvim in drugim delom pripravili kratko predstavitev, kako vidijo svoje vodenje, ki so ga predstavili in s tem delili dobre prakse. Po končani izvedbi delavnice, pa je vsak udeleženec imel možnost kratkega individualnega coachinga z izvajalcem na temo svojega vodenja.

Na podlagi ugotovitev z delavnic Moč pozitivnega vodenja smo pričeli z izvajalco Sandro Bohinec Gorjak z izvajanjem delavnic na temo

### Mnenje izvajalca mag. Bojana Kranjca:

*vodje v vseh enotah so bili tekom izvedb delavnic zelo konstruktivni in odprti. Večina so se tudi odločili za 1 na 1 feedback na podlagi M.B.T.I.O. vprašalnika.*

*Trenutne razmere zaradi covida seveda vplivajo na organizacijo dela (ponekod so veliki izzivi zaradi bolniških odsotnosti), način komunikacije in vodenje tima. Kljub temu ocenjujem na podlagi slišane, da se vodje odgovorno, pogumno in učinkovito soočajo z izzivi.*

**Ključni izzivi, na katerih bi še lahko delali, pa so:** *Kako na primeren način podati učinkovito povratno informacijo (tako pohvalo kot kritiko, usmeritev) in bolj ciljno/aktivno poslušati sodelavce? Jasno izražati kot vodja svoja pričakovanja. Si vzeti več časa za vodenje. Delegiranje (jasnost v delegiranju, pravilna prerazporeditev dela v timu, premalo »vtikovanja« v podrobnosti dela sodelavcev, preveč prevzemanja nalog nase, itd.) Več odločnosti pri vodenju.*

### Nekaj mnenj udeležencev:

- Teorija se prepleta s prakso.
- Prikaz skozi primere.
- Praktični primeri za posameznika.
- Še več takih delavnic za večšine vodenja.

## Konstruktivno delegiranje in vodenje

Cilji delavnic, na katerih so se udeleženci, vodje iz OE Kranj, Maribor, Nova Gorica, Ravne na Koriškem in PE Informatijski center pod vodstvom izvajalke Sandre Bohinec Gorjak posvetili moči besed, karizme in učinkovitih tehnik delegiranja za doseganje vodstvenih vizij, so bili:

- Zvišati stopnjo samozavesti in zaupanja v lastne zmožnosti vodenja in delegiranja.
- Okrepiti občutek vodstvenih zmožnosti za soočanje s spremembami in negotovostmi.
- Obvladati moč besed in komunikacijo kot osnovo delegiranja in vodenja.

Vsebina pa:

1. Upravljanje s povratnimi informacijami pri delegiranju
2. Moč besed pri delegiranju
3. Entropija negotovosti in proces odločanja za vodje
4. Tehnike sprejemanja odločitev in doseganja notranjega stanja gotovosti
5. Obvladovanje učinkov pomena odnosa in načina pri delegiranju
6. Coaching za vodje kot pomemben prispevek k delegiranju zaposlenih (ključni koncepti)
7. Notranji viri osebne moči za delegiranje
8. Pomen karizme, energije pozitivne vibracije in motivacije pri delegiranju



### Uporabljene metode in način dela – poročilo izvajalke:

Delavnice so bile teoretično in praktično naravnane, potekale so dinamično, s poglobljenim treningom samorefleksije v lastne vodstvene vzorce in s ciljem, da vodje pridobljena znanja takoj uporabijo v praksi.

Na treningu smo tudi upoštevali znanja udeležencev s preteklih izobraževanj in naredili poudarke na vsebinah, ki so jih tudi sami izrazili za izzive: jasnost v delegiranju, pravilna in učinkovita razporeditev dela v timu, učinkovita povratna informacija, pohvale, jasnost v izražanju, odločnost pri vodenju.

Izvedli smo trening tehnik in skupinske vaje ter samorefleksivno diskusijo. Izpeljali smo naslednje tehnike vodstvenih

veščin, za katere so udeleženci poleg gradiva prejeli tudi delovne liste:

Vaja: Podajanje povratnih informacij

Vaja: Razvijanje kritičnega odločevalskega mišljenja in doseganje notranjega stanja gotovosti

Vaja: Coaching za vodje (coaching koncept Spodbujanje k delovanju)

Vaja: Notranji viri osebne moči za vodenje

### Dosežki:

Vodje so na delavnici:

- obudili osebne notranje vire moči za delo z zaposlenimi (več samozavesti, pozitivizma)
- okrepili zavedanje pomena dobrih medosebnih odnosov pri delu z ljudmi, ki pomembno vpliva na uspešen potek delovnih nalog
- ozavestili veščine dajanja dobrih povratnih informacij
- ozavestili moč in vpliv lastnega prispevka pri ravnanju z ljudmi.

### Nekaj mnenj udeležencev:

- Sproščenost izvajalke, konkretne vsebine in vaje.
- Hvala za to delavnico. Meni je bila tema super. Snov za nadaljnje delo in delo na sebi. Veliko že vemo o tem, vendar ne izkoristimo dovolj tega, s čimer razpolagamo. Pohvala tudi predavateljici.
- Velika pohvala organizatorici.
- Reševanje praktičnih primerov.
- To, kar potrebujemo – odprta komunikacija brez zadržkov (poveš to kar misliš, poveš ideje brez ovinkarjenja in svoje predloge)





## Izzivi in priložnosti dela od doma z vidika vodenja

Delo od doma postaja naša nova realnost. Vodenje je vedno kompleksno in zahtevno, na daljavo pa še toliko bolj. Pomembno je namreč, da vodja s svojimi sodelavci vzpostavi transparentnost in zaupanje, način rednega preverjanja (ne samo glede učinkovitosti, ampak tudi počutja), da določi pravila komuniciranja ter dosegljivost, način organizacije,...

Za lažje obvladovanje vodenja sodelavcev, ki delajo od doma in dobiti nasvete, kako vzpostaviti ravnovesje med delom od doma in delom na lokaciji, smo organizirali delavnico na to temo.

Vsebina je bila:

- vodenje sodelavcev pri novih oblikah dela,
- obravnava izzivov sodobnega vodenja, ki se v praksi najpogosteje pojavljajo in načinov za njihovo preprečevanje in obvladovanje,
- pozitivni in negativni dejavniki dela od doma.

## Timsko delo na daljavo

Izbruh epidemije nas je zagotovo soočil z novimi izzivi, saj smo se tako čez noč znašli doma, vsak v bolj ali manj improvizirani domači pisarni. Gre za izkušnjo, ki je na videz enostavna, saj so pričakovanja s strani ZZS bolj ali manj ostala enaka, ne glede na način dela oziroma vodenje. Pa vendar, takšen način dela zahteva drugačno organizacijo dela, veliko pozitivnega razmišljanja in zaupanja tako vase kot v druge. Posluš in osredotočenje na težave drugih, predvsem pa pripravljenost za proaktivno in pogosto komunikacijo, kjer se težave rešujejo sproti, s pozitivnim pristopom in brez čustvene vpletenosti.

Z namenom dobiti čim več koristnih in konkretnih nasvetov za še bolj učinkovito timsko delo na daljavo, smo za dve skupini sodelavcev, organizirali dve delavnici, na katerih so udeleženci pridobili večšine komunikacije za delo na daljavo ter nova znanja za uporabo spletnih platform.

Vodil jih je mag. Bojan Kranjc, vsebina je bila sestavljena iz dveh delov:

1. del:

- Kaj pravijo izsledki relevantnih raziskav v svetu in v Sloveniji glede interne učinkovitosti, ki je povezana z izvedbo sestankov (tudi virtualnih)?
- 3 ključni dejavniki, ki so pomembni za ohranjanje zavzetosti in pozornosti zaposlenih pri izvedbi virtualnih srečanj.
- 4 najbolj pogoste napake pri izvedbi virtualnih srečanj/sestankov in kako se jim lahko izognemo?
- Diskusija v "breakout" skupinah (Kaj je moja primarna vloga na sestankih

(moja odgovornost)? Primeri dobrih praks dela na daljavo, virtualnega sestanka/srečanja?...

- Kako se počutiti "domače" na spletnih platformah – kako učinkovito uporabljati spletna orodja MS Teams, Zoom (funkcija "share", uporaba "chat"-a, "pollsi", "breakoutroom", "cebreaker"-ji ...)
  - Katere so 3 ključne stvari, ki jih lahko naredite, da ohranite dobro in vzpodbudno kulturo dela tudi na daljavo ("bonton" timskega dela na daljavo)? ...
2. del:
- Katere so največje ovire učinkovite virtualne komunikacije in sodelovanja na daljavo?
  - Kaj je virtualni tim building in zakaj je pomemben?
  - 10 največjih pasti virtualne timske komunikacije in sodelovanja na daljavo.
  - Učinkovita izvedba virtualnega timskega sestanka/srečanja.
  - 5 korakov za izvedbo učinkovitega sestanka pri katerem ste vi aktivni člen?
  - Katera »pravila igre« je smiselno postaviti pred začetkom virtualnih sestankov? ...

### Nekaj mnenj udeležencev:

- *Kratko in jedrnato.*
- *Predavatelj zna vsebino zanimivo predstaviti.*
- *Da je delavnica potekala v dveh delih in je bila točno zaključena.*
- *Majhna skupina, kratka delavnica.*
- *Interaktivnost.*



## Predstavitev bistva v dveh minutah

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika beseda bistvo pomeni: kar je za kaj najvažnejše in najznačilnejše: pusti podrobnosti in povej bistvo; poseči v bistvo stvari; prodreti v bistvo problema,...

Ste se kdaj vprašali, kako neki problem, poročilo, povzetek, informacijo, ... predstaviti vodji, sodelavcu, prijatelju, ... na kratko in pri tem zadeti bistvo?

S ciljem naučiti se, kako strnjeno pripraviti predstavitev za projekt, idejo, nalogo, informacijo, ... in jo predstaviti vodstvu, sodelavcem, strankam, zavarovancem, ... smo z izvajalko mag. Andrejo Jernejčič, izvedli dve delavnici, na katerih so udeleženci spoznali:

- Mintovo metodo oziroma dodatno izdelano metodo tarče,
- kako narediti iz kakršnegakoli projekta dela, četudi ga posameznik dela pol

leta ali cel mesec, povzetek ključnih informacij v strnjeni obliki jasno in z usmeritvijo. Povzetek tako ne presega pol strani oziroma največ ene strani. Vsak posameznik je delal na svojem primeru, vsebinsko smo ga analizirali, pogledali, kaj je ključna vsebina in kako povedati vodstvu, nadrejenim ali širši javnosti, da je zajeto vse bistvo na res kratek in učinkovit način,

- udeleženci so osvojili tudi, kako ločiti pomembno od nepomembnega, kaj je nujno od manj nujnega, kako podajamo pisne informacije vodstvu oziroma nadrejenim, da zbudimo zanimanje in se posvetimo,
- kakšen je način pisanja, da se res povzame ključna vsebina,
- kakšna je metoda dobrega in učinkovitega pisanja v sklopu narobe obrnjene piramide in delanje selekcije pri informacijah,

- kaj pomeni povzetek v enem odstavku in kako ga naredimo.

Ključni poudarek na delavnicah je bilo praktično delo, saj so udeleženci delali na svojih primerih.

### Nekaj mnenj udeležencev:

- *Energija predavateljice.*
- *Dobra vsebina, uporabna pri delu.*
- *Analiza lastnega primera.*
- *Praktični del.*
- *Vaja na svojem primeru.*
- *Menim, da bi morali podobno delavnico izvesti za vse sodelavce na Direkciji, ki pripravljajo navodila in okrožnice, ki so namenjene izvajalcem zdravstvenih storitev, območnim enotam, dobaviteljem, zavarovanim osebam,...*
- *Še več tako konstruktivnih in koristnih delavnic.*

## Učinkovita sodelovalna komunikacija med zaposlenimi

Uspešna organizacija je sestavljena iz različnih ljudi s posebnimi veščinami, znanji, izkušnjami. Kadar zaposleni sodelujejo in drug drugemu pomagajo premagovati občutke negotovosti, botrujejo k uspehu in so hkrati ponosni, da delajo za uspešno organizacijo.

Boljši delovni odnosi prispevajo k večji produktivnosti, zavzetosti, motivaciji, zadovoljstvu,... Le sodelovalno vedenje spodbuja sprejemanje dobrih odločitev. Z lastno komunikacijo aktivno prispevamo k medsebojni povezanosti, gradimo harmonijo, v kateri se razvija kultura sodelovalnega.

Sodelovalna komunikacija med zaposlenimi se nanaša na učinkovit potek dela, prenos znanj in dobrih praks ter premagovanje najrazličnejših stisk, ki se pojavijo na delovnem mestu. Zaposleni naj bi v duhu zaupanja medsebojno delili znanje in ideje za dobre poslovne rešitve. V današnjih razmerah poslovanja, je podporno sodelovanje in komuniciranje pomemben ključ za preživetje organizacij.

Na delavnicah so udeleženci sledili cilju:

- izboljšati dobro počutje, zadovoljstvo in občutek pripadnosti ZZZS.
- Pridobiti večje razumevanje in strpnost za potrebe sodelavcev.
- Okrepiti občutek priznavanja osebnih zmognosti za soočanje s spremembami in negotovostmi.
- Okrepiti občutek za sodelovanje, pridobiti stabilnejšo osebno držo in s tem boljše obvladovanje dela.
- Krepitev medsebojne podpore in dobronamernost v komunikaciji, kot osnovo za prenos znanja, reševanje konfliktov in gradnjo pozitivne organizacijske kulture.

In predelali vsebino:

1. Pomen sodelovanja med zaposlenimi za premagovanje sprememb.
2. Moč besed pri zagotavljanju učinkovitega pretoka informacij.

3. Strategije uspešnega prenosa znanja med zaposlenimi.
4. Polje soodvisnosti med identiteto zaposlenih in prenosom znanja.
5. Metode krepitev sodelovanja in občutka skupinske povezanosti za premagovanje medgeneracijskih razlik in ustvarjanje pozitivnega vzdušja v podjetju.
6. Tehnike za premagovanje občutkov negotovosti in spodbujanje k pripravljenosti za angažiranje osebne energije v premagovanje zaskrbljenosti in stresnih situacij.

Delo na delavnicah – tri smo izvedli po ZOOMu, eno pa v živo – je temeljilo na metodologiji nevro-lingvističnega programiranja, timskega coachinga, psihološko-komunikacijskih znanjih, pragmatolingvistike, sociolingvistike, pozitivne psihologije, kulturologije. Delavnice so bile teoretično in praktično naravnane, potekale so dinamično, s poglobljenim treningom samorefleksije v lastne komunikacijske vzorce.

Na začetku delavnic so bili predstavljeni teoretični koncepti v obliki predavanja in v obliki postavljanja vprašanj udeležencem za namene motiviranosti za tematično in aktivne vključenosti za delo.

V nadaljevanju delavnic je sledil trening tehnik in skupinske vaje ter samorefleksivna diskusija.

V tem delu se je izkazalo za izjemno učinkovito in dobrodošlo, da so imeli udeleženci možnost odkrito, sproščeno ter odprto spregovoriti med seboj (izven rednih delovnih nalog). Temu priča komentar ene izmed udeleženk, ki je dejala, da se v vseh teh letih, odkar je zaposlena na ZZZS, ni toliko pogovorila s svojo sodelavko, kakor zdaj v teh 25 minutah, ki jih je imela na razpolago v skupinski vaji. Izkazuje se, da si zaposleni želijo možnosti, da se pogovorijo o stvareh, ki se naberejo skozi delovni proces, predvsem tistih, ki so gradniki njihovih medsebojnih odnosov, a velikokrat ostajajo neizrečeni in nerazrešeni.

Nekateri udeleženci so pridobili uvid v lastne vzorce komuniciranja, ki jih bo

do v prihodnosti spremenili, bolj bodo vztrajnejši pri poskusih opolnomočanja v znanju drugih sodelavcev.

### Pomen zaupanja za sodelovanje med zaposlenimi

*Če bi želeli v organizacijah izvedeti, kako uspešni so njihovi sodelavci pri opravljanju delovnih nalog, naj bi preprosto izmerili stopnjo zaupanja med njimi. V kolektivih, kjer je uvajanje novih delavcev pospremljeno z zaupanjem, delo poteka uspešno. Kot »nevarna točka« pa se velikokrat izkažejo podjetja, kjer med sodelavci veje nespoštovanje in nezaupanje. Še posebej tisto navidezno sodelovanje, ki pa ni iskreno. Pred vodjo se izkazuje za dobrohotno, v praksi pa botruje nekooperativnosti. Dobro je takšne odnose prepoznati in jih z veščinami vodenja zaježiti. Občutek zaupanja in varnosti je ključ do dobrih odnosov v kolektivu, skovan iz dobronamernosti, empatije in aktivne pozornosti za občutke drugih. Sodelavci začutijo, da so iskreno sprejeti in raven njihove ustvarjalne ter delovne energije se dvigne, s svojim delom želijo aktivno doprinesiti k uspehu podjetja, dobijo nove zamisli in uvidijo možnosti za rešitve.*

*Iz gradiva delavnice*

#### Nekaj mnenj udeležencev:

- Uporabnost informacij
- Praktični primeri
- Predavateljica
- Zanimiva tema, zelo dobro predavanje
- Zanimiva oblikovana vsebina in praktične vaje
- Praktični primeri, aktivno sodelovanje
- Predavateljica je zadevo razložila zelo razumljivo in na všečen način.
- Delo v skupinah in možnost odprte komunikacije. Da je izobraževanje vodila zunanja Nepristranska oseba.
- Aktivnost vseh prisotnih
- Medsebojno sodelovanje
- Praktična vaja
- Naše soočenje

## Kako komunicirati z zahtevnimi strankami po telefonu

V odsotnosti neposrednega kontakta s strankami v živo, nam ostajata telefon in e-pošta kot dva ključna kanala tako za komuniciranje z našimi strankami kot tudi za komunikacijo z notranjimi strankami (sodelavci). Oba od omenjenih kanalov sicer že redno uporabljamo pri svojem delu. Trenutna situacija pa je pokazala, da bosta tudi v prihodnje izjemno pomembna za naše delo. Za učinkovito uporabo enega in drugega praktično veljajo zelo podobni principi kot pri komunikaciji v živo, vendar imata tudi vsak svoje posebnosti. Ljudje smo bitja petih čutov, ki jih pri obeh oblikah komuniciranja ne moremo sinhrono uporabljati. Zato je še toliko bolj pomembno, da se zavedamo kako močan vpliv imajo besede v e-pošti in naš ton v telefonski komunikaciji.

