



OSNOVNA ŠOLA
OLGE MEGLIČ
P T U J

Zdrav.si

Za zdravje

Področje: aplikativni inovacijski predlogi in projekti,
Raziskovalna naloga

Avtorji:

Andraž Mršek,

Fabian Pšajd,

Matej Mlakar Belšak.

Mentor: Peter Majcen.

Ptuj, 2023

ZAHVALA

Ta naloga je nastala s pomočjo mnogih ljudi, ki so nam pomagali, ustvariti takšen izdelek kot je zdaj. V začetek iskanja ideje nas je povabila učiteljica Mateja Simonič. S to idejo smo tekmovali na naši šoli in z njo tudi zmagali ter se uvrstili na podjetniški izziv za mlade 2023, kjer smo prav tako zmagali. Zato se zahvaljujemo najprej prav učiteljici Mateji Simonič.

Potem smo se odločili, da bomo iz tega ustvarili raziskovalno nalogo, pri kateri nam je pomagal naš mentor gospod Peter Majcen, ki nam je pomagal pri nastajanju ideje, dajal nasvete, ves čas stal ob strani in nas vodil, skozi proces pisanja in raziskovanja za raziskovalno nalogo. Zato gre posebna zahvala prav našemu mentorju.

Seveda pa se zahvaljujemo tudi učiteljici Renati Debeljak, ki je našo nalogo lektorirala.

Tako se še enkrat zahvaljujemo vsem, ki so nam pomagali, da je ta naloga sploh nastala

KAZALO:

Zdrav.si.....	1
ZAHVALA	2
KAZALO:.....	3
KAZALO SLIK	4
KAZALO TABEL.....	4
KAZALO GRAFOV	5
POVZETEK.....	6
ABSTRACT:.....	6
1. UVOD.....	7
1.1 NAMENI IN CILJ NALOGE.....	7
1.2 METODE DE LA.....	7
1.3 STRUKTURA NALOGE	7
1.4 HIPOTEZE.....	8
2. TEORETIČNI DEL	9
2.1 OBVEZNO ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE V SLOVENIJI	9
2.1.1 Kaj obsega obvezno zdravstveno zavarovanje?.....	9
2.1.2 Kdo je deležen obveznega zdravstvenega zavarovanja?	9
2.1.3 Cena obveznega zdravstvenega zavarovanja.....	9
2.1.4 Pravice do zdravstvenih storitev z obveznim zdravstvenim zavarovanjem:.....	9
2.2 ZDRAVSTVENA KARTICA.....	10
2.2.1 Katere podatke vsebuje vaša zdravstvena kartica?	10
2.3 ČLANKI V ZVEZI Z NEORGANIZACIJO ZDRAVSTVA.....	10
2.3.1 Zamenjava pacientov v celjski bolnišnici	10
3. RAZISKOVALNI DEL.....	12
3.1 RAZVOJ IDEJE	12
3.2 RAZLIKE Z ZVEM	13
3.3 TEHNIČNI KLICNI CENTER.....	13
3.3.1 delovanje klicnega centra	13
3.3.2 Kako bi potekal pogovor	14
3.3.3 Primer govora – dialog.....	14
3.3.4 Katere podatke potrebujemo od stranke?	14
3.4 E-NAROČANJE PREKO APLIKACIJE	14
3.4.1 Naročilo z napotnico	15
3.4.2 Zamenjava datuma	15
3.4.3 Naročilo brez napotnice.....	15