Določen del strank nam povzroča s komunikacijskega vidika "težave", zato jih doživljamo kot "zahtevne, težavne sodelavce". Med te uvrščamo vse tiste, ob katerih ne uspemo zadostiti kriterijem konstruktivne medosebne komunikacije in ob katerih imamo občutek, da nam otežujejo komunikacijo ter zavirajo naš delovni proces. Take stranke vstopajo v komunikacijo z nami z neprijetnimi čustvenimi reakcijami. S poznavanjem psi-

holoških zakonitosti in komunikacijskih tehnik usmerjanja, pomirjanja in preokvirjanja, je možno marsikatero težavno situacijo obrniti v konstruktivno ter tako znižati razloge za lastno frustracijo in stres.

Da bi pridobili znanje s področja komunikacije in se naučili ustreznih komunikacijskih veščin za soočanje s težavnimi situacijami in za njihovo razreševanje, tako pri svojem delu s strankami po telefonu kot v neposrednem stiku, smo organizirali delavnico na to temo. V prvi vrsti je bila namenjena sodelavcem klicnega centra.

Na spletni delavnici, ki jo je vodil mag. Martin Liseč, so udeleženci skupaj razmišljali o nekaterih najbolj stresnih situacijah, ki se jim dogajajo na delovnem mestu ter iskali vire moči in opolnomočenja za mirno in učinkovito delo.

Vsebina je bila sestavljena iz več modulov:

1. modul: Kakovostna komunikacija in konflikt
  - Kakovostna komunikacija.
  - Psihologija konflikta.
  - Interaktivne vaje, individualno delo, delo v skupinah.
2. modul: Sobivanje s konfliktom in stresom
  - Konflikt in stres.
  - Izziv osebne rasti in razvoja.
  - Interaktivne vaje, individualno delo, delo v skupinah.

3. modul: Delo z zahtevnimi strankami na telefonu

- Značilnosti komunikacije po telefonu.
- Poslušanje in pogovor po telefonu.
- Učinkoviti načini reševanja konfliktov in reklamacij po telefonu.
- Interaktivne vaje, individualno delo, delo v skupinah.

### Nekaj mnenj udeležencev:

- Predavatelj je bil zelo dobro pripravljen, predvsem zaradi tega, ker je bila izvedba preko zooma. Zelo se je trudil, da je zadevo izpeljal.
- Vsebina je bila zelo zanimiva, opazila sem, da pri delu uporabljam kar že precej teh veščin.
- Sodelovanje v skupinah preko ZOOM-a.
- Zelo dobra razlaga, izvajalec je zelo lepo in natančno predstavil vsebino izobraževanja. Izobraževanje je bilo obsežno in zanimivo.
- Način, kako je predavatelj podajal informacije skozi praktične primere, saj je dostikrat sama teorija neizvedljiva v praksi.
- Organiziran predavatelj.
- Predavanje vezano tudi na širše na samo na službo oziroma ne samo na komunikacijo z zahtevnimi strankami.

## Obvladovanje čustev in medgeneracijsko sodelovanje

Čustva igrajo pomembno vlogo v našem življenju. So del nas, ne moremo jih zanikati, jih poteptati ali se pred njimi skriti. Vse dokler prihajamo na delo, »oboroženi« s pozitivnimi čustvi, se z njimi niti ne ukvarjamo. A pridejo dnevi, ko se prikradejo tudi negativna čustva. Kaj narediti takrat, kako se spraviti nazaj v prijetna čustva, kako si pomagati, da ne bodo posledic mojih burnih reakcij občutili tudi drugi (sodelavci, stranke). Obstajajo tehnike in načini za upravljanje z lastnimi čustvi. Na delavnicah so jih spoznali, jih preizkusili in potrdili dejstvo, da smo samo mi gospodar svojih čustev. Na to temo obstaja lepa misel: *Česar se ne zavedam, me drži v oblasti, česar se zavedam, lahko spremenim. (J. Krishnamurti)*

Marsikaj pa lahko spremenimo tudi v naših odnosih, sodelovanju, še zlasti, ko govorimo o medgeneracijskem sodelovanju. Teorijo na to temo že obvladamo, a v praksi se večkrat zalomi. Zato so skozi interaktiven in zabaven način ugotavljali, kako lahko »mladi in manj mladi« odlično sodelujemo, se marsikaj naučimo eden od drugega in s skupnimi močmi dosežemo več.

Vodilo delavnice, ki jo je izvedla Suzana Poznič Čižmek, je bilo doseči harmonične odnose, medgeneracijsko povezanost in zvrhano mero pozitivnih čustev.

Udeleženci so sledili naslednjemu cilju:

- utrditi in poglobiti medgeneracijsko sodelovanje in prenos znanja med sodelavci;
- okrepiti zavedanje, da delujemo kot celota (ne kot posamezniki) in to ne glede na starost in različnost posameznikov;
- nadgraditi veččine, ki vplivajo na medsebojne odnose, zadovoljstvo posameznika in uspešnost tima/oddelka;
- preprečiti, da nas sodelavci, nadrejeni, stranke, poslovni partnerji in drugi dejavniki spravljajo v neprijetna čustva (jeza, razočaranje, prizadetost, žalost...);
- spoznati, kako imeti čustva pod nadzorom in kako se odzivati v konfliktnih, stresnih in čustveno neprijetnih situacijah;

- obvladati in upravljati z negativnimi čustvi, ne da bi jih potlačili;
- spoznati in preizkusiti uporabne tehnike za obvladovanje čustev ter zajeziiti »jamralni sindrom«.

Vsebina je bila:

- nujnost medgeneracijskega sodelovanja, timskega dela in prenosa znanja,
- ustvarjanje medsebojnega zaupanja in spoštovanja med sodelavci,
- medgeneracijska soodvisnost, odnosi med generacijami in kako s posamezno generacijo,
- medgeneracijska komunikacija za konstruktivno reševanje izzivov, konfliktov,
- gradnja zaupanja, pripadnosti in pozitivnega vzdušja v medgeneracijskih timih/oddelkih,
- veččine in nove oblike vedenja, ki vplivajo na medsebojne odnose, komunikacijo in učinkovitejše medgeneracijsko sodelovanje;
- neprijetna čustva na delovnem mestu in kaj z njimi;
- top 5 sprožilcev – prepoznavanje situacij, ki mi povzročajo neprijetna čustva;
- nevarnost čustvene ugrabitve, posledice in kako jo preprečiti;
- kako kontrolirati jezo, preden jeza kontrolira nas (tehnika nadzorovanja ognja in druge uporabne tehnike obvladovanja jeze);
- moč pozitivne naravnosti in nadzor naših misli,
- praktične tehnike za obvladovanja negativnih čustev in tehnike za krepitev pozitivnega mišljenja (demonstracija in preizkus tehnik).

### Jeza kot najpogostejše čustvo

Dva mita o jezi:

1. Jeza lahko izraziš kadarkoli in kakorkoli želiš.
2. Jeza lahko potlačiš in ti sploh ni treba biti jezen. Jeza je eno najpogostejših občutenih čustvenih stanj, pa tudi tisto, ki ga je najtežje čustveno obvladati. Podobno kot strah je obrambno čustvo. "Vsakdo se lahko razjezi, to ni težko. A biti jezen na pravo osebo, v pravi meri, v pravem trenutku, s pravim namenom in na pravi način – to ni lahko." (Aristotel)

### Upravljanje z jezo in 2 hitri tehniki:

#### 1) Tehnika preokvirjanja:

- Spremenimo svoj pogled na dogodek/odmislim.
- Raziskave kažejo, da, ko smo jezni, aktivno razmišljamo o dogodku ali provokaciji, ki nas je razjezila. Več časa, ki ga porabimo za to, nam da več opravičil in potrditev za našo jezo.

#### 2) Tehnika premora (ohlajevanje).

- Se odmaknem od dogodka/osebe v okolje, kjer ni provokacij.
- Zapustite situacijo, ki vam povzroča stopnjevanje jeze (kot preventiva ali takojšnja strategija).

### Še nekaj praktičnih nasvetov in smernic za obvladovanje lastnih čustev:

1. Poskrbite zase na fizičnem nivoju (zadostna količina spanca, zdrava prehrana in redno gibanje).
2. Prepoznavajte situacije, ki sprožajo neželena čustva (čustveni dnevnik).
3. Izrazite čustvo (govorite, zapišite, kričite v gozdu/avtu, jokajte...).
4. Sproščanje (dihalne vaje, meditacija, vizualizacija, joga, progresivna relaksacija, smeh...).
5. Kontrola misli (notranji dialogi/pozitivne misli).
6. Pogovor z zaupnikom (sodelavec, prijatelj, partner...).
7. Krepitev pozitivne naravnosti.

### Kaj se lahko generacije naučijo ena od druge:

- ravnanja s sodobnimi informacijsko-komunikacijskimi tehnologijami
- tuji jeziki
- jasnost komuniciranja
- reševanje konfliktov in komuniciranje na višji miselni ravni
- inovativni pristop k reševanju problemov STAREJŠI OD MLAJŠIH
- življenjske modrosti in izkušnje
- osnovne veččine
- katera orodja imajo zares učinke in s katerimi dosežemo večjo kakovost življenja
- sistemska analiza informacij
- sistemski pristop k reševanju problemov

Pri soočanju z različnimi osebnostmi, različnimi starostnimi skupinami vam naj bo v pomoč ta misel:

»Ni osebe, ki ne bi imela dobrega namena.«



## Tečaj sodobne retorike

Hočemo ali nočemo, vsak dan nastopamo v javnosti in to večkrat na dan. Ni pomembno, ali nastopamo poslovno ali osebno – na konferencah, simpozijih, ko vodimo sestanke ali se jih udeležujemo, ko učimo druge, predstavljamo sebe, ZZZS, projekte ali nove zamisli, poročamo o opravljenem delu, ali zagovarjamo svoje mnenje in argumentiramo svoje odločitve.

Ko smo v takem položaju, nas pogosto skrbi dvoje: »Kaj bomo povedali?« in »Kako bomo to povedali?« In ni ga med nami govornika, ki ne bi bil rad prepričljiv, suveren, zanimiv ... enkrat in ne-pozaben.

Največji poudarek na delavnici je bil dan vsebini, kaj povedati, na kakšen način, da drugo stran pritegnemo, navdušimo in pri tem pustimo pozitiven vtis tudi, ko komuniciramo v času krize. K udeležbi smo povabili vse sodelavce, ki že sodelujejo z mediji ali pa je to spričo njihovega delovnega mesta pričakovano in zeleno.

Dve delavnici na daljavo je zvedla mag. Andreja Jernejčič. Vsebina je bila razdeljena na dva dela. V kratkem teoretičnem delu so udeleženci:

- spoznali osnove o različnih vrstah nastopanja in kakšne so značilnosti javnega nastopanja;

- izvedeli, kako se postavite, kako učinkovito uporabljate roke, kako odpravite strah in tremo ter postanete samozavestnejši;
- vaje za razločnost govora, uporabo rok, držo;
- spoznali osnove neverbalne komunikacije ter osnove bontona in oblačenja;
- osvojili značilnosti delovanja z mediji in kako ustrezno pripraviti vsebino ter kako krizno komunicirati.

V praktičnem delu pa so se naučili:

- nastopanja v številnih situacijah pred različnimi javnostmi (od zaposlenih, strank ali deležnikov, do medijev),
- reagiranja v različnih situacijah,
- nastopanja na konferencah ali v medijih, na sestankih ali kolegijih,...

### Mnenje izvajalke Andreje Jernejčič:

*Pri nastopanju velja ostati takšen, kot si, in v njem uživati. Zato smo na delavnici osvojili večšine dobrega govornika za vse življenje in vse okoliščine. Z vajami in s predpripravo smo odpravili strah in tremo pred nastopanjem. Predvsem pa so udeleženci z nastopanjem pred kamero spoznali, kakšna je dobra vsebina, kako se izlušči bistvo in kakšen je dober prepričljiv nastop. Prav tako pa se dotaknili tudi, kako je dobro reagirati v kriznem komuniciranju.*

## Česa se ne zavedamo pri komunikaciji na delovnem mestu

Veliko časa preživimo obkroženi z ljudmi, s katerimi ustvarjamo raznolike odnose. Kakovost le teh pa vpliva na nas in naše razpoloženje. Komunikacija je zapleten proces, brez katerega človeška družba ne bi obstajala in obratno.

Komunikacija med sodelavci je ključnega pomena, če želi ZZZS doseči zastavljene poslovne in organizacijske cilje ter pri tem ohraniti oziroma povečati naše zadovoljstvo in uspešnost. Neučinkovito komuniciranje vodi do komunikacijskih vrzeli med sodelavci, kar povzroča zmedo, zapravljanje dragocenega časa in hkrati zmanjšuje uspešnost. Nesporazumom, ki povzročajo trenja med nami, se je mogoče izogniti z odprto komunikacijo, ki skrbi za uspešno reševanje konfliktov na delovnem mestu in omogoča lažjo in hitrejšo pot do napredka pri zasledovanju skupnih ciljev.

S ciljem:

- povezati zaposlene,
- dvigniti motivacijo za delo in boljšo komunikacijo na delovnem mestu,
- nadgraditi znanje iz webinarja "15 škodljivih komunikacijskih navad",

smo organizirali delavnico na to temo, ki jo je vodil mag. Jani Prgič.

### Nekaj mnenj udeležencev:

- Slikoviti primeri. Zanimivo podajanje vsebine.
- Način podaje vsebine, pronicljivost predavatelja in izvirnost predstavljene teme.
- Zanimiv način predavanja in vsebina.
- Energičen in pristen nastop izvajalca.
- Način podajanja, primeri iz prakse, znanstvena podlaga posredovanih informacij, poudarki na odgovornosti posameznika.
- Predstavitev in razumevanje samih možganov.
- Zelo zanimiva, nova spoznanja.
- Vsebina podana kratko in jedrnato.

## Učinkovita izraba časa

Čas je najpomembnejša dobrina vsakega med nami. Ne moremo ga kupiti in ne moremo ga shraniti za kasneje. Ste že slišali tisto: "Ura izgubljenega, ne vrne se nobena." Lahko ga le živimo po svojih najboljših močeh.

*"Človek, ki si upa "brez veze" zapraviti eno samo uro časa v življenju, ni spoznal vrednosti življenja."*

*(Charles Darwin)*

Pomislite: se vam včasih zdi, da je čas vaš največji sovražnik? Imate občutek, da ima dan vedno premalo ur? Pogosto uporabite stavek: "Nimam časa, ker...", ali! "O, ko bi dan trajal dlje!?" Kljub temu, da trdo delate, na koncu dneva, tedna, meseca, ... Še vedno ostanejo nekatere nedokončane naloge? Vam velikokrat zmanjka časa zase? Imate premalo časa za naloge, ki so za vas pomembne? Ste pogosto pod stresom zaradi pomanjkanja časa?

V današnjem času praktično nihče ni imun na zgornja vprašanja in potrebna so ukrepanja. Stres je v veliki meri posledica pomanjkanja časa. Dokazano je, da ne tistega, ki smo ga porabili, za izpolnjevanje nalog, ampak tistega, ki ga bomo porabili za še neizpolnjene naloge. Upravljanje s časom je večšina in kot vsako večino, se tudi to da naučiti.

Z namenom, izboljšati izrabo časa za večji učinek pri delu, smo izvedli tri spletne delavnice na to temo. Vodil jih je Miran Morano.

Cilji delavnic so bili:

- opredeliti povezavo med izrabo časa in samovodenjem;

- ugotoviti, kje izgubljam čas in kako ga lahko kaj pridobim;
- odgovoriti na vprašanje "Čemu sem tu?";
- sestaviti merila za določanje prioritete;
- analizirati večšine planiranja izrabe časa;
- uravnotežiti poslovno in zasebno življenje.

Vsebine, ki so jih obravnavali:

- Ljudje živimo med dvema poloma: organiziranost in neorganiziranost. Prednosti in slabosti posameznega pola.
- Določanje smisla svojega poslovnega in zasebnega življenja ("čemu sem tu?").
- Analiziranje porabe časa: "kam gre moj čas?"
- Tratilci časa (odlašanje, neodločnost, nekateri sestanki, nekatere oblike druženja),
- načini samomotiviranja za spremembo svojega odnosa do časa,
- SMART sistem oblikovanja osebnih ciljev,
- opredeljevanje prioritete,
- planiranje izrabe časa,
- uporaba elektronskega koledarja (Lotus Notes, Outlook, Apple, Google),
- izdelava osebnega akcijskega načrta za (še) boljše izrabo časa.

Udeleženci so ob zaključku oblikovali Jamboard z naslednjimi povratnimi informacijami:

Kaj je bilo poučno, koristno, uporabno:

- določanje prioritete dela,
- da pomisliš vedno na konec in se zamisliš o pomembnosti in smiselnosti zadeve;

- da sem se zamislila nad vlogami in kaj so njihove naloge;
- odstraniti nepotrebna dela;
- ideja za 10 dnevno sledenje časa,
- planirati, določiti prioritete,
- načrtovanje, spremljanje časa, prioritete,
- določanje prioritete časa,
- razbiti kukavičja jaca.

Kaj vas je motilo (slabosti, pomanjkljivosti):

- prekratko,
- želela bi še več primerov iz življenjskih situacij;
- pomanjkljiva oprema za popolno sodelovanje,
- malo tehničnih težav,
- da ne znam delati z lepljivimi listki.

Kaj je bilo zanimivo, vredno razmisleka:

- 4 žage,
- kaj je sploh pomembno v življenju ... smrtna postelja!?!;
- vloge v življenju,
- da imamo odmerjenega samo nekaj časa;
- planiranje časa, o čemur kot spontana oseba nikoli nisem razmišljala;
- razmisliti, koliko časa porabiš v trgovini;
- da si vsi po svoje organizirajo čas => v primeru sodelovanja;
- koliko trpi "jaz" umetnik na račun "jaz" sodnik in obratno;
- sprememba moje perspektive ... namreč tudi sam sem verjel, da nimam časa za planiranje porabe časa zato ... mogoče pa le razmislim;
- kaj so zlata jajca;
- vsi smo vodje, samovodenje.

## Organizirani in učinkoviti pri delu od doma

V času, odkar smo bili primorani čez noč »preseliti« svoje pisarne v svoj dom, smo se verjetno že ustrezno prilagodili situaciji, našli neki svoj ritem in sebi lasten način dela.

A kljub temu ostajajo vprašanja: ali sem pri svojem delu od doma dovolj učinkovit, kaj narediti, ko mi pade koncentracija, ter kako si organizirati dan in delo, da se mi služba ne bo raztegnila čez cel dan.

Organizirali smo spletno delavnico, na kateri so udeleženci pridobili konkretne in praktične nasvete, da bodo pri delu od doma ostali motivirani, osredotočeni, produktivni, hkrati pa ohranili mentalno stabilnost in si dneve naredili čim manj stresne.

Vsebina je bila:

- Soočanje s spremembami v času koronavirusa in sprejemanje trenutne situacije.
- Moji največji izzivi pri delu od doma.
- Osebna organizacija in moja učinkovitost pri delu doma.
- Najpogostejše motnje pri delu doma in kako jih odpravimo ali vsaj zmanjšamo.
- Multitasking – da ali ne.
- Notranja in zunanja igra produktivnosti pri delu od doma.
- Kako si organizirati delo, dan in sebe – orodja, metode, tehnike in praktični nasveti.
- Stop odlašanja!
- Vpliv koncentracije na učinkovitejše delo in vaje za krepitev koncentracije.

### Nekaj mnenj udeležencev:

- Vsebina koristna za trenutni čas. Način podajanja je bil zanimiv, tako da ni padala koncentracija pri spremljanju.
- Predavanje je potekalo tekoče, tema zanimiva, čas je hitro tekkel.
- Sproščena predavateljica Suzana Poznič Čížmek in interaktivna komunikacija.
- Vaje za koncentracijo.
- Super predavateljica je držala našo pozornost cele 3 ure, dosti koristnih nasvetov – ne samo za delo od doma ampak nasplošno za življenje.
- Tatovi časa.
- Vse zanimivo, uporabno.
- Zanimiva predavateljica in tema.
- Pridobila sem konkretne in praktične nasvete, kako pri delu od doma ostati motiviran, osredotočen in obenem ohraniti stabilnost in delo opraviti čim manj stresno in kakovostno.

## Učinkovita organizacija lastnega dela

Ljudje, ki počnemo nekaj kar nam leži, kar nam je všeč, smo tudi zadovoljni in učinkoviti pri delu. Danes že vemo, da je to moderen stereotip. Ljudje, ki smo zadovoljni in učinkoviti pri delu smo takšni, ker skrbimo za kup »spodbudnih« dejavnikov. Lagali bi, če bi vam napisali, da imamo čudežno zdravilo za neučinkovito in neproduktivno delo. Za doseganje zadovoljstva in učinkovitosti pri delu lahko mnogo storimo sami. Za še večjo uspešnost pri tem smo pripravili in izvedli dve spletni delavnici, katerih cilj je bil:

- osvežiti ključna sporočila o učinkoviti izrabi časa,
- analizirati in izboljšati učinkovitost lastnega dela,
- zmanjšati vpliv prekinitev in motenj pri delu.

Vsebina pa:

- Ozavestimo ključna sporočila učinkovite izrabe časa (analiziranje porabe časa, cilji, prioritete).
- Ključna področja odgovornosti mojega delovnega mesta.
- Cilji moje organizacijske enote.
- Organiziranje je smotrno zaporedje izvajanja.
- Opredeljevanje meril za ocenjevanje zahtevnosti nalog.
- Štiri vodila pri organiziranju lastnega dela: struktura, rutina, zbranost in osredotočenost.
- Sistem 5S pri ureditvi pisarniškega delovnega mesta.
- Prilagajanje organizacije lastnega dela svojemu bioritmu (ko je to možno).
- Obvladovanje prekinitev in motenj pri delu (nenapovedani obiskovalci, telefoni ...).
- Kako ravnati, ko se ti poruši plan.
- Izdelava osebnega akcijskega načrta za (še) učinkovitejšo organizacijo lastnega dela.

Odmevi udeležencev o tem, kaj so si najbolj zapomnili z delavnice:

- delo v skupinah – izmenjava izkušenj,
- SOP naloge v koledar,
- SMART metodologija pri opredeljevanju ciljev,
- tatovi časa – zlasti odlašanje,
- žagin list,
- razlika med zbranostjo in osredotočenostjo,
- da vstaneš, ko vstopijo v pisarno;
- kako reči ne;
- slalom skozi dan,
- lastne uspehe je potrebno tudi proslaviti;
- motilci – in opice,
- smotrno zaporedje izvajanja nalog,
- najprej bom jedla žive žabe;
- vklopi razum in ne odločaj se s čustvi;
- ali mi je treba ustreči vsakemu, ki kaj hoče od mene (kukavičja jajca);
- kam gre moj čas?!;
- razmislila bom, kaj so moja zlata jajca.

## Mobing – prepoznajte in ukrepajte

Mobing – psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu (trpinčenje) smo prepovedali in uzakonili v noveli Zakona o delovnih razmerjih v 6.a členu. Zanj je predpisana odškodninska odgovornost delodajalca, če ta ne stori vsega, kar je v njegovi moči, da bi mobing pravočasno preprečil. Praviloma vse družbene krize, tudi obdobje epidemije covid-19, ki smo ji priča sedaj, povzročijo tudi krizo vrednot ter medosebnih odnosov in močno povečujejo tveganje za pojav mobinga v organizaciji. To velja tudi za delo od doma.

### Delo zaupnika za preprečevanje mobinga

Zaupnik za preprečevanje mobinga "bdi" nad kulturo organizacije in v svoji preventivni vlogi izvaja aktivnosti, ki spodbujajo konstruktivna vedenja zaposlenih. V svoji svetovalni vlogi prepozna in analizira morebitna odklonska in neustrezna vedenja in ravnanja ter svetuje posameznikom s tovrstnimi izkušnjami. Če glede na svoje strokovno znanje in kompetence ugotovi in presodi, da resnično obstaja sum za mobing, začne izpolnjevati svojo formalno vlogo in postopa v skladu s svojimi pooblastili in

prisojnostmi, ki jih določa zakonodaja in interni akti organizacije.

Mobing pomeni velike posledice za posameznika, zaposlene in ZZZS, ker se izraža v uspešnosti in tudi učinkovitosti. ZZZS je že sprejel ukrepe za preprečevanje mobinga in določil pooblaščen osebe za pomoč in informiranje o ukrepih za preprečevanje nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu, ali krajše: zaupnike za preprečevanje mobinga. To so osebe, ki jim zaposleni lahko zaupamo poskuse mobinga, da bodo prepoznavali neprimerne oblike vedenja, da bodo lahko svetovali sodelavcem z izkušnjo mobinga ter ukrepali v skladu s pooblastili oziroma predali zadevo v reševanje pristojnim organom ter dali ustrezne informacije žrtvi mobinga.

Povabili smo jih na dvodnevno usposabljanje, ki ga je izvajala dr. Danijela Brečko.

Vsebina je bila razdeljena na:

1. del: mobing skozi teorijo:

- kaj mobing je in kaj mobing ni;
- najpogostejše pojavne oblike psihičnega in čustvenega nasilja na delovnem mestu,
- delo od doma ali na daljavo in tveganja za pojav mobinga,
- reševanje primerov mobinga – vaje,

- vzroki za nastanek mobinga,
- kako preprečevati mobing na ravni organizacije – sistemski model,
- delo zaupnika za preprečevanje mobinga skozi prizmo preventivne, svetovalne in formalne vloge,
- aktualne sodne prakse,
- odgovori na vprašanja in reševanje dilem.

2. del: mobing skozi prakso:

- skupinski kviz za utrjevanje znanja,
- test znanja (teoretični del izpita),
- vodenje svetovalnega pogovora (praktični del izpita),
- skupinska refleksija,
- diskusija: kako (še) preprečevati mobing na ravni posameznika.

**Zahvaljujemo se Lei Vidic iz OE nova Gorica, Jerneji Erjavac iz OE Ljubljana, Mihaeli Pintar iz OE Celje, Danijelu Štuklju iz OE Novo mesto, Naji Miklavc iz OE Maribor, Andreji Thaler iz OE Kranj, Maši Mesar iz OE Koper ter Romanu Kimovcu iz Direkcije za pogum in pripravljenost sprejeti zahtevno vlogo pooblaščen osebe za pomoč in informiranje o ukrepih za preprečevanje nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu.**

Čestitamo jim za zaključeno usposabljanje in prejetje Certifikata mobing zaupnika.



## Virtualni teambuilding

Novi časi terjajo nove pristope in grajenje dobrih medsebojnih odnosov s skupinskimi doživetji še nikoli ni bilo tako pomembno kot v teh turbulentnih časih. Za štiri skupine sodelavcev smo organizirali zabavno teambuilding igro Skrivnostna ladja NAUTILUS, ki je potekala preko platforme ZOOM. Združevala je ekipno reševanje zabavnih ugank in nalog v slogu escape room iger. Na poti do cilja je bilo potrebno veliko sodelovanja, improvizacije in iznajdljivosti, malo pa tudi tekmovalnosti.

### Nekaj mnenj udeležencev:

- Inovativen pristop.
- Pot v neznano, ko se rešuješ sam.
- Izvirna ideja za prevetritev možgančkov ter "odklop" od vsakdanjega stresa na delovnem mestu. Pa še s puncami smo se videle, se zabave in nasmejale.
- Vklon svojih možganov in reševanje gesel.
- Bilo je zabavno in domiselno. Res spodbuja ekipno sodelovanje in aktivira male sive celice

- sproščeno sodelovanje v skupini.
- Sama ideja povezovanja med sodelavci.
- Tema.
- Uganke.
- Vse top ideje, izvedba, način...
- Sodelovanje z drugimi OE.
- Da je bilo izobraževanje izven običajnih okvirjev, sproščeno in igrivo; zelo dobro za team, kot je naš, ki je razpršen po vseh OE in na Direkciji; poleg tega se ni vleklo več ur, bilo je kratko in učinkovito.
- Inovativnost.
- Bilo je nekaj novega, svežega in originalnega, ki me je vrglo izven meja mojega razmišljanja. Bravo.
- Spontanost.
- Zabavna, drugačna izvedba, da smo se celo področje skupaj zbrali in videli tudi sodelavce, s katerimi ne sodelujemo redno, odklop od redne rutine.
- Timsko delo, razmišljanje izven okvirjev.
- Priložnost, da smo se lahko spoznali z novimi sodelavci.

- Idejna zasnova za iskanje rešitev in poudarek na timskem delu.
- Izziv skozi igro, komuniciranje brez organizacijskih oblicij.
- Da je bil izveden preko zooma.

### Še vedno pa sta aktivna webinarja, ki ju lahko pogledate:

- Proaktivno obvladovanje sprememb kot eden ključnih dejavnikov dolgoročnega uspeha
  - Zaščiten: Proaktivno obvladovanje sprememb kot eden ključnih dejavnikov dolgoročnega uspeha sepmag, Bojan Krajnc LOPIS
  - geslo: obvladovanje sprememb
- Pogumno in proaktivno soočanje s spremembami kot eden ključnih dejavnikov osebne rasti in učinkovitosti
  - <https://lopis.si/2020/05/18/pogumno-in-proaktivno-soocanje-s-spremembami-kot-eden-kljucnih-dejavnikov-osebne-rasti-in-ucinkovitosti/>
  - geslo: sprememba

## Programi s področja poslovanja ZZZS

S področja poslovanja in dejavnosti ZZZS smo izvedli veliko različnih programov. Največji poudarek je bil dan usposabljanju sodelavcev za pridobivanje funkcionalnih znanj za učinkovito opravljanje nalog, ki so bila potrebna zaradi sprememb in dopolnitev zakonodaje, predpisov ter novih oziroma spremenjenih aplikacij. Pridobljeno znanje je olajšalo in poenostavilo delo zaposlenih.

V oblikovanje vsebin in izvedbo večine internih usposabljanj za pridobitev funkcionalnih znanj so se vključevali mnogi sodelavci ZZZS. Interni predavatelji so nesebično delili svoje znanje s sodelavci, ki so to znanje potrebovali pri delu. S tem so prispevali k skupni uspešnosti poslovanja in krepili vrednoto prenosa znanja.

Usposabljanja, ki smo jih izvedli zaradi nove zakonodaje in osvežitve znanja zakonodaje ter pravil oziroma spremenjenega načina dela, so opisana v nadaljevanju.

### Delavnica za delavce OZZ

Za sodelavce na področju obveznega zdravstvenega zavarovanja smo izvedli delavnico na temo covid in interventna zakonodaja.

Vsebina je bila:

- covid in interventna zakonodaja:
  - aplikacija Nadomestila,
  - druge posebnosti pri obračunavanju nadomestil.

Izvajalka je bila mag. Martina Copot.

Posnetek si lahko pogledate na spletni strani: <http://portal.zzzs.si/covid-delavnice/SitePages/Home.aspx>

Sodelavce, ki delajo na nadomestilih in imenovane zdravnike smo izvedli delavnico na temo **covid – posebnosti pri odločanju**.

Vsebina je bila:

- covid – posebnosti pri odločanju:
  - bolniški stalež, nadomestila.

Izvajalki sta bili Radmila Krunič in Špela Cerar.

Posnetek obeh delavnic si lahko pogledate na spletni strani: <http://portal.zzzs.si/covid-zakonodaja/SitePages/Home.aspx?web=1>

Za lažje soočenje z novo vlogo, ki jo bodo imeli sodelavci v zvezi s klicnim centrom smo izvedli delavnico **Klicni center za nadomestila**.

Vsebina je bila:

1. Pomen klicnega centra pri informiranju zavarovanih oseb in zavezancev
2. Organizacijske in tehnične posebnosti klicnega centra
3. Vsebinska izhodišča in najpogostejša vprašanja

Izvajalki sta bili: mag. Martina Copot in mag. Brigita Černjavič.

Posnetek si lahko pogledate na spletni strani: <http://portal.zzzs.si/klicni-center-nadomestila/SitePages/Home.aspx?web=1>

### Delavnice za delavce na MZZ

Zaposlovanje in urejanje zavarovanj tujcev ima svoje značilnosti in pasti, v času koronavirusa pa tudi določene posebnosti. Z namenom seznaniti sodelavce, ki delajo v prijavnno-odjavnih službah z novostmi na tem področju in odgovoriti na vprašanja in dileme, smo organizirali tri delavnice na temo **Urejanje zavarovanj tujcev**.

Vsebine so bile:

- urejanje zavarovanj tujcev, ki za zaposlitev ali delo v Sloveniji pridobijo enotno dovoljenje, modro karto EU ali dovoljenje za sezonsko delo na podlagi soglasja ZRSZ in samozaposlitev tujcev v Sloveniji.
- posebna pravila, ki veljajo za tujce, državljane BIH in Srbije.
- zaposlitev oziroma samozaposlitev tujcev na podlagi dovoljenja za prebivanje, ki ni bilo izdano z namenom, da se tujec zaposli, samozaposli ali dela v Sloveniji.
- Tujci, ki za delo v Sloveniji ne potrebujejo soglasja ZRSZ in pravica do prostega dostopa na trg dela.
- Pravila, ki veljajo za državljane Združenega kraljestva po 1. 1. 2021.

Izvajalka je bila Aleksandra Stare.

Mnenje udeleženca:

Že iz same izvedbe in računalniške prezentacije tako težke teme je razvidno, da se je ga. Aleksandra Stare zelo potrudila, da bi nam čim boljše predstavila in obrazložila tako težko področje, kot je zavarovanje tujcev, kar nam bo olajšalo delo pri obravnavanju zavarovanj tujcev.

Posnetek delavnic lahko pogledate: <http://portal.zzzs.si/zavarovanje-tujcev/SitePages/Home.aspx?web=1>

## Delavnica za SAP

Proces nakupa in vodenje evidenc osnovnih sredstev in drobnega inventarja je zelo pomemben. Da bi opremili sodelavce z dodatnimi znanji, s katerimi bodo vsak svoji vlogi v tem procesu še bolj kos, smo organizirali delavnico **SAP OOS IN DI**.

Vsebina je bila:

- evidentiranje neopredmetenih in opredmetenih osnovnih sredstev ter drobnega inventarja (proces, predpisi, aplikativna podpora,...);
- prenova uporabniških navodil za SAP, poudarki na spremembah in dopolnitvah,
- kontrole, šifranti, usmeritve, poročanja,
- razno (odgovori na vprašanja, priprave na popis...).

Izvajalke so bile: Svetlana Savarin, Mija Ankele Kokalj, Andreja Štajnar, mag. Biljana Ljubić, Dragica Namestnik in Mira Urbas.

## Delavnica za delavce na področju prispevkov

Za sodelavce, ki delajo na področju prispevkov smo izvedli delavnico na temo urejanja procesa prispevki samoplačnikov.

Vsebina je bila:

1. urejanje terjatev umrlih
2. Pravilnik o prispevkih
3. plan dela v 2022
4. predlogi za izboljšavo
5. vprašanja in odgovori

Izvedla jo je Mateja Resnik.

## Management poslovnih procesov

Učinkovito in uspešno upravljanje poslovnih procesov je za ZZZS ključnega pomena pri uresničevanju lastnih ciljev in strategije. Z namenom uspešnejšega, učinkovitejšega in gospodarnejšega izvajanja temeljnih poslovnih procesov, ki izhajajo iz naših javnih pooblastil, naše procese (temeljne in podporne) nenehno izboljšujemo in postopno krepimo procesno usmerjenost Zavoda.

S ciljem:

- dobiti odgovore na vprašanje, zakaj se s procesi ukvarjati, predvsem pa ZAKAJ bi se s tem v ZZZS sploh ukvarjali ter na podlagi novih znanj in že izvedenih aktivnosti potrditi konsenz glede prepoznanih procesov ZZZS in njihovih lastnikov,

- spoznati pomen opredelitve procesov, njihovega nadzorovanja in merjenja ter dogovoriti nadaljnje korake izboljševanja procesov.

smo za člane kolegija ZZZS izvedli dve interaktivni delavnici na to temo.

Vsebina prve je bila:

- ZAKAJ se ukvarjati s procesi? – nekaj primerov;
- Nekaj malega o teoriji:
  - O čem se pogovarjamo?
  - Procesi in procesna usmerjenost skozi čas?
  - V čem je torej razlika? (procesna versus funkcijska usmerjenost)
  - Se je s procesi koristno ukvarjati?
- Management poslovnih procesov:
  - Kateri so torej naši procesi? (procesi in njihova arhitektura)
  - Kako dejansko potekajo? (določitev in opis procesa »as-is«)

- Ali nadzorujemo in merimo prave stvari? (kontrolne točke, nadzor, merjenje)

- Kaj moramo izboljšati? (določitev procesa »to – be«)

- In kje so ovire?