3.5 ZDRAV.SI ZA ZDRAVNIKE (IN MEDICINSKO OSEBJE)	15
3.6 VAROVANJE APLIKACIJE Z STRANI UPORABNIKA	15
3.7 KLICNI CENTER ZA ZDRAVSTVENO POMOČ	16
3.8 KLJUČNI PARTNERJI	16
3.9 CILNJE STRANKE	16
3.10 PRIHODKI.....	17
3.11 KAJ VSE OMOGOČAMO.....	17
3.12 OSNOVNA SESTAVA APLIKACIJE.....	17
3.13 STROŠKI	18
3.13.1 Plače delavcev	18
3.13.2 Stroški opreme	19
3.13.3 Obratovalni stroški prostora	19
3.14 ČISTI DOBIČEK	19
3.15 KAM POTEM Z TOLIKO DOBIČKA?.....	20
3.16 PROBLEMI	20
4. REZULTATI	21
4.1 ANKETA	21
4.1.1 Povezave do ankete	21
4.1.2 Rezultati ankete	21
4.1.3 Intervju z RTV SLO	27
5. RAZPRAVA	28
6. ZAKLJUČEK S SMERNICAMI ZA NAPREJ	29
7. VIRI IN LITERATURA.....	30
8. PRILOGE.....	31
8.1 IZGLED ANKETE	31

KAZALO SLIK

Slika 1, logotip podjetja Zdrav.si	12
Slika 2, QR koda za povezavo na anketo.....	21

KAZALO TABEL

Tabela 1, tabela stroškov	19
Tabela 2, čisti dobiček prvi mesec	19
Tabela 3, čisti dobiček preostale mesece	20

KAZALO GRAFOV

Graf 1, tortni diagram – 1. vprašanje.....	22
Graf 2, tortni diagram – 2. vprašanje.....	23
Graf 3, tortni diagram – 3. vprašanje.....	24
Graf 4, tortni diagram – 4. vprašanje.....	25
Graf 5, tortni diagram – 5. vprašanje.....	26
Graf 6, tortni diagram – 6. vprašanje.....	27

POVZETEK

Cilj raziskovalne naloge je, da bi modernizirali slovensko zdravstvo, kakšen vpliv ima aplikacija na vse državljane RS ter raziskati probleme in težave v slovenskem zdravstvu, ki se z njimi pojavljajo. Za moderniziranje slovenskega zdravstva bi zato izdelali zdravstveno aplikacijo Zdrav.si. Z njo bi imeli državljani RS vso njihovo zdravstveno kartoteko in možnost naročanja, izvidov napotnice itd. V okviru raziskovalne naloge smo na podlagi zdravstvenih podatkov, pridobljenih s pomočjo ankete, ugotovili, da večina anketirancev pri zdravstvenem sistemu želi spremembo, zmanjšanje čakalnih vrst in modernizacijo. V zaključku raziskovalne naloge so navedene končne ugotovitve rezultatov raziskovalne naloge in vizija aplikacije v prihodnosti.

Ključne besede: aplikacija, modernizacija, zdravstvo, Republika Slovenija, Zdrav.si, državljani.

ABSTRACT:

The goal of the research task is to modernize Slovenian healthcare, what impact does the application have on all citizens of the Republic of Slovenia, and to investigate the problems and problems in Slovenian healthcare that arise with them. In order to modernize Slovenian healthcare, we would therefore create a healthcare application called Zdrav.si. With it, the citizens of the Republic of Slovenia would have all their health records and the possibility of ordering, referral results, etc. As part of the research task, based on health data obtained through a survey, we found that the majority of respondents want change, reduction of waiting lines and modernization of the health care system. In the conclusion of the research paper, the final findings of the results of the research paper and the vision of the application in the future are stated.

Key words: application, modernization, healthcare, Republic of Slovenia, Zdrav.si, citizens.

1. UVOD

Ob začetku novega korona virusa so se začele prikazovati mnoge težave oziroma problemi slovenskega zdravstva: veliko čakalnih vrst zaradi ukrepov, ne organizacija slovenskega zdravstvenega sistema, izgubljene datoteke pacientov, celo prišlo je do zamenjave pacientov v celjski bolnišnici. In vse to samo zaradi zastarelega sistema. Veliko stvari se še vedno pošilja po pošti in se kje izgubijo, kar lahko vzame veliko časa, zasedene so linije, kadar se želimo naročiti in še mnogo več.