Vsebina druge pa:

1. Konsenz glede prepoznanih procesov ZZZS in njihovih lastnikov
2. Opredelitev vloge in odgovornosti lastnika procesa
3. Pomen opredelitve procesa (na primeru izbranega procesa ZZZS)
4. Pomen in koristnost nadzorovanja in merjenja procesov (kazalniki in cilji)
5. Nadaljnji koraki izboljševanja procesov

Vodil jih je dr. Rajko Novak.



## Izvajanje načrtovanja nalog

Načrtovanje in izvajanje razvojnih nalog ZZZS je ena ključnih aktivnosti, ki je vodilo za uresničevanje kratkoročnih in dolgoročnih ciljev. Za uresničevanje razvojne strategije, ustrezno pripravo nalog in njihovo pravočasno izvedbo ter doseganje zastavljenih ciljev, je ustrezno načrtovanje še posebej pomembno.

Za pridobitev dodatnih znanj s tega področja smo za člane kolegija izvedli delavnico na temo izvajanje načrtovanja nalog ZZZS.

Cilji delavnice so bili:

- Obvladati ustrezno načrtovanje nalog.
- Določitev meril in prioritete pri načrtovanju.

Vsebina pa:

1. Zagotovitev ustrezne vsebine in kadrovskih virov
2. Načrtovanje
3. Merila za določanje prioritete
4. Učinkovitost izvedbe
5. Agilne metode

Delavnico je vodil Peter Grasselli.

## Sodna praksa s področja zdravstvenega varstva in zdravstvenega zavarovanja

Pri odločanju o pravicah in obveznostih in obveznega zdravstvenega zavarovanja se srečujemo tudi s sodnimi postopki, v katerih zavarovane osebe izpodbijajo odločitve ZZZS kot nosilca javnih pooblastil.

Po končanem dvostopenjskem upravnem postopku se presoja o pravilnosti in zakonitosti odločitev ZZZS preseli v sodne dvorane. Lahko bi rekli, da so torej te naše ogleдалo.

A tudi v postopkih pred sodišči se srečujemo z vprašanji, na katera včasih ni lahko najti odgovora. Naj gre za vprašanje dejanskega stanja ali uporabe materialnih pravil, za analogijo ali sodno prakso, vedno se iz konkretnih primerov najdejo strokovni izzivi za iskanje odgovorov na ta vprašanja, predvsem pa za iskanje rešnice.

Mag. Irena Žagar, ki je izvedla delavnico, je predstavila najnovejše sodne prakse Vrhovnega sodišča ter odgovorila na nekatera zastavljena vprašanja.

## Regresni postopki

Delo na področju regresnih postopkov postaja vedno bolj pomembno in zahtevno. Ne le zaradi izterjanega denarja, ki ga na ta način pripeljete nazaj v zdravstveno blagajno, pač pa predvsem zaradi prispevka ZZZS k dvigu stopnje varnosti in zdravja pri delu.

Za vas, ki delate na tem področju, smo organizirali delavnico, s katero želimo razširiti vaše strokovno znanje, kar vam bo olajšalo delo v procesu izterjave regresnih zahtevkov in pri vodenju regresnih postopkov zoper odgovorne delodajalce za povrnitev stroškov zdravljenja.

Zavedamo se tudi pretoka dobrih praks in izmenjave izkušenj med sodelavci, ki opravljajo podobne naloge.

Po lanski delavnici Regresni postopki je ostalo kar nekaj odprtih vprašanj in dilem, zato smo tudi letos povabili za izvajalko dr. Sandro Senčič.

Vsebina je bila:

1. Obravnava varnosti in zdravja pri delu na začasnih in premičnih gradbiščih/deloviščih, upoštevajoč gradbeno zakonodajo, organizacijo dela in predpise varnosti in zdravja pri delu (vključno s praktičnimi primeri).
2. Obravnava praktičnih primerov na področju varnosti in zdravja pri delu pri uporabi delovne opreme (predhodna varnost – uporaba), varnosti delovnega okolja in varnosti delovnih mest...
3. Diskusija o načinu in pristopu k obravnavi primerov nezgod pri delu v času covid-19.
4. Vprašanja in odgovori.

### Nekaj mnenj udeležencev:

- *Konkretni odgovori in profesionalnost predavateljice.*
- *Praktični primeri.*
- *Strokovna podkovanost predavateljice.*
- *Da se je lahko opravilo preko Teams – prihranek časa za pot.*



## Usposabljanja za delo z novimi ali spremenjenimi aplikacijami:

### MZZ EESSI

Uradne osebe ZZZS pri delu v sistemu EESSI uporabljajo aplikacijo RINA, ki pa ponuja nekatere omejene možnosti poslovanja. Zaradi navedenega je ZZZS pripravil lastno aplikacijo MZZ-EESSI.

Z namenom predstaviti novo aplikacijo in omogočiti udeležencem praktični preizkus le-te, smo za uporabnike aplikacije MZZ EESSI, ki izvajajo izterjave, organizirali delavnico z naslednjo vsebino:

1. Uporaba novih spletnih aplikacij.
2. Uporaba aplikacije za izvajanje BUC-ov, praktično delo.

Izvajalci so bili: Tomaž Marčun, Štefan Žerdin in Siniša Bošnjak.

Posnetek se lahko pogledate na spletni strani: <http://portal.zzzs.si/mzz-eessi/SitePages/Home.aspx?web=1>

### Microstrategy

Microstrategy WEB se uporablja za dostop do podatkov v podatkovnem skladišču Zavodovega analitskega sistema (ZAS). Ker se veliko sodelavcev pri svojem delu srečuje z uporabo teh podatkov smo, s cilji:

- pridobiti znanja za uporabo orodja Microstrategy Web za pregled vnaprej pripravljenih poročil, dopolnitve poročil in pripravo enostavnih lastnih poročil;
- pridobiti znanja za uporabo orodja Microstrategy Web za pregled vnaprej pripravljenih poročil ter naprednih funkcionalnosti orodja Microstrategy Web za pripravo lastnih poročil;
- pridobiti še dodatna znanja za uporabo naprednih funkcionalnosti orodja Microstrategy Web;

organizirali tri različne delavnice na teme:

1. Uporaba orodja microstrategy web
2. Uporaba orodja microstrategy web z dodatnimi možnostmi
3. Napredna uporaba orodja microstrategy web

Izvajalci so bili: mag. Igor Urlep, Tomaž Marčun in mag. Metoda Rant.

Posnetke si lahko pogledate na spletnem naslovu: <http://portal.zzzs.si/izobrazevanja/SitePages/Delavnica-Microstrategy.aspx?web=1>

### ZAS

Za dve skupini sodelavcev s področja zdravil ter področja financ in računovodstva smo izvedli delavnici na temo **Zavodov analitski sistem – usposabljanje za vse aplikacije zas.**

Vsebina je bila:

- predstavitev splošnih značilnosti ZAS in posameznih ZAS analitičnih modulov ter ZAS-CRONOS s poudarkom na zdravstvenih storitvah, nadomestilih in zdravilih,

Izvajalci so bili: mag. Igor Urlep, mag. Metka Nussdorfer, Anita Strmljan, mag. Metoda Rant, Romana Šafarič.

## Skrbnišvo aplikacij

Hitremu ritmu sprememb, ki ga narekujejo dinamično zunanje poslovno okolje, hitro spreminjajoča se zakonodaja in vedno večje potrebe po učinkovitosti in nižanju stroškov, moramo slediti s pravočasnim prilagajanjem aplikacij informacijskega sistema ZZZS. Upravljanje sprememb aplikacij mora biti skrbno načrtovano, obvladovano, nadzorovano in dokumentirano, ter združevati vse deležnike, ki pri procesu sodelujejo.

Zavedamo se, da je sodelovanje skrbnikov aplikacij pri pripravi informacijskih rešitev za ZZZS ključnega pomena, zato nadaljujemo s prenosom znanj med vsebinskimi in informacijskimi skrbniki aplikacij in smo izvedli delavnico Skrbništvo aplikacij.

Na delavnici, ki jo je pripravila mag. Biljana Ljubič, so bili udeleženci vsebinski skrbniki ZZZS aplikacij in njihovi namestniki.

Vsebina je bila:

- predstavitev informacijskega sistema ZZZS in njegova soodvisnost s poslovnim sistemom,
- predstavitev vlog vsebinskega in informacijskega skrbnika, njihove na-

loge in odgovornosti (novo organizacijsko navodilo) in ostali napotki za učinkovito upravljanje s spremembami aplikacij,

- predstavitev uporabnosti LN aplikacij Skrbniške naloge, Razvojne naloge in Skrbniške ekipe,
- vprašanja in odgovori.

Za zaposlene in pogodbene zdravnike smo organizirali izobraževanje, za katero so jim bile dodeljene kreditne točke s strani Zdravniške zbornice:

ZZZS je v sodelovanju s Sekcijo za medicinsko izvedenstvo in zavarovalniško medicino Slovenskega zdravniškega društva je organiziral strokovno srečanje -

Učno delavnico finančno medicinskih nadzorov.

Vsebina je bila:

1. Novosti v okrožnicah ZAE 2020 – PRIMAR
2. Novosti v okrožnicah ZAE 2020 – SP1
3. Novosti v okrožnicah ZAE 2020 – SP2
4. Novosti v okrožnicah ZAE 2020 – ZDRAVILA
5. Novosti v okrožnicah ZAE 2020 – ZOBOZDRAVSTVO

## Digitalne kompetence in računalniški tečaji

Živimo v času hitrih sprememb, ki jih prinaša pospešena informatizacija in digitalizacija. Pandemija koronavirusa je digitalni prehod in preobrazbo samo še močno pospešila. Delo in učenje na daljavo sta postala naša stalnica in prednost imajo tisti, ki so z digitalno preobrazbo že pričeli in imajo ustrezne kompetence in veščine s tega področja. V zadnjem obdobju se je tako veliko poslovnih aktivnosti odvijalo na daljavo.

Za lažje delo smo za štiri skupine sodelavcev organizirali tečaj MS Teams in delo na skupnih dokumentih.

Cilj in vsebino smo prilagodili tako, da so udeleženci na tečaju dobili tista zna-

nja, ki ji v našem informacijskem okolju lahko tudi uporabljajo.

Cilj je bil:

- spoznati orodje Teams – platformo za skupinsko delo ter prednosti in koristi dela z MS Teams ter Sharpoint v delu deljenja in dela na skupnih tabelah in datotekah.

Vsebina pa:

1. Komunikacija – Teams
2. Deljenje in delo na skupnih datotekah (OneDrive)
3. Skupno delo na dokumentih
4. Vključevanje Office pisarniške zbirke v Teams
5. Kaj je še v M365?

**Mnenje udeleženca:**

*Predavatelj obvlada vsebino.*

6. Novosti v okrožnicah ZAE 2020 – ABO IN NBO
7. Navodilo za obračun – vprašanja in odgovori št. 1/2021
8. Vsebine dela po nadzornih skupinah:
  - podrobnejši pregled okrožnic ZAE,
  - novi obračunski modeli,
  - pregled nadzorov 2020 in priporočila za enotna merila za odločanje,
  - usmeritve za nadzore za leto 2021, vprašanja nadzornikov.

Izvajalci so bili: mag. Jana Mrak, Marjana Gaber, Alenka Posega, mag. Željko Valčič, Marica Ivič Alibegović, mag. Aleksandra Bola Natek, Isabelle Querrioux in Majda Povše.

Vaje evakuacije smo izvedli na vseh enotah, kjer je to potrebno, skladno s Pravilnikom o požarnem redu.

Za sodelavce, ki so po posameznih enotah pooblaščen za izvajanje evakuacije, začetnega gašenja požarov in izklop električnega toka smo organizirali posebno usposabljanje na to temo.

## Delo na praktičnih primerih.

Z znanjem EXCELA na različnih stopnjah lahko prihranimo veliko časa. Prav zaradi tega smo organizirali 7 tečajev, na katerih so udeleženci obnovili svoje znanje, spoznali določene trike in bližnjice, predvsem pa dobili konkretno znanje za uporabo vrtilnih tabel in pripravo grafiknov. Vsebina je bila prilagojena področjem dela: plan in analize, finance in računovodstvo, OZZ, MZZ, zdravniki, informatiki,..

Tečaje sta izvajali Andreja Hudej in Katja Pleško.

**Nekaj mnenj udeležencev:**

- *Uporabnost pridobljenih znanj.*
- *Predstavljeno tako, da smo lahko sledili in se v parih urah tudi veliko naučili.*
- *Predstavljeni primeri, pri katerih smo aktivno sodelovali.*
- *Na postavljena vprašanja smo prejeli konkretne odgovore, podkrepljene s primeri.*

## eUčenje – <http://eucenje.zzzs.si/>

Pri usposabljanju sodelavcev zasledujemo najsodobnejše trende, kamor sodi tudi e-izobraževanje s portalom eUčenje. Veliko prednosti eUčenja vidimo predvsem v tem, da omogoča hitrejšo pripravo in izvedbo izobraževanj, dostop do izobraževanj je enostaven, sodelavcu omogoča prilagojen tempo učenja in je hkrati tudi naravi prijaznejši. Pa tudi stroškovno je zelo ugodno.

Seveda digitalni svet prinaša drugačna pravila vedenja in komuniciranja, kot smo jih navajeni v osebni komunikaciji. V zadnjih dveh letih smo to osebno druženje celo pogrešali, a prav je, da smo šli tudi tu v korak s časom in se prilagodili spremenjenim razmeram.

Množica različnih komunikacijskih kanalov, informacijskih rešitev ter generacijske razlike in različni nivoji digitalne pismenosti, marsikomu občasno povzročajo nelagodje, občutke nerazumevanja, jeze ali preprosto zmede.

V lanskem letu smo tako preko eUčenja izvajali:

### **Delavnica covid-19 ZIUZEOP**

Delavnica o izvajanju 56. člena Zakona o interventnih ukrepih za zajezitev epidemije covid-19 in omilitve njenih posledic za državljane in gospodarstvo (ZIUZEOP) je bila pripravljena že v letu 2020. Jo je pa tudi letos pogledalo veliko sodelavcev, predvsem novo zaposleni. Vsebina je namenjena sodelavcem na področju nadomestil plač. Po ogledu vseh 8 delov so sodelavci v eUčenju opravili zaključno preverjanje znanja.

Vsebinski sklopi oziroma deli delavnice:

1. del: Kje se nahajajo informacije za vlagatelje zahtevkov in sodelavce ZZZS.
2. del: Samostojni zavezanci in ZIUZEOP.
3. del: Delodajalci in refundacije – vsebinska izhodišča.
4. del: Delodajalci – uporaba pripomočka in oddaja zahtevka preko spletne aplikacije.
5. del: Sprejem in evidentiranje refundacijskih zahtevkov zaradi covid-19 na ZZZS.
6. del: Refundacije – obračun nadomestila po ZIUZEOP v aplikaciji Nadomestila.
7. del: Samostojni zavezanci – obračun nadomestila po ZIUZEOP v aplikaciji Nadomestila.
8. del: Samostojni zavezanci – preverjanje limita preko web servisa FURS za zahtevke zaradi covid-19.

Delavnica je bila pripravljena v skupnem sodelovanju področja POPMP, vsebinskega in informacijskega skrbništva nadomestil in PE IC. Glavna razlagalka in režiserka pa mag. Martina Copot.

### **Informacijska varnost na delovnem mestu**

E-pošta, brskanje po spletnih straneh, socialna omrežja, pametni telefoni in tablice so danes nepogrešljiva orodja tako v poslovnem svetu kot v zasebnem življenju. Ob vsakodnevni in vedno bolj pogosti rabi sodobne informacijske tehnologije smo v resnici nenehno izpostavljeni različnim tveganjem, ki se lahko končajo ne le neprijetno, temveč tudi škodljivo za nas same in našo okolico.

Tovrstna tveganja bistveno zmanjšamo, če se zavedamo teh nevarnosti in ravnamo po smernicah varne rabe informacijske tehnologije. V nekaj kratkih modulih bomo v nadaljevanju postopno spoznali te smernice za ključna področja digitalnega okolja.

eIzobraževanje je sestavljeno iz naslednjih vsebin:

1. gesla in dostopi
2. nevarnosti epošte in spleta
3. socialni inženiring in phishing
4. mobilna izpostavljenost
5. varnost podatkov in naprav

### **Usposabljanje iz varnosti in zdravja pri delu ter požarne varnosti**

V lanskem letu smo uspeli tudi usposabljanje iz varnosti pri delu in požarne varnosti, ki je zakonsko obvezno, prenesti na eUčenje.

eIzobraževanje je sestavljeno iz naslednjih vsebin:

1. Varnost pri delu
2. Zdravo delo
3. Požarna varnost
4. Zaključni test

V lanskem letu je to usposabljanje opravilo več kot 400 sodelavcev.

Z januarjem 2022 smo pričeli uporabljati tudi eIzobraževanje za novozaposlene. V pripravi pa je tudi novo na temo GDPR (varstvo osebnih podatkov).

## Izobraževanja v zvezi s promocijo zdravja na delovnem mestu

*Promocija zdravja ni dobro napisan program, je način življenja. Zdravje pa je osnova za kakovostno in zadovoljno življenje. Zdravi ljudje smo zadovoljni, motivirani in srečni.*

V skladu z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu je delodajalec dolžan načrtovati in izvajati promocijo zdravja na delovnem mestu. Hkrati pa se v ZZZS zavedamo:

- da je dobro zdravje, počutje in varnost zaposlenih pogoj za dobro in uspešno življenje in delo;
- da promocija zdravja na delovnem mestu prispeva k boljšemu počutju in zdravju delavcev, s čimer želimo doseči zmanjšano izostajanje od dela zaradi bolniške, večjo motivacijo, povečanje zadovoljstva zaposlenih,...

### Promocija zdravja v ZZZS, zdravi pri delu, zdravi po delu

Da bi kar v največji meri sledili ugotovljenim potrebam zaposlenih v ZZZS, smo s strokovnjaki Zavoda za Atraktivno Promocijo zdravja – ZAP, pripravili platformo Promocija zdravja v ZZZS, zdravi pri delu, zdravi po delu. Vsebine smo pripravili z željo, da bi z njimi prepoznali koristi in uporabno vrednost platforme za namen vzdrževanja in krepitve lastnega zdravja.

Vsebine platforme so bile predstavljene na eDnevu Zavoda, kar se je izkazalo za izredno dobro potezo, saj je obisk na njej, po tej predstavitvi, enormno povečal. Prav tako tudi udeležba na aktivnih odmorih v živo.

Posnetek si lahko pogledate na spletni strani: <http://portal.zzzs.si/eDan-Zavoda/SitePages/Home.aspx>

Glede na to, da imamo vsi zaposleni na voljo veliko vsebin za vzdrževanje zdravja na tej platformi, smo organizirali le naslednja izobraževanja s tega področja:

### Asertivna komunikacija

Kolektivi so sestavljeni iz različnih posameznikov, kjer ima vsak ne le svoje potrebe, temveč tudi svoj stil vedenja in prevladujoči način komuniciranja. V osnovi ločimo štiri stile komunikacije:

- pasivni stil vedenja in komunikacije,
- agresivni stil vedenja in komunikacije,
- manipulativni stil vedenja in komunikacije (kot kombinacija pasivno – agresivnega vedenja) in
- asertivni stil vedenja in komunikacije.

V okolju, kjer primanjkuje asertivnega vedenja in asertivne komunikacije, se krhajo odnosi, več je nespoštljive komunikacije, zaposleni se počutijo ogroženi zaradi agresivnih komunikatorjev, ki brez premisleka izrečejo vse, kar jim pade na pamet. Po drugi strani pa nas jezijo pasivni komunikatorji, ki ne povedo na glas, kaj si mislijo, se na sestankih potegnjejo vase, niso pripravljene deliti mnenj, idej, predlogov; z vsem se strinjajo. Kaj je rešitev? Da v čim večji meri postanemo asertivni. Asertivna komunikacija namreč rešuje odnose, zaposleni odkrito delijo svoje mnenje, ideje, predloge in postanejo v komunikaciji bolj samozavestni, neposredni in spoštljivi, saj upoštevajo tako lastne potrebe kot potrebe svojih sodelavcev. A biti oziroma postati asertiven ni tako enostavno.

V letu 2021 smo izvedli pet delavnic (3 v živo in dve spletni) na to temo. Vodilo je bilo doseči jasno, spoštljivo, neposredno komunikacijo.

Cilji delavnice:

- ugotoviti, kako s sodelavci in s straniki komunicirati jasno, odkrito in neposredno, a še vedno spoštljivo;
- prepoznati različne oblike komunikacije (pasivno, agresivno, manipulativno in asertivno) in se prilagoditi s svojim stilom;

- izvedeti, kako izraziti svoje mnenje, tudi če je drugačno od sogovornikovega, in brez da bo sogovornik užaljen;
- odpraviti pasivno in agresivno komunikacijo, ki negativno vpliva na medsebojne odnose in vznemirja stranke/sodelavce;
- vpeljati na delovno mesto asertivni besednjak in asertivno govorico telesa.

Zaznava skupin – poročilo izvajalke Suzane Poznič Čizman:

- Na delavnicah (tako v živo kot na daljavo) je bilo zelo pozitivno vzdušje in aktivna komunikacija. Udeleženci so zelo razlikovali po svojih prevladujočih stilih vedenja in komuniciranja. Približno polovica udeležencev se je opredelila za asertivni stil in so to tudi dokazali skozi delavnico, saj so pogumno delili mnenja, se vključevali







li v razprave, postavljali vprašanja, ..., medtem ko so preostali iskreno priznali pasivni stil.

- Sodelovanje udeležencev je bilo v vseh skupinah odlično. Udeleženci so se hitro odprli, izpostavili konkretne izzive in situacije, s katerimi se soočajo v praksi, bodisi s sodelavci, bodisi s strankami. Hvaležni so bili za vse napotke in konkretne odgovore. Vsake naloge, vaje so se timsko in zavzeto lotili. Vsem je bilo všeč, ko smo izpeljali še hitri trening posameznih asertivnih tehnik, da so dobili občutek, kako posamezna tehnika deluje v praksi. Dozvetni in hvaležni so bili za konstruktivno kritiko, če je bila ta potrebna.
- Zaznala sem nekaj strahu, da bodo v praksi izpadli preveč šolsko, zato sem jim dala napotke, kako to odpraviti in kako tudi po delavnici trenirati in se krepiti v asertivni komunikaciji. Posebej smo izpostavili, da je pomembno trenirati asertivnost vsak dan, v vseh možnih situacijah, ki ti pridejo naproti. Večkrat, kot treniraš, bolj ozaveščaš asertivnost, postajaš bolj pristen v asertivni komunikaciji in podzavestno prevzemaš asertivno vedenje. Udeleženci se tudi zavedajo, da je asertivna komunikacija slabše sprejeta pri agresivnih komunikatorjih ali pa pri tistih, ki asertivnosti ne poznajo. V tem primeru te namreč lahko sogovornik dojema kot agresivno osebo

že samo zato, ker si ga opozoril na kakšno moteče vedenje.

- Vsebinsko je delavnica tekla po programu: udeleženci so se seznanili s štirimi osnovnimi oblikami vedenja in komuniciranja (pasivno, agresivno, manipulativno in asertivno) z namenom, da vsak prepozna tipične karakteristike posamezne oblike komuniciranja. Na podlagi tega udeleženci lažje definirajo tudi svoj način komunicacije in sogovornikov. Veliko smo delali na asertivnem besednjaku, saj asertivni komunikatorji premišljeno izbirajo besede in hitro so postali pozorni na uporabo napačnih besed. Dodali smo še neverbalni aspekt asertivne komunikacije, da smo dobili zaključeno celoto. V zaključnem delu smo se seznanili z asertivnimi tehnikami in jih tudi potrenirali. Skozi trening na konkretnih primerih smo analizirali, kje udeleženci najhitreje naredijo napake:
  - uporaba neasertivnega besednjaka, predvsem ogromno pogojne«/neproaktivne komunikacije,
  - površna uporaba tehnike »jaz« sporočilo (ali izpustijo določene korake, ali povejo preveč po »šolsko, ali predolgo in se izgubi bistvo);
  - pri tehniki »pokvarjena plošča« se je nekaterim pri ponavljanju začutila nestrpnost v glasu ali pa so prehitro popustili;

- odgovor/mnenje/predlog nekateri skomunicirajo preveč na dolgo/zavijanje v celofan, ali preveč pasivno, ali pa brez obveznega zadnjega koraka (predlog rešitve).

- V več skupinah so udeleženci izrazili mnenje, da bi ta delavnica morala biti obvezna za vse zaposlene na ZZZS predvsem zato, ker žal v njihovem okolju še vedno prevladuje pasivni ali celo manipulativni stil, malo manj pa je agresivnih sodelavcev. Agresivnosti več zaznavajo pri strankah, zato jim bo asertivna komunikacija pomagala tudi v odnosu s temi strankami. Skladno s tem udeleženci ocenjujejo, da je ta delavnica priporočljiva in dobrodošla za vse zaposlene na ZZZS, saj bi z njo vplivali na boljše medsebojne odnose in komunikacijo – tudi s strankami.
- Vesela sem bila pohvale s strani udeležencev, da je bila podana vsebina dobrodošla, koristna in uporabna v praksi. Pohvalili so predvsem sproščeno vzdušje, izmenjavo mnenj, praktičnost pridobljenega znanja, dinamiko in način dela na delavnici.



## Čustveno izsiljevanje na delovnem mestu

Čustveno izsiljevanje je praktično vedno prisotno v vsakršnih odnosih. Naj gre za izsiljevanje mame, čustveno izsiljevanje otroka, na delovnem mestu ali čustveno izsiljevanje partnerja, lahko pa se zgodi tudi izsiljevanje prijatelja, prijateljice,... Čustveno izsiljevanje se pojavlja povsod. Če smo ga navajeni od malega, ga celo težko prepoznamo, saj se mu v zgodnji dobi nismo imeli niti moči niti možnosti, da bi se mu uprli. Zaradi zgodnjih vsajanj vzorcev je pomembno, da se naučimo, kako prepoznati čustveno izsiljevanje in kako se mu upreti. Če to delamo sami ali pa to počne nekdo drug v naši okolici, pride do nesoglasij in konfliktov.

Udeleženci so imeli možnost pogledati vnaprej posneto dve urno predavanje mag. Janija Prgiča. V prvem delu je nazorno razložil, kaj je čustveno izsiljevanje, v drugem pa predstavil strategije, kako ga ustaviti.

## Harmonija zdravja in vitalnosti

Dokazano je, da si poleg delovnih izkušenj in let lahko pridelamo tudi kronične bolezni. Pozabili smo, kako živeti harmonično, zadovoljno in preprosto življenje.

Že 10 minut vadbe in sproščanja med delovnim časom prinaša opazne spremembe. Zakaj?

- Ker vzpostavljen pretok energije po celotnem telesu, prinaša svežo energijo tudi možganom, kar nam omogoča boljši spomin, možnost iskanja rešitev, hitrejši odziv, kreativnost, navdih in nove ideje.
- Poveča se nivo energije, zato imamo več delovnega elana.
- Učinkuje podobno kot »reset« tipka na računalniku.
- Telesne bolečine, nesproščenost ter zategnjenost se zmanjšajo in izboljšajo splošno počutje, prav tako pa tudi splošno zdravje.
- Izkušnje kažejo, da ko spremenimo stvari pri sebi, začne to nevede pozitivno vplivati na ljudi okrog nas. Začnimo pri sebi. Iluzija je, da lahko spreminjamo druge po naših željah in pričakovanjih. To je prava stvar za vse, ki želimo dobre medsebojne odnose, zdravo, uspešno ter umirjeno delovno okolje.

Webinar, ki ga je posnela Maja Kosmačin, si še vedno lahko ogledate na spletni strani: <https://lopis.si/2021/05/27/zzs-bodi-pravi-vrtnar-za-mocan-immunski-sistem-in-vitalnost/>

geslo: vrtnar

## Zdrava teža in gibanje

Pomemben del zdravega načina življenja je brez dvoma ustreznost in redna telesna aktivnost. Brez zadostnega gibanja je namreč zelo verjetno, da tudi drugo, kar sicer počnemo v skrbi za zdravje, ne bo imelo optimalnega učinka.

Ustrezna prehrana, izogibanje slabim razvadam in druge stvari, ki jih počnemo v skrbi za naše telo, bodo tako zgolj z zadostnim gibanjem prinesle zelene rezultate, pa naj bo to ohranjanje zadovoljive ravni vašega zdravja in dobrega počutja ali pa izguba prevelike telesne teže.

Vsebina je bila:

- zakaj večina shujševalnih prehranskih diet dolgoročno žal ni učinkovitih,
- zakaj se zmanjševanje telesne teže ustavi kljub temu, da jem manj in se gibam več,
- kritična presoja o utemeljenosti splošno sprejetih prehranskih nasvetov (pomen zajtrka, število obrokov na dan, maščobe, ogljikovi hidrati, beljakovine),
- kako vzpostaviti naravno ravnovesje med lakoto in sitostjo,
- pomen, ki ga ima gibanje pri tem,
- mikroflora v prebavi: vpliv prehrane in gibanja,
- vpliv prekomerne telesne teže na sklepe in kako izbirati primernejše gibanje.

Delavnico je vodil Urban Praprotnik.

## Cepljenje

Ob množici nasprotujočih si informacij, ki so na voljo na spletu in v drugih medijih, je odločitev o različnih cepljenjih postala mnogo težja, kot se je zdela našim babicam in dedkom.

Ker smo želeli, da bi na enem mestu dobili čim več pravih informacij, nam je na poljuden način dr. Borut Štrukelj prikazal razvoj cepiv od začetkov do sodobnih tehnologij.

Vsebina je bila naslednja:

- razvoj tradicionalnih cepiv,
- razvoj RNA in DNA cepiv,
- varnost in učinkovitost cepiv v luči novih mutacij koronavirusov,
- odgovori na vprašanja.

### Nekaj komentarjev udeležencev:

- Aktualna tema s strani strokovnjaka, ki je zelo dobrodošla ob poplavi različnih razlag.

- Strokoven in prijazen predavatelj, razumljiva in argumentirana razlaga aktualnih dogajanj v zvezi s cepivi.
- Razumljiva razlaga s preprostimi primeri, ki sta omogočila razumevanje kemijskih procesov, ki še zdaleč niso preprosti.

Predavanje lahko pogledate na spletni strani: <http://portal.zzs.si/razvoj-cepiv/SitePages/Home.aspx?web=1>

## Zaključek

Tudi leto 2021 je močno zaznamovala epidemija, ki smo jo izkusili prvič v našem življenju. V času epidemije se je tudi delo vseh nas močno spremenilo. Obremenitve, tako fizične kot psihične, so bile veliko večje. Veseli pa nas, da smo kljub vsemu izvajali izobraževanja in se po njihovi kakovosti in številčnosti lahko primerjamo z letom 2019. Leto se je k sreči zaključilo, ostala pa so mnoga nova znanja in pridobitve, za katere ima kar nekaj zaslug tudi izbor pestrih, poučnih, strokovnih in včasih tudi zabavnih izobraževanj.

Izpolnjene ankete udeležencev programov potrjujejo, da je naše izbiranje tem in izvajalcev izobraževanj pravilno. Prav tako iz anket izhaja tudi želja po ponovni organizaciji takšnih programov ali njihovih nadgradenj v naslednjem letu.

*V tem članku smo objavili kar nekaj pozitivnih odzivov udeležencev na izobraževanja. Seveda pa niso bili vsi dobri. Največkrat izraženo nezadovoljstvo se je nanašalo na izvedbo. Zaradi neustrezne računalniške opreme so imeli slab zvok, sliko, raje bi imeli izvedbo v živo... Zelo, zelo malo udeležencev pa ni bilo zadovoljno z vsebino ali izvajalcem.*

Vsaka povratna informacija je za nas zlata vredna, zato smo hvaležni za vsak odziv.

Veliko vas še vedno pogrša fizične izvedbe izobraževanj. Verjamemo, da bodo razmere kmalu ugodne in se bomo lahko

vrnili na organizacijo takih oblik. Nas pa je trenutna situacija naučila in potrdila dejstvo, da so spremembe edina stalnica v življenju, da se vse da, če se hoče, predvsem pa, da so mnoge spremembe tudi pozitivne.

Zahvaljujemo se vsem sodelavcem, ki ste pripravljeni oblikovati programe ter deliti in prenašati svoje znanje, ki je zelo pomembna vrednota in posledično bogati tudi vas.

Prav tako se zahvaljujemo za dobro sodelovanje in pomoč pri izvedbi vseh izobraževanj vsem ostalim sodelavcem, ki so vsakič lepo poskrbeli za ustrezno pripravljene prostore in s tem tudi sami doprinesli svoj del k prijetnemu vzdušju na delavnicah.

Posebna zahvala gre tudi informatikom v PE Informacijski center kot na območnih enotah. Pomagali ste nam, da smo se znašli v svetu MS Teamsov, Zoom-a in ostalih programih, pa tudi sodelavcem, saj marsikateri ni imel primerne opreme za spremljanje in aktivno udeležbo, pa ste vse uredili, da so se delavnic in predavanj lahko udeležili.

Hvala Klemnu Hočevarju, ki je »naložil« posnetke delavnic na <https://portal.zzss.si/>, ter Rajku Đukiću, ki je pomagal pri vseh tehničnih zagatah v zvezi z eUčenjem.

V lanskem članku smo navedli izjemno Senekovo misel: »V življenju ne smeš čakati, da vihar mine, ampak se moraš naučiti plesati in dežju.« Vihar še ni pojenjal,

a verjamemo, da smo se uspešno naučili veliko novih korakov. In osvajali jih bomo tudi v letu 2022. Odločno, pogumno. Ker zmoremo. Kot pravi Napoleon Hill: »Strahovi niso nič drugega kot stanje duha«. Richard Branson to potrjuje in pravi: »Če vam nekdo ponudi izjemno priložnost, pa niste prepričani, da zmorete, recite DA in nato se kasneje naučite, kako.«

Naj bo vsak dan nova zgodba, nov začetek, novo upanje. Pustimo slabe stvari v preteklosti in najdimo svetle točke v prihodnosti. Edino, kar nas omejuje, so zidovi, ki si jih sami zgradimo okoli sebe. Zavedajmo se, da imamo vsak naslednji dan več izkušenj in znanja. Zato bodimo odprti, radovedni in tudi nepopolni.

Obljubim vam, da se bomo tudi v letu 2022 potrudili, skupaj z vami. Premišljeno bomo izbirali programe, ki vam bodo olajšali delo, krepili odnose in omogočili napredek, rast in razvoj. Saj s tem, ko raste posameznik, raste tudi naš ZZSS.

V letu, ki je pred nami, vlagajte v svoje dobro počutje, vzemite si čas za sončne vzhode in čim večkrat obiščite naravo. Zapolnite si ga z novimi znanji, izkušnjami in veččinami.

Naj zaključim z mislij: **Tisti, ki prinašajo sonce v življenje drugih ljudi, so tudi sami obsijani z njim.**

Daniela Zver Knific

# Kadri v številkah v letu 2021

## Na dan 31. 12. 2021:

### Kadrovski načrt:

- realizacija kadrovskega načrta je znašala 850,71 zaposlenih.
- v ZZZS je bilo 849,71 zaposlenega za nedoločen čas, 1 zaradi imenovanja, 17 zaposlenih pa je nadomeščalo z dela odsotne sodelavce in jih v realizacijo kadrovskega načrta ne štejemo.

### Struktura po spolu:

- zaposlenih je bilo 80 % žensk in 20 % moških.

### Starostna struktura:

- povprečna starost zaposlenih je znašala 49 let (ženske 48,7 leta, moški 50,5 leta).

### Izobrazbena struktura je bila naslednja:

- 1,04 % delavcev ima I.–IV. stopnjo izobrazbe, 25,31 % jih ima V. stopnjo izobrazbe, 11,10 % delavcev ima VI. stopnjo izobrazbe, 47,75 % delavcev ima VII. stopnjo izobrazbe, 14,8 % delavcev ima VIII.–IX. stopnjo izobrazbe;
- povprečna stopnja strokovne izobrazbe znaša 6,52;
- 15 delavcev oziroma 1,76 % nima zahtevane stopnje izobrazbe (ob ustanovitvi ZZZS je znašal delež 33 %).

## V letu 2021:

### Fluktuacija:

- fluktuacija v ZZZS je znašala 5,49 % kar je 1,23 odstotne točke več, kot v letu 2020, ko je ta delež znašal 4,26 %.
- 22 odhodov iz ZZZS je bilo na željo delavcev in ravno tako 22 zaradi upokojitve, 3 zaradi odpovedi s strani delodajalca, 1 sodelavec pa nas je žal zapustil zaradi smrti. Iz ene v drugo organizacijsko enoto znotraj ZZZS je prešlo 7 zaposlenih.

### Izobraževanje:

- število dni za usposabljanje v letu v letu 2021 znaša 2,69 dneva na zaposlenega (indeks 106,47). V letu 2020 je število dni za usposabljanje znašalo 2,53.
- Usposabljanje v okviru internih izobraževalnih programov v letu je v letu 2021 znašalo 1,57 dneva, na eksternih izobraževanjih pa 1,13 dneva na zaposlenega.
- V letu v letu 2021 smo izvedli 55 internih izobraževalnih programov na skupaj 96 različnih izvedbah, od tega 29 programov v okviru sklopa dejavnosti na 49 izvedbah ter 18 v

okviru sklopa veččin na 35 izvedbah. V okviru promocije zdravja smo organizirali 8 programov na 12 izvedbah.

- Skupaj beležimo 4.077 udeležb zaposlenih na vseh internih izobraževalnih programih, od tega 2.128 udeležb na dejavnostih, 574 udeležb na veččinah ter v okviru promocije zdravja 1.375.
- Eksternih izobraževanj doma in v tujini se je udeležilo 546 sodelavcev.
- Za vsa izobraževanja smo v letu 2021 porabili 2408,18 dneva, od tega 1.401,18 dneva na internih programih in 1.007 dni na eksternih izobraževanjih doma in v tujini.

### Napredovanja:

- s 1. 4. 2021 je bilo izvedeno napredovanje v javnem sektorju, ob tem, da so delavci pravico do plače za ta napredovanja pridobili z decembrom 2021. Napredovalo je 253 sodelavcev.

### Letni pogovori:

- izvedenih je bilo 94,12 % letnih pogovorov, ostali niso bili realizirani zaradi daljših odsotnosti ali odhodov delavcev.

### Absentizem:

- v letu 2021 je delež odsotnosti z dela zaposlenih zaradi bolezenskih vzrokov v primerjavi z letom 2020 narasel za 0,60 odstotne točke (s 6,37 % na 6,97 %).
- delež krajših odsotnosti z dela do 30 dni se je v primerjavi z letom 2020 zvišal za 0,44 odstotne točke, delež odsotnosti z dela nad 30 dni pa se je zvišal za 0,16 odstotne točke.

### Organizacijska klima in zadovoljstvo zaposlenih:

- v letu 2021 je opaziti porast skupne organizacijske klime (3,72), v letu 2020 je bila ta 3,66. Zadovoljstvo zaposlenih je bilo v letu 2021 enako kot v letu 2020 (4,24).
- Med posameznimi kategorijami organizacijske klime so zaposleni v letu 2021 najbolj ocenili notranje odnose (4,04) in vodenje (4,01), najslabše pa nagrajevanje (3,19) ter razvoj kariere (3,25).
- Udeležba pri anketiranju je bila 48 % (leto prej 52 %).

Daniela Zver Knific  
Mirjam Gričar  
Renata Božič Povše



## Spoštovani sodelavka, nova magistrica,

*Znanje je zaklad, ki povsod spremlja svojega lastnika in tisti, ki je goro prestavil, je začel z drobnim kamenjem...*

Vse je v spreminjanju, kajti spreminjanje je pot; in vse je v rasti, ker tudi rast je pot. Je pot... so cilji ... so želje ... je motivacija ...

**Tjaša Jakopič** iz OE Ljubljana, imeli ste cilj, imeli ste željo, imeli ste motivacijo. Prehodili ste pot in dosegli svoj cilj. Uspešno ste končali študij ob delu in pridobili naslov magistrica javne uprave.

Iskreno vam čestitamo in želimo še veliko delovnih uspehov in zadovoljstva v ZZZS.

Daniela Zver Knific



# Povzetek sindikalnega dogajanja na ravni reprezentativnih sindikatov javnega sektorja, tudi Sindikata socialnega zavarovanja Slovenije, v letu 2021

## I. Pogajanja in aktivnosti, povezani s plačnim sistemom in stroški povračil v javnem sektorju

Leto 2021 je bilo za sindikate v javnem sektorju burno in naporno, za večino so bili vloženi napor in prizadevanja za odpravo anomalij na področju plač in drugih stroškov dela s ciljem vzpostavitve boljšega in pravičnejšega materialnega položaja zaposlenih v javnem sektorju v obratnem sorazmerju z vložnim trudom, redkim se je vložil trud sorazmerno obrestoval, še bolj redki pa so uspeli z relativno malo vložnega truda. Pogajalski izplen je bil v zadnjem obdobju pomembno zaznamovan s posledicami epidemije, ki je še okrepila sicer vedno prisoten vpliv pogajalske (lepo zapisano) moči posameznih sindikatov.

Tudi v letu 2021 so vse pogajalske aktivnosti, v katerih je sodeloval naš sindikat dejavnosti, in velika večina drugih (seje pogajalskih in delovnih skupin), potekala preko MS Teams. Na sejah pogajalske komisije smo se sestali petnajstkrat, desetkrat pa na sejah različnih strokovnih delovnih skupin (za poenostavitev sistema izplačevanja redne delovne uspešnosti, spremembe plačne lestvice, pripravo skupne razlage določb v zvezi s povračilom stroškov prevoza na delo in z dela v ob koncu maja podpisanih aneksih h kolektivnim pogodbam (v nadaljevanju: KP) dejavnosti.

Kljub strinjanju obeh pogajalskih skupin, da je nujna poenostavitev sistema izplačevanja redne delovne uspešnosti, v delovni skupini do začetka leta 2021 nismo našli za obe strani sprejemljive rešitve. V okviru strokovne delovne skupine smo najprej obravnavali možnosti za poenostavitev aplikacije Ministrstva za javno upravo, in ugotovili, da to ni mogoče brez sprememb predmetnih določb Kolektivne pogodbe za javni sektor (v nadaljevanju: KPJS), ki urejajo to področje. Dogovorili smo se, da bomo nadaljevali iskanje ustreznih sprememb določb KPJS, ki bodo omogočile manj zbirokratiziran, bolj vsebinski, strokovni pristop pri nagrajevanju redne delovne uspešnosti. Do takrat pa sistem ostaja enak.

Po številnih izjavah vladnih predstavnikov o nujnih spremembah plačnega sistema v javnem sektorju in vse glasnejših napovedih o izstopu posameznih poklicnih skupin iz enotnega plačnega sistema za javne uslužbenke, so nam bila na prvi seji pogajalske komisije

je v letu 2021, ki je bila v mesecu februarju, predstavljena vladna izhodišča za spremembe plačnega sistema. Iz predstavitev je bila očitna namera vlade, da z obrazložitvami, da gre za večjo fleksibilnost, poenostavitev in debirokratizacijo sistema, popolnoma razgradi obstoječ plačni sistem. Zelo zgovoren je bil že naslov predstavitev – namesto veljavnega enotnega plačnega sistema bi imeli v prihodnje skupne temelje plačnega sistema, večjo fleksibilnost oziroma odvisnost plač od rezultatov dela bi dosegli z večjim vplivom ocen pristojnih, za katere vseskozi poudarjamo, da niso kompetentni za ocenjevanje, saj je množica njihovih odličnih ocen podlaga za predlog, da bo napredovanje avtomatizirano, na vsakih določeno število let delovne dobe, tako, da bi javni uslužbenki 10. plačni razred napredovanja dobili pri 40 letih delovne dobe (sedaj ga lahko ob ustreznih ocenah že pri 30-ih). Javni sektor bi glede veljavnosti plačnega sistema razdelili v storitveni del, ki bi imel večjo avtonomijo pri določanju plač, in uradniški del, ki se financira v pretežni meri iz proračunskih sredstev (tudi zaposleni v naši dejavnosti), za katere bi bila pravila plačnega sistema bolj toga in zavezujoča. Ob predstavitvi smo bili prisotni zelo razočarani, zgroženi, jasno je bilo, da je vlada odločena za uvedbo sprememb, ne glede na nestrinjanje in nasprotovanja reprezentativnih sindikatov. Vsi sindikati smo svoja stališča, povezana s spremembami plačnega sistema, predstavili v odgovoru in izjavi za javnost, kjer smo zahtevali, da mora vlada o spremembah plačnega sistema dosledno upoštevati dogovor s sindikati, tudi zavezo, da morajo biti vse ključne spremembe plačnega sistema dogovorjene s konsenzom obeh pogajalskih strani.

Sindikati smo ob obravnavi vladnega predloga opozorili na KLJUČNA SREDNJEROČNA TVEGANJA RAZPADA ENOTNEGA SISTEMA PLAČ V JAVNEM SEKTORJU (UREJANJE PLAČ DELOMA ALI V CELOTI IZVEN SISTEMA PO POSAMEZNIH DEJAVNOSTIH ALI POKLICIH):

1. Povečevanje razlik v plačah med dejavnostmi in poklici za primerljiva delovna mesta v javnem sektorju;
2. Povečevanje nepreglednosti in neobvladljivosti sistema;
3. Povečevanje arbitrarnosti pri določanju plač, vključno z delovno uspešnostjo, saj bodo plače v večji meri prepuščene določitvi na ravni delodajalca, brez jasnih in objektivnih kriterijev;

4. Zmanjševanje vpliva zaposlenih na plače, ki bi se morale določati dvostransko (s kolektivnimi pogodbami) in večje možnosti enostranskega določanja elementov plače;
5. Manjša pogajalska moč sindikatov zaradi decentraliziranih pogajanj – vsak bo prepuščen sebi – krajšo bodo potegnili zaposleni v manjših dejavnostih in tisti z manj akcijske moči, na račun večjih dejavnosti in močnejših poklicnih skupin – odprava ravnovesij v sistemu in solidarnosti;
6. Primarni cilj ni rušitev plačnega sistema samega po sebi, temveč rušitev javnega sektorja kot takšnega, do katerega bo rušitev plačnega sistema privedla, saj se bodo proračunski uporabniki začeli obnašati bolj kot profitno usmerjeni subjekti, da bodo pridobivali dovolj prihodkov za izplačevanje višjih plač izbranim zaposlenim;
7. Nepredvidljive posledice za maso stroškov dela v javnem sektorju, saj bodo v primeru rasti plač v določeni dejavnosti neizogibno sledili dvigi plač v drugih dejavnostih, ki jih bo potrebno financirati bodisi iz javnih virov, glede na njihovo omejenost pa bolj verjetno iz zasebnih virov, kar vodi v plačevanje storitev iz žepa;
8. Povečevanje pritiska na prevalitev višjih stroškov dela (do katerih bo prišlo) na uporabnike vodi v komercializacijo in v naslednjem koraku privatizacijo javnih storitev;
9. Ogroženost delovnih mest, saj se bo v primeru rasti plač samo nekaterim javnim uslužbencem (ob predpostavki, da se ostalim plače ne bi znižale, kar ni izključeno ob vladni predpostavki, da mora masa za plače ostati enaka), zaradi omejevanja stroškov za plače, povečeval pritisk na zmanjševanje števila zaposlenih in racionalizacijo. Posledično utegne to vplivati na kakovost in dostopnost javnih storitev;

*Vse navedeno potrjuje, da je edina sprejemljiva rešitev odprava pomanjkljivosti obstoječega plačnega sistema znotraj tega sistema.*

Na prvih pogajanjih v letu 2021 je bil predstavljen tudi vladni predlog za določitev dneva izplačila plač v vsem javnem sektorju na 15. v mesecu, z obrazložitvijo, da nekateri delodajalci v javnem sektorju plače izplačujejo na

začetku meseca, zato jih vsak mesec poračunavajo za zadnjih 5 delovnih dni v preteklem mesecu, kar povzroča veliko dela delavcem, ki obračunavajo plače. To je bil tudi predlog Sindikata finančnih in računovodskih delavcev v javnem sektorju. Kljub številnim pomislekom večine sindikalnih predstavnikov zaradi težav in stroškov, ki bi jih imeli javni uslužbenci zaradi zamika plačilnega dne, smo izrazili pripravljenost za pogajanje v zvezi s premikom plačilnega dne in zahtevali takojšnje nadaljevanje pogajanj o odpravi vseh še neodpravljenih varčevalnih ukrepov.

Pogajanja so bila do konca maja tudi v znamenju iskanja za obe pogajalski strani sprejemljive rešitve za ustrežnejšo ureditev povračil stroškov prevoza na delo in z dela, strinjali smo se, da je poenostavitev sistema nujna, da se povračila v obliki kilometrine sprejemljiva rešitev, glede višine (% cene litra bencina za kilometer) in posebnosti oziroma izjem, smo se pogajali do konca maja. Enako velja tudi za ostale vsebine Dogovora o odpravi varčevalnih ukrepov v zvezi s povračili stroškov in drugimi prejemki javnih uslužbencev, zamiku izplačilnega dneva plače pri proračunskih uporabnikih ter regresu za letni dopust za leto 2021\* (v nadaljevanju Dogovor) in Aneks h Kolektivni pogodbi za negospodarske dejavnosti v Republiki Sloveniji in aneksov k nekaterim KP dejavnosti (v nadaljevanju Aneks), podpisanih ob koncu maja 2021.

\*Na začetku aprila je bil vladni strani posredovan usklajen predlog obeh sindikalnih pogajalskih skupin, da pripada vsem zaposlenim v javnem sektorju regres za letni dopust za leto 2021 v višini 1.300,00 EUR. Vladna stran je ta predlog zavrnila z obrazložitvijo, da je regres za letni dopust že od leta 2020 neobdavljen, da je višji zaradi dviga minimalne plače, ipd. Poskusili smo s predlogom za višji regres od minimalne plače za javne uslužbenke, ki prejemajo minimalno plačo, tudi ta predlog je vlada zavrnila. Regres za letni dopust za javne uslužbenke za leto 2021 je bil dogovorjen in izplačan v višini 1.050,00 evrov, 26 evrov več od minimalne plače, ki naj bi bili, tako vladna stran, nadomestilo za morebitne stroške spremembe datumov plačil trajnikov na TRR javnih uslužbencev zaradi premika dneva izplačila plač.

Tudi v našem reprezentativnem sindikatu dejavnosti smo se na koncu pogajanj odločili za podpis Dogovora in Aneksa, kljub nestrinjanju z ravnanjem vladne strani med pogajanj, predvsem na koncu pogajanj, in mnenju nekaterih, da javnim uslužbencem ne prinašata ničesar oziroma ne dovolj. Ocenili smo, da je, glede na strukturo zaposlenih v naših treh zavodih, prav, da Dogovor in Aneks h Kolektivni pogodbi za negospodarske dejavnosti (v nadaljevanju: KPND) podpišemo, čeprav Dogovor ne vključuje zaveze o odpravi varčevalnega ukrepa znižanja vrednosti plačnih razredov za 8 %. Pogojni nadomestek za to je bila zaveza v Dogovoru, da se v roku enega meseca od podpisa tega dogovora nadaljuje z usklajevanju o plačnih razredih, izhajajoč iz tistih delovnih mest, ki so v spodnji tretjini plačne lestvice (predlog je posledica dejstva, da je vrednost minimalne plače enaka vrednosti 23. plačnega razreda, kaj pa bo to pomenilo v praksi, ni bilo povsem jasno), in pogajanja o

neusklajenih zadevah iz naslova odprave varčevalnih ukrepov.

V uveljavljenih Dogovoru in Aneksih h KPND in KP dejavnosti in poklicev je za javne uslužbenke najpomembnejše:

1. višina **regresa za letni dopust za leto 2021** je 1.050,00 EUR, izplačan mora biti 4. 6. 2021;
2. **dan izplačila plače se, vključno s plačo za mesec maj, zamakne na najpozneje 10. dan v mesecu**, z izjemo javnih zavodov, kjer je izplačilni dan že zdaj najkasneje 15. koledarski dan v mesecu, in državne uprave, kjer se izplačili dan zamakne na najpozneje 10. delovni dan v mesecu, vendar ne kasneje kot na 15. koledarski dan v mesecu (s tem bo v javnem sektorju, kjer so pred 5. koledarskim dnevom izplačevali akontacije plač za pretekli mesec, zagotovljeno ažurno izplačilo plač za ves pretekli mesec, brez kasnejšega poračunavanja za zadnje dneve v mesecu, plačilne liste bodo zaposlenim, ki so doslej prejeli akontacije plač, manj nerazumljive),
3. s 1. 6. so **odpravljeni varčevalni ukrepi v zvezi s povračili potnih stroškov in drugimi prejemki javnih uslužbencev** (spremembe veljajo od 1. 6. 2021):
  - 3.1. **Višina regresa za prehrano med delom** znaša 4,30 evra in se izplača za dan prisotnosti na delu, če javni uslužbenec dela najmanj s polovičnim delovnim časom dnevno.
  - 3.2. **Povračilo stroškov prevoza na delo in z dela** se javnemu uslužbencu obračuna v obliki kilometrine v višini 10 odstotkov cene neosvinčenega 95 oktanskega bencina, vendar v znesku izplačila ne manj kot 30 evrov. Če javni uslužbenec predloži dokazilo o nakupu imenske mesečne vozovnice (javni prevoz), se mu povrne stroške v višini cene te vozovnice. Pri ugotavljanju razdalje od kraja bivališča, s katerega se javni uslužbenec dejansko vozi na delo, do naslova, kjer javni uslužbenec opravlja delo, se upošteva najkrajšo varno pot. Če ima možnost prevoza po avtocesti, lahko uveljavlja razdaljo po avtocesti. Vstopni pogoj za povračilo stroškov prevoza na delo in z dela še vedno ostaja razdalja od kraja bivališča do delovnega mesta v razdalji več kot dva kilometra. Za ugotavljanje razdalje se uporablja daljinomer Google Zemljevidi.
  - 3.3. **Dnevnic za službeno potovanje v RS** se določi v naslednjem obsegu:
    - nad 12 ur v višini 21,39 evra,
    - nad 8 do vključno 12 ur v višini 10,68 evra,
    - od 6 do vključno 8 ur v višini 5,16 evra.
  - 3.4. **Kilometrini za uporabo lastnega avtomobila v službene namene** znaša 30 odstotkov cene neosvinčenega 95 oktanskega

motornega bencina za prevoženi kilometer.

- 3.5. **Zvišan je cenzus za pridobitev pravice do solidarnostne pomoči za člane reprezentativnih sindikatov**, podpisnikov aneksa – osnovna plača člana v mesecu, v katerem se je zgodil primer, ne sme presegati / ne bi presegala višine 140 odstotkov minimalne plače. Višina solidarnostne pomoči za člane reprezentativnega sindikata ostaja 20 % višja.
- 3.6. Za delovno dobo, ki se jo upošteva za pridobitev **pravice do jubilejne nagrade**, po novem šteje tudi delovna doba pri koncesionarijih, ki opravljajo dejavnost v mreži javne službe.
- 3.7. **Višja je višina dnevnic** v trajanju nad 12 ur.
- 3.8. **Nagrada dijakom in študentom za obvezno opravljanje prakse** se določi v mesečnem znesku, in sicer znaša mesečna nagrada za dijake 86,00 evrov, za študente pa 172,00 evrov (to je bil moj predlog, saj mi je bilo res hudo pri določanju nagrad praktikantom, ki so za 400 ur prakse lahko prejeli 47 evrov, tudi sedaj zneski niso visoki, so pa podvojeni).
- 3.9. Znesek regresa za prehrano med delom se bo usklajevalo vsakih šest mesecev z rastjo cen prehranskih izdelkov na podlagi podatkov Statističnega urada RS,
- 3.10. Zneske nadomestila za ločeno življenje, dnevnic za službena potovanja v državi, jubilejnih nagrad in solidarnostnih pomoči se bo usklajevalo enkrat letno z rastjo cen življenjskih potrebščin.

Kmalu po uveljavitvi Aneksov je Ministrstvo za javno upravo (v nadaljevanju: MJU) organiziralo številna predavanja o novostih na področju povračil stroškov in nekaterih drugih prejemkov, izplačilnega dneva plače ter regresa za letni dopust za leto 2021, vsebina pa v posameznih segmentih ni odražala volje obeh pogajalskih strani ob podpisu Dogovora. Pred napovedano objavo pojasnil na spletni strani MJU smo posredovali sporočilo, da organiziranje takšnih brezplačnih predavanj vsekakor pozdravljamo, in opozorili, da je ureditev povračil stroškov v zvezi z delom in drugih prejemkov predmet kolektivnih pogodb, zato so za razlago morebitnih nejasnih določb v prvi vrsti pristojne komisije za razlago konkretnih kolektivnih pogodb, če seveda gre za vprašanja, ki so lahko predmet razlage. Morebitne težave pri izvajanju in nejasnosti nove ureditve se mora v prvi vrsti obravnavati v okviru strank, ki so predmetno ureditev dogovorile v aneksih h kolektivnim pogodbam. Objavljanje enostranskih pojasnil in tolmačenj aneksov h kolektivnim pogodbam zato ni ustrezna rešitev, vsa odprta vprašanja je potrebno obravnavati na pogajalski komisiji, kjer naj se sprejme tudi odločitev o tem, ali so dileme takšne, da terjajo razlago komisije za razlago kolektivne pogodbe ali pa je mogoče nejasnosti in di-





Slika 1



leme pri izvajanju rešiti dvostransko, na način, ki ne posega v pristojnost omenjene komisije.

MJU je svoja pojasnila objavilo na spletni strani. Čeprav je bilo v uvodu poudarjeno, da so za razlago kolektivnih pogodb dejavnosti in poklicev pristojni odbori za razlago kolektivnih pogodb, in so pojasnila samo mnenja ministrstva, ki so lahko zgolj v pomoč strokovni službi in delodajalcu, ki odloča o pravicah javnih uslužbencev, jih je večina delodajalcev dosledno upoštevala. Zaradi kritičnih odzivov številnih javnih uslužbencev in zahtev sindikatov je bila imenovana delovna skupina, v kateri je bilo po pet predstavnikov vladne in sindikalne pogajalske strani, za pripravo skupnih pojasnil in odgovorov na vprašanja in dileme v zvezi z določbami Aneksov, predvsem glede povračil stroškov prevoza na delo in z dela. Na šestih spletnih srečanjih za večino odprtih vprašanj nismo uspeli poenotiti stališč, o njih bo odločila komisija za razlago KP.

V okviru pogajanj je sindikalna stran predlagala enotno ureditev nadomestil za stroške dela na domu v javnem sektorju v KPND. Zaradi velikih razlik med subjekti javnega parava je to, po mnenju sindikalne strani nujno. Vladna stran je zavrnila, da posebnih zadržkov do enotne ureditve v KPND nima, ob koncu leta pa je odgovorila, da na to ne pristaja.

V skladu z zavezo v Dogovoru bi se morala v roku enega meseca od podpisa tega dogovora, torej julija 2021, začeti pogajanja o usklajevanju vrednosti plačnih razredov, s poudarkom na dvigu plač v spodnjem delu plačne lestvice. Zato je bil vladi kmalu po podpisu dogovora posredovan predlog sindikalne pogajalske skupine za dvig plač s poudarkom na dvigu plač za delovna mesta v spodnjem delu plačne lestvice – predlog za nelinearen dvig

vrednosti plačnih razredov (v absolutnem znesku ne v %).

Pogajanja o sindikalnem predlogu je vladna stran pred koncem leta odločno zavrnila, svojega predloga ni pripravila.

Dvig minimalne plače na 1.074,43 evra dodatno pogloblja anomalije, sistem je za javne uslužbenke, ki ne delujejo v omenjenih dejavnostih, postal še bolj nestimulativen, saj se je minimalna plača preselila še za 1 plačni razred po plačni lestvici višje. Sedaj sega že močno preko 23. plačnega razreda, le 10 evrov ji manjka do 24. plačnega razreda, kar je pri mnogih subjektih javnega prava osnovni plačni razred delovnega mesta v VI. tarifnem razredu. Tudi zato je vladna zavrnila pogajanja o uskladitvi vrednosti plačnih razredov nesprijemljiva.

V pogajalski skupini smo analizirali podatke o izplačanih dodatkih povezanih z epidemijo (po KPJS in PKP) in ob tem ugotovili številne anomalije, na katere so vse od začetka epidemije opozarjali mnogi javni uslužbenci. V številnih dejavnostih so najvišje dodatke dobili vodilni delavci, ki niso imeli neposrednega stika z epidemijo, tudi taki, ki so večino časa delali na domu, zaposleni, ki so bili najbolj izpostavljeni, so dobili mnogo manj, tudi relativno.

Vlado smo do konca leta 2021 neuspešno pozivali na pogajanja v zvezi s sistemsko ureditvijo oziroma odpravo anomalij, ki so se nako-pičile od uvedbe plačnega sistema leta 2008 do danes. Žal ni bilo in še vedno ni ustreznega odziva, kot v posmeh javnem uslužbencem in sindikatom, ki niso s področja dejavnosti izvajanja zdravstva in socialnega varstva, je vlada zagotovila samo aktivnosti in podlage za dvig plač zdravnikom in zaposlenim v de-

javnosti izvajanja zdravstvenega in socialnega varstva, kar je že pred tem prisotne anomalije na področju plač v javnem sektorju samo še poglobilo.

Iz Pogajalske skupine reprezentativnih sindikatov javnega sektorja smo zato 12. januarja letos vladi posredovali dokument s slike 1.

Od našega poziva ministru za javno upravo, da v roku enega tedna skliče pogajanja, je minil en teden. Vlada na zadnji redni seji 19. 1. 2022 ni obravnavala nobenih izhodišč za pogajanja s sindikati javnega sektorja v zvezi z usklajevanjem vrednosti plačnih razredov ali delom od doma (tudi ne izhodišč za napovedana pogajanja s sindikati v dejavnosti zdravstva in socialnega varstva za ponovno vzpostavitev porušenih razmerij, ki bi se prav tako morala začeti najkasneje 15. 1. 2022), je pa sprejela izhodišča za pogajanja o dvigu zdravniških plač. Vladna izhodišča predvidevajo finansične posledice v višini 111,57 milijona evrov. Sindikati že pripravljamo odziv na vladno neodzivnost.

## II. Druge odmevne sindikalne aktivnosti, pri katerih smo sodelovali tudi člani našega reprezentativnega sindikata

Podprli smo odločitev KSS Pergam o sodelovanju pri skupnih aktivnostih sindikalnih central glede načrtovanih referendumskih aktivnostih glede Zakona o nacionalnem demografskem skladu, glede umika sindikalnih central iz Ekonomsko socialnega sveta (v nadaljevanju: ESS) in njegovih delovnih teles, dokler ne bo vlada zagotovila spoštovanja Pravil o delovanju ESS, tudi pri pripravah na proteste, na katerih

bi skupaj z ostalimi sindikalnimi centralami opozorili na odsotnost socialnega dialoga na državni ravni, enostransko sprejemanje odločitev, ki bodo imele neposreden vpliv na socialno ekonomski položaj delavcev in na predloge, ki ogrožajo obstoj socialne države.

Skladno z navedenim je bila sprejeta tudi odločitev, da KSS PERGAM podpre množični protestni shod, ki je potekal v petek, 28.5.2021 v Ljubljani. Na omenjenem shodu, ki smo se ga udeležili tudi člani našega sindikata, so poleg sindikatov sodelovale številne organizacije civilne družbe, ki so predstavile problematike na področju kulture, varstva okolja in podobno, predstavniki petih sindikalnih central pa so na shodu skupaj opozorili na pomen in nujnost socialnega dialoga, na odsotnost le-tega in na posledice umanjkanja socialnega dialoga ter na spornost enostransko sprejetih vladnih zakonskih predlogov ter njihove škodljive posledice za delavke in delavce ter socialno državo.

V zvezi s sindikalnimi aktivnostmi v letu 2021 je bila pomembna tudi podpora sindikatov pri zbiranju podpisov za pobudo obeh policijskih sindikatov za odpravo inštituta opozorila pred redno odpovedjo delovnega razmerja, ki v zadnjem času zelo intenzivno v policiji, vseskozi pa tudi drugod, v javnem in zasebnem sektorju, z zlorabo tega inštituta, omogoča samovoljno ravnanje delodajalcev. Tudi s podpisi naših članov so v mesecu novembru zbrali več kot dovolj podpisov, in 7. januarja 2022 v zakonodajni postopek vložili predlog novele zakona o delovnih razmerjih, s katerim bo vsem zaposlenim zagotovljeno pravno varstvo zoper izrek opozorila pred odpovedjo delovnega razmerja.

5. 10. 2021 sem ministru za javno upravo posredovala sporočilo, da je bilo v medijih objavljeno, da je vlada sprejela Predlog zbirnega kadrovskega načrta (v nadaljevanju ZKN) oseb javnega prava po 22. členu Zakona o javnih uslužbenecih za leti 2022 in 2023 in ga pošilja v Državni zbor Republike Slovenije, kot sestavni del obrazložitve Predloga sprememb proračuna Republike Slovenije za leto 2022 in Predloga proračuna Republike Slovenije za leto 2023. Doslej se še ni zgodilo, da nam kot reprezentativnemu sindikatu dejavnosti minister za javno upravo Predloga ZKN oseb javnega prava po 22. členu ZJU ne bi posredoval v mnenje, kot to določa šesti odstavek 43. člena ZJU. Je pa res, da je vse enkrat prvič.

12. 10. 2021 sem s strani ministra za javno upravo prejela Predlog ZKN za leti 2022 in 2023, v katerem so bila zajeta povečanja dovoljenih kvot v ZKN, ki jih je Vlada Republike Slovenije sprejela za leti 2021 in 2022, na svoji 277. dopisni seji dne 30. 9. 2021 in 95. redni seji dne 29. 9. 2021 na podlagi določb četrtega odstavka 60. člena Zakona o izvrševanju proračunov Republike Slovenije za leti 2021 in 2022 (Uradni list RS, št. 174/20, 15/21 – ZDUOP in 74/21).

V okviru ZKN je bilo za ZZS določeno povečanje dovoljenega števila zaposlitev v letu 2021 za 10 za aktivnosti, povezane z dolgotrajno oskrbo, in za 30 za t. i. agentske posle (povezane z epidemijo), ZKN je bil tako za leto 899 zaposli-

tev, enaki številki sta bili tudi v predlogu ZKN za leti 2022 in 2023. Za ZPIZ in ZRSZ je bilo določeno povečanje števila zaposlitev za 5 za vsakega.

13. januarja 2022 so predsedniki petih sindikalnih central, tudi KSS Pergam, kot volivci na ustavno sodišče vložili zahtevo za presojo ustavnosti člena interventnega zakona, ki za zdravnike in zobozdravnike zvišuje najvišji plačni razred, ki ga lahko dosežejo v sistemu plač v javnem sektorju. Predlagali so tudi začasno zadržanje izvajanja te določbe.

Na sliki 2 je objavljena izjava za javnost, ki je bila podana tudi s strani predsednika KSS Pergam ob vložitvi omenjene zahteve.

Ob tem še informacija, da je bila pobuda KSS PERGAM in drugih sindikalnih central, podana za presojo ustavnosti podtaknjenca v PKP 7 (t. im. obvezno upokojevanje) uspešna in upravičena, saj je Ustavno sodišče RS 17.

decembra 2021 odločilo, da so vse določbe s tem v zvezi neustavne, in jih razveljavilo.

### III. Nadaljevanje pogajanj za Tarifni del KP dejavnosti oziroma začetek pogajanj za normativni del KP dejavnosti.

Tudi v letu 2021 se nič od navedenega v naslovu ni zgodilo.

Zaradi vladne neodzivnosti na pobude za pogajanja z vladno stranjo že leta 2019 usklajen predlog sprememb in dopolnitev nabora delovnih mest v tarifnem delu KP dejavnosti obvezne socialne varnosti še vedno ni uveljavljen. Pogajanja o predlogu normativnega dela KP dejavnosti se še vedno niso začela, kljub vladni zavezi v enem od prejšnjih dogovorov, ki jih je vlada podpisala s sindikati.

Slika 2

Izjava za javnost predsednic in predsednikov sindikalnih central po novinarski konferenci na temo »Zahteva za presojo skladnosti 48. člena PKP10 z Ustavo Republike Slovenije«

Ljubljana, 13. 1. 2022; Dve predsednici in trije predsedniki petih sindikalnih bomo danes skupaj vložili zahtevo za presojo skladnosti 48. člena PKP10 z Ustavo Republike Slovenije. Gre za člen, ki zgolj za zdravnike in zobozdravnike zvišuje najvišji plačni razred, ki ga lahko dosežejo v okviru sistema plač v javnem sektorju.

V sindikatih smo že tekom sprejemanja PKP10 opozarjali, da gre za t.i. »podtaknjene«, ki po vsebini nima nikakršne zveze z epidemijo COVID-19 in njenimi posledicami, na to pa je opozarjala tudi Zakonodajno-pravna služba Državnega zbora. Člen je bil sprejet brez socialnega dialoga s sindikati in mimo postopka, ki ga za to predpisuje Zakon o sistemu plač v javnem sektorju. Gre za člen, ki ne utemeljuje nujnega zakonodajnega postopka, še manj pa je utemeljena prepoved referendumu, ki jo je sprejel Državni zbor in se razteza tudi na predmetni člen. Naša zahteva je zato primarno utemeljena na določenih Zakona o referendumu in ljudski iniciativi, ki v takšnih primerih, ko je državljanom odvzeta pravica do referendumu, omogoča presojo skladnosti zakona oziroma posameznih zakonskih določb z Ustavo RS.

V sindikalnih centralah trdno stojimo na stališču, da je potrebno vse skupine zaposlenih v javnem sektorju obravnavati enakopravno, jim omogočiti enakopravna pogajanja za višje plače in se celovito dogovarjati tako za morebitno odpravo ali spremembo omejitve najvišjega plačnega razreda, kot tudi predvsem za odpravo uravnilovke v spodnji tretjini plačne lestvice. Prav takšnemu, celostnemu pristopu in tehtanju posledic sprememb plačnega sistema in spremembam razmerij med posameznimi delovnimi mesti in skupinami zaposlenih v javnem sektorju je namenjen socialni dialog s sindikati javnega sektorja, sistem orientacijskih delovnih mest in postopek obravnave sprememb razmerij v okviru plačne lestvice ter omejitve najvišjega plačnega razreda. Sprejemanje takšnih vsebin v interventnem zakonu, enostransko, brez dialoga, arbitrarno, selektivno in posledično diskriminatorno ter brez upoštevanja širše slike, je zato za vlagatelje škodljivo in nesprejemljivo, hkrati pa pomeni tudi kršitev zavez iz stavkovnega sporazuma med vlado in sindikati javnega sektorja, skladno s katerimi bi morala vlada glede temeljnih vprašanj plačnega sistema pridobiti soglasje sindikatov javnega sektorja.

Verjamemo, da bo Ustavno sodišče prepoznalo zlorabo zakonodajnega postopka in prepovedi referendumu pri sprejemanju predmetne določbe PKP10, ugotovilo njeno neustavnost in jo razveljavilo. Zato vlado pozivamo, da nemudoma pristopi k pogajanjem z reprezentativnimi sindikati javnega sektorja, v katerih je tudi glede na aktualna makroekonomska gibanja nujno doseči dogovor tako o odpravi omejitve najvišjega plačnega razreda, ki ga je mogoče doseči in bi veljala za vse plačne podskupine, kot tudi o višjih plačah za vse zaposlene in odpravi uravnilovke v spodnjem delu plačne lestvice ter usklajevanju vrednosti plačnih razredov v prihodnje. Prepričani smo namreč, da omejitev najvišjega plačnega razreda v javnem sektorju ni edini, zlasti pa ne največji problem sistema plač v javnem sektorju.

Lidija Jerkič

Evelin Vesenjsek

Branimir Štrukelj

Jakob Počivavšek

Peter Majcen



Na aprilski seji pogajalske komisije sem opozorila na nesprejemljivo neodzivnost pristojnih za pogajanja za normativni del KP za našo dejavnost. Nazorno sem opisala eno od konkretnih posledic nerealiziranega dogovora, sprejetega na zadnjih pogajanjih na področju dejavnosti, ob koncu leta 2018. V KP dejavnosti še vedno nimamo določbe o pripravništvu, kar pomeni, da v ZZS nimamo podlage za zaposlovanje pripravnikov (ZPIZ in ZRSZ imata podlago za zaposlovanje pripravnikov v področnih zakonih). Minister za javno upravo je zagotovil, da bo povedano posredoval odgovornim za nastalo situacijo. Na podobno neodzivnost so opozorili tudi predstavniki nekaterih drugih sindikatov.

V skladu z dogovorom, sprejetem na predstevstvu SSZS, smo aprila na MDDSZEM in v vednost vsem ministrom, podpisnikom naše KP dejavnosti, ponovno posredovali zahtevo za nadaljevanje pogajanj za KP dejavnosti, skupaj s predlogom Kolektivne pogodbe za dejavnost obvezne socialne varnosti, ki smo ga ministrici Kseniji Klampfer posredovali že novembra 2019. V predlogu je bil nov normativni del, ki smo ga pripravili v sodelovanju s pravno službo KSS Pergam, in že leta 2018 usklajen tarifni del KP (preimenovanje nekaterih delovnih mest, dopolnitev nabora delovnih mest, predvsem v plačni skupini J za izvajanje podpornih aktivnosti, nekaj tudi v plačni skupini K za izvajanje nalog na področju dejavnosti, kar je nujno za dokončno

uveljavitev v letu 2017 s spremembo ZSPJS uvedene plačne skupine K za delovna mesta na področju dejavnosti obvezne socialne varnosti v praksi in tudi za zagotovitev podlage za »sanacijo« neustreznih zaposlitev področnih strokovnjakov na delovnih mestih v plačni skupini J zaradi višjih plačnih razredov in neupoštevanja oziroma nerazumevanja sistema, predlog za ureditev problematike začasnih delovnih mest vodij direktorjev, ki so bila leta 2008 pogojno vključena v KP dejavnosti, ker bi bile po prehodu na nov plačni sistem plače takratnih direktorjev, določene na podlagi vladne uredbe, ki določa plačne razrede delovnih mest direktorjev, mnogo nižje od prevedenih plač po ZSPJS in KP dejavnosti – ali bodo kot delovna mesta vodij OE/PE/sektorjev in področij, uvrščena v plačni razred z možnostjo napredovanja v KP ali kot delovna mesta direktorjev uvrščena v plačni razred v predmetni uredbi, brez možnosti napredovanja).

Posredovali smo tudi informacijo o članih sindikalne pogajalske skupine, ki po sklepu predsedstva ostajamo do sedanjosti (Nataša Kûs – vodja, Jakob Počivavšek – namestnik, Katarina Kralj Marinček (na skupščini ponovno izvoljena predsednica SSZS, predsednica Sindikata ZPIZ), Stanislav Košir (ZZS), Miran Raković (ZRSZ), Boštjan Trček (ZPIZ), Biljana Erdelić (ZZS), Laura Wanek Perschl (ZRSZ), in jih pozvali, naj takoj imenujejo člane vladne pogajalske skupine, da bomo lahko nadalje-

vali pogajanja. MZ smo ponovno opozorili na nerealizirano zahtevo glede enakega števila predstavnikov posameznega zavoda, v konkretnem primeru ZZS, v vladni pogajalski skupini. Člane pogajalske skupine so imenovali, v njej je po en predstavnik vsakega od zavodov, pogajanja pa se še niso začela.

Predlog s pozivom za sklic pogajanj bomo ponovno posredovali v začetku februarja, in ob tem poudarili, da je ureditev nabora delovnih mest v plačni skupini K nujna tudi zaradi področja dolgotrajne oskrbe, ki je prav tako dejavnost obvezne socialne varnosti, in je bila, kljub številnim opozorilom, tudi s strani KSS Pergam, o neustreznosti take rešitve, s področnim zakonom umeščena v ZZS. Nabor delovnih mest v plačni skupini K je za trenutne potrebe po zaposlitvah za področje dolgotrajne oskrbe sicer ustrezen, v nadaljevanju pa bomo tudi za področje te dejavnosti potrebovali delovna mesta, ki so trenutno v KP dejavnosti in posledično tudi v Pravilniku o sistematizaciji delovnih mest, samo v plačni skupini J, v katero spadajo delovna mesta za t. i. podporne aktivnosti.

**Nataša Kûs,**  
članica pogajalske komisije,  
vodja sindikalne pogajalske skupine  
za Kolektivno pogodbo dejavnosti  
obvezne socialne varnosti

## Plačni sistem v javnem sektorju in ZZS od uveljavitve do danes

O prehodu na nov plačni sistem je bil objavljen obširen članek v Zelenem Občasniku leta 2009. Od takrat je minilo veliko let. Med nami so tudi novi sodelavci, tudi v ZZS so napovedane spremembe, povezane s prehodom na nov plačni sistem, zato morda tale osvežitveni prispevek nekaterim ne bo odveč.

Do maja 2008 so bile plače v javnem sektorju določene na podlagi količnikov delovnih mest, določenih v Zakonu o razmerjih plač v javnih zavodih, državnih organih in v organih lokalnih skupnosti (v nadaljevanju: ZRPJZ) in nekaterih kolektivnih pogodbah, in na podlagi dodatkov, določenih v posameznih kolektivnih pogodbah. Količniki so bili uvrščeni v t. i. plačilne razrede, med njimi je bila nelinearna progresija (od 2 do 10 %). Mogoče je bilo napredovanje za 5 plačilnih razredov, na podlagi zbranih ocen, redno za 1 plačilni razred, izredno za 2 plačilna razreda. ZRPJZ je veljal od leta 1994, količniki pa niso puščali maneverskega prostora za dvig plač, zato se je v obdobju veljavnosti zakona pojavila množica dodatkov. Njihovo število je bilo vsako leto večje. Bili so izvirno in manj izvirno poimenovani, v vseh kolektivnih pogodbah, tudi v takrat veljav-

nem besedilu Kolektivne pogodbe delavcev zdravstvenega zavarovanja Slovenije. Področje plač v javnem sektorju je zaradi omenjenih dodatkov postalo neobvladljivo, povsem netransparentno, zato so se leta 2002 med vlado in reprezentativnimi sindikati dejavnosti začela pogajanja za uvedbo novega plačnega sistema v javnem sektorju. Na pogajanjih predstavniki zaposlenih niti vodstva ZPIZ, ZRSZ in ZZS na začetku nismo sodelovali, ker nismo bili organizirani na ravni dejavnosti, leta 2006 so zavodski sindikati ZZS, ZPIZ in ZRSZ ustanovili Sindikat socialnega zavarovanja Slovenije, ki ima edini reprezentativnost za dejavnost obvezne socialne varnosti v Sloveniji. V okviru novoustanovljenega sindikata dejavnosti smo se lahko vključili v pogajalski proces za uvedbo novega plačnega sistema, ki je bil maja leta 2008 zaključen.

Ker ob ustanovitvi sindikata dejavnosti nismo imeli kolektivne pogodbe (v nadaljevanju: KP) dejavnosti smo se začeli z vladno stranjo pogajati o uvrstitvi delovnih mest na področju obvezne socialne varnosti v Tarifnem delu KP dejavnosti obvezne socialne varnosti. Vladna stran je pripravila izhodišča za pogajanja brez

sodelovanja vodstev zavodov in njihovih kadrovskih služb, od njih je pridobila le podatke iz sistematizacije delovnih mest za pripravo vladnih izhodišč. V vladnem predlogu so bila vsa obstoječa DM v zavodih prevedena v enako poimenovana nova delovna mesta (v nadaljevanju: DM), ki so bila praviloma uvrščena v preveden plačilni razred. V predlogu je bila množica različno poimenovanih DM (ZPIZ in ZRSZ okoli 90, ZZS kar 186). Pri prehodu na nov plačni sistem bi lahko, na podlagi vladnega predloga, delavce le razporedili na nova stara DM, ki bi bila v večini primerov uvrščena v preveden plačilni razred starega DM. Na vladni predlog nabora DM je sindikalna stran odgovorila s predlogom bolj splošnega in mnogo manj številčnega nabora 86 DM z utemeljitvijo, da je potrebno poenotiti DM za vse tri zavode. Vladna stran je sindikalni predlog nabora DM sprejela, mnogo več napora je bilo potrebno vložiti v pogajanja za plačne razrede DM. DM v naši dejavnosti so bila v ZSPJS opredeljena kot DM v agencijah in skladih, v plačni skupini I, ki jih je po ZSPJS mogoče uvrščati v plačne razrede v KP ali z vladno uredbo. Grožnja vladne uredbe smo na pogajanjih

večkrat občutili, bila je močno »pogajalsko« orodje vladne strani, zato smo na koncu tik pred zdajci podpisali aneks k tarifnemu delu KP dejavnosti – čeprav nismo dosegli vsega, kar smo želeli, bi z vladno uredbo zagotovo dobili manj. Ubraniли smo tudi vsa DM vodij oddelkov služb in izpostav, ki jih je vladna stran nameravala zamenjati za strokovna DM s položajnim dodatkom, dosegli smo tudi, da so DM direktorjev lahko, sicer samo začasno, ostala v KP dejavnosti kot DM vodij – direktorjev, ker bi vsi, ki so imeli veliko napredovanj, ob določitvi plače po vladni uredbi, ki ureja plače direktorjev, imeli mnogo nižjo plačo, v mnogih primerih tudi nižjo od vodij oddelkov, ki so imeli veliko napredovanj.

Prehod v nov plačni sistem je bil določen v ZSPJS. Določeno je bilo, katere dodatke iz starega sistema se poleg količnika delovnega mesta upošteva pri določitvi prevedenega plačnega razreda DM, in katere dodatke se upošteva pri določitvi prevedenega plačnega razreda posameznega javnega uslužbenca. Razlika med tako določenima prevedenima plačnima razredoma je predstavljala število plačnih razredov napredovanja, ki je bilo upoštevano po prehodu na nov plačni sistem. Zakonske določbe so bile za zaposlene na področju dejavnosti ugodne, še posebej za zaposlene v ZZS. Na pogajanjih smo uspeli doseči, da so bili pri določanju prevedenih plačnih razredov delovnih mest in zaposlenih upoštevani vsi dodatki iz starega sistema za vse zaposlene, ki so imeli plače določene v skladu s predpisi, ki so veljali pred prehodom na nov plačni sistem. Izjema so bile plače, določene v individualnih pogodbah, ki so v nekaterih primerih presegle okvire možnega v javnem sektorju po predpisih, ki so veljali pred prehodom na nov plačni sistem. Zaposleni, ki so imeli individualne pogodbe, so bili edini, ki s prehodom na nov plačni sistem niso pridobili višjih plač, vsi ostali so s prehodom na nov plačni sistem pridobili od 3 do 5 plačnih razredov, z izjemo zaposlenih na DM višji pravni svetovalec, ki smo ga ciljano »ustanovili« tik pred prehodom na nov plačni sistem, ko je postalo jasno, da je bil sindikalni pogajalski predlog, da je to DM v novem sistemu v VIII. tarifnem razredu upoštevan. Razliko med prevedenima staro in višjo novo plačo, tako imenovana nesorazmerja, so zaposleni prejeli postopoma, po četrtinah. Tistim, katerih nove plače so bile nižje, so bile nekaj časa izplač(ev)ane »zamrznjene« stare plače.

Nabor DM v aneksu k tarifnemu delu KP dejavnosti je predstavljal za vse tri zavode povsem nov nabor delovnih mest, kar je dalo vodstvu nekaj maneverskega prostora pri prehodu na nov plačni sistem, zahtevalo pa je izvedbo prehoda na sistematičen, transparenten način. V vsakem od treh zavodov so se tega lotili na drugačen način. Najbolj sistematičen pristop je bil v ZZS, najmanj pa v ZRSZ, kjer je bilo razporejanje delavcev prepuščeno posameznim vodjem, brez enotnih usmeritev, po kasnejših revizijah je bilo potrebno to popraviti, posledica začetnega kaotičnega

pristopa je bilo skoraj 500 sodnih postopkov, nekateri še vedno niso končani.

Pristop v ZZS je bil mnogo bolj sistematičen. Generalni direktor je sprejel sklep, s katerim je za vsako staro DM določil delovno mesto v novem plačnem sistemu. Več starih DM je bilo tako združenih v eno novo delovno mesto, praviloma na podlagi tarifnega razreda in prevedenega plačnega razreda DM starega DM. Glede na raven zahtevnosti in odgovornosti so bili v največji možni meri upoštevani tudi nazivi novih DM (svetovalec, sodelavec, delavec, področni, višji, samostojni neke vrste besedna igra, uporabljena v naboru DM v tarifnem delu KP dejavnosti). V OE, PE IC in Direkciji ZZS je bil prehod na nov plačni sistem izveden v skladu s sklepom generalnega direktorja. V vsaki organizacijski enoti je bilo narejenih tudi nekaj izjem, ki jih je bilo potrebno kmalu, v skladu z revizijskimi ugotovitvami in zahtevami popraviti, in delavce razporediti na delovna mesta v skladu s sklepom generalnega direktorja.

Ob redni vsakoletni reviziji poslovanja ZZS je bil v okviru revizije za leto 2008 temeljito revidiran tudi prehod na nov plačni sistem, ki je bil ocenjen pozitivno, ob odpravi omenjenih izjem.

Ker smo se želeli za vedno izogniti možnosti urejanja plač za zaposlene v naši dejavnosti, smo v sindikatu dejavnosti vztrajno ponavljali zahtevo za določitev posebne plačne skupine v ZSPJS za DM na področju obvezne socialne varnosti. Leta 2013 je bila s spremembo ZSPJS za delovna mesta na področju obvezne socialne varnosti določena plačna skupina K. Nabor DM je bil s spremembo ZSPJS delno usklajen šele z Aneksom k tarifnemu delu KP dejavnosti, tako, da so bila vsa DM iz plačne skupine I prešifrirana v DM v plačni skupini K. Dokončna uskladitev nabora DM v skladu z ZSPJS bo izvedena, ko bo uveljavljen z vladno stranjo že leta 2018 usklajen predlog aneksa k tarifnemu delu KP dejavnosti, ki za vsa DM na področju dejavnosti zagotavlja DM v plačni skupini K. To bo podlaga za razporeditve na DM na področju dejavnosti obvezne socialne varnosti in na podpora DM v vseh treh zavodih na področju dejavnosti v skladu z ZSPJS.

Kmalu po prehodu na nov plačni sistem so se pokazale določene anomalije. Te so se poglobile ob varčevalnih ukrepih, nesistematičnih kampanjskih obravnava določenih skupin javnih uslužbencev, dvigih plač za enak plačni razred namesto dviga vrednosti plačnega razreda. Sistem je po netransparentnosti in nesistematičnosti zelo primerljiv s tistim, katerega je pred 14 leti nasledil zaradi enakih slabih lastnosti.

Nesistematični posegi v plače po uveljavitvi plačnega sistema so značilni za celoten javni sektor, kar je posledica neizpeljanih dogovorjenih aktivnosti za odpravo anomalij v plačnem sistemu, dvigom plač samo za določene skupine dejavnosti in poklicev. Začasno so anomalije poglobili tudi milo rečeno po čudnih kriterijih izplač(ev)ani dodatki, povezani z epidemijo.

Tudi v ZZS se neustreznim oziroma nepravilnim posegom v sistem nismo povsem izognili. Opisan način prehoda na nov plačni sistem zahteva dosledno upoštevanje sklepa o prevedbi delovnih mest pri razporejanju delavcev na DM. Za vse potrebne spremembe, pogojene z zahtevami delovnega procesa in spremljajočih dejavnikov, je potrebno zagotoviti ustrezne sistemske spremembe oziroma podlage. Zaradi določenih pritiskov, ki so bili upoštevani zaradi moči predlagateljev in ne njihovih argumentov, s prvo tako spremembo povzročena domino efekta, tudi pomanjkljivega poznavanja plačnega sistema in medsebojne brezpogojne povezanosti aktualnih DM in vanje prevedenih starih DM, so bile v nekaterih primerih realizirane spremembe brez potrebnih sistemskih sprememb, kar je povzročilo določene anomalije v aktualnih razporeditvah zaposlenih v nekaterih področjih dela oziroma notranjih organizacijskih enotah.

Pojavljajo se nove zahteve po spremembah. Tudi te so pogojene s spremembami v delovnih procesih, spremembami v zahtevnosti delovnih mest, problemih pri zaposlovanju novih kadrov, mnoge so vzpodbujene z dosežanimi nesistematičnimi spremembami.

V programu dela je načrtovana prenova Pravilnika o sistematizaciji delovnih mest s poudarkom na spremembi opisnih listov delovnih mest s ciljem, da se zagotovi bolj fleksibilen in enostaven sistem brez neposrednih povezav s sistemom, ki je veljal do leta 2008, z bolj konkretnimi opredelitvami del in nalog za vsa delovna mesta. V starem sistemu, posledično tudi v plačne razredu DM po prehodu na nov plačni sistem, so bile razlike v plačnem razredu tudi posledica različnega vrednotenja primerljivo zahtevnih nalog na posameznih področjih dela. Nov pristop bo osredotočen na vrednotenje delovnih mest na podlagi ravni strokovne zahtevnosti, zahtevanih dodatnih znanj in delovnih izkušenj.

Da bo nov sistem lahko v celoti sledil tudi zahtevam ZSPJS, je potrebno v KP dejavnosti zagotoviti ustrezen nabor DM v plačni skupini K za delo na področju dejavnosti obvezne socialne varnosti, vključno z dolgotrajno oskrbo, in tudi v plačni skupini J za vse t. i. podporne naloge. Zato bo moral svojo vlogo odigrati tudi sindikat in intenzivirati pritiske na vlado za nadaljevanje pogajanj za uveljavitev že leta 2018 usklajenega nabora novih DM v KP. Potrebno je še enkrat preveriti, če so v predlogu res vsa potrebna DM za izvajanje nalog na področju dolgotrajne oskrbe, ki je prav tako dejavnost obvezne socialne varnosti. Naloge za izvajanje dolgotrajne oskrbe v ZZS so po zahtevnosti, pristojnostih in odgovornostih zaposlenih primerljive z nalogami, povezanimi z izvajanjem zdravstvenega zavarovanja, zato zaradi uvedbe te dejavnosti ne bo potrebno dodatno širiti nabora DM. Potrebne bodo nekatere nove smeri izobrazbe in potrebna nova funkcionalna znanja.



## V letu 2022 Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije praznuje 30 let

1. marca 1992 smo po osamosvojitvi Slovenije in zamenjavi družbeno političnega reda na temeljih večstoletne slovenske tradicije in evropskih izkušenj uvedli model socialnega zdravstvenega zavarovanja ter ustanovili **Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.**



**OBČASNIK**  
novice & obvestila

**Založnik in izdajatelj:**

Zavod za zdravstveno  
zavarovanje Slovenije,  
Miklošičeva c. 24, Ljubljana

**Za izdajatelja:**

doc. dr. Tatjana Mlakar,  
generalna direktorica

**Urednik:**

Damjan Kos

**Uredništvo:**

Nataša Grosar,  
tel.: 01 30 77 541  
e-pošta: [natasa.grosar@zzzs.si](mailto:natasa.grosar@zzzs.si)

**Oblikovanje in prelom:**

Danila Perhavec

**OBČASNIK**

izhaja po potrebi in občasno v dveh različnih izdajah:

**akti & navodila,**

ki je namenjena predvsem izvajalcem zdravstvenih storitev (javnim zdravstvenim zavodom in zasebnikom) in dobaviteljem medicinskih pripomočkov

**novice & obvestila,**

ki je namenjena predvsem obveščanju zaposlenih in organov upravljanja ZZZS

p o v e z a n i s t

ISSN 1318-8887,  
Ljubljana, februar 2022