Torej mi smo raziskovali in prišli do rešitve tega problema, do rešitve, ki bi pripomogla k modernizaciji slovenskega zdravstva, zmanjševala bi čakalne vrste ter vse bi potekalo preko telefona. Na naši šoli smo imeli tekmovanje med razredi v projektu *Start up*, kjer smo tudi zmagali in tako smo začeli razvijati idejo mobilne aplikacije za modernizacijo slovenskega zdravstva imenovano Zdrav.si. Aplikacija je nastala iz splošnih problemov in zastarelosti slovenskega zdravstva, zato je naš cilj, da to odpravimo in pripomoremo k boljši organizaciji, saj je naše zdravje najpomembnejše. Do te ideje smo prišli, ko je eden izmed nas videl svojega dedka, kako bi se mogel nujno naročiti na pregled, bile so počitnice in je pet dni na telefonu klical v UKC Maribor, ampak se mu nikoli niso oglasili; vedno so ga pustili na čakanju, saj so bili operaterji zasedeni. Nato smo poizkusili poslati e-poštno sporočilo in dobili odgovor, da je bilo sporočilo posredovano, odgovora ni dobil še do zdaj. Tako mu je enkrat po dveh mescih uspelo. Mi bi z e-naročanjem kar preko aplikacije to odpravili, starejšim, ki pa morda niso tako tehnološko sposobni, pa bi pomagali uslužbenci klicnega centra, ki bi se delil na dva dela, in sicer na center za tehnološko pomoč ter center za zdravstveno pomoč. Aplikacija bi vsebovala tudi možnost vpogleda v naše stare izvide, recepte, opomnike za preglede idr. Aplikacija pa bi bila vezana na zdravstveno kartico in tako bi ob *skeniranju* vaše kartice tudi sam videl te podrobnosti. In tako bi mi rešili ta problem.

1.1 NAMENI IN CILJ NALOGE

Glavni namen naše aplikacije je zmanjšati probleme in čakalne vrste v slovenskem zdravstvu s pomočjo digitalizacije. Cilj te naloge je, da se poglobimo v to kako bi aplikacija delovala in izgledala. Morali smo tudi malo razmisliti in raziskati, kaj sploh je obvezno zdravstveno zavarovanje in preveriti zakonodajo o zdravstvenem varstvu in zavarovanju.

1.2 METODE DELA

Pri izdelavi te naloge smo uporabili različne metode:

- Najprej smo se vsi zbrali in si razdelili delo, ter kdo kaj razišče.
- Tako smo začeli raziskovati za teoretični del, večinoma o obveznem zdravstvenem zavarovanju, zdravstvenih karticah, ter da smo našli nekaj člankov o tem, ki potrjujejo naše hipoteze, da slovenski zdravstveni sistem ni moderniziran.
- Kasneje smo ustvarili anketo, da smo pri ljudeh preverili naše hipoteze, zbrali smo vse podatke o anketi ter ustvarili diagrame.
- Potem smo začeli raziskovati in postopoma zapisali tudi raziskovalni del.
- Vse podatke smo združili in napisali nalogo.
- Potem smo navedli še vire in napisali zaključek, in tako je nastala naloga.

1.3 STRUKTURA NALOGE

Naloga je sestavljena iz uvoda, teoretičnega dela, raziskovalnega dela, rezultatov, in zaključka z smernicami za naprej, viri in literatura ter priloge.

- V prvem delu smo napisali uvod postavili namene in cilje, metode dela, strukturo ter hipoteze.

- V raziskovalnem delu smo podrobno predstavili kako bi delovala in izgledala naša aplikacija,
- V rezultatih smo predstavili in opisali rezultate ankete,
- V razpravi smo potrdili naše hipoteze,
- V zaključku z smernicami za naprej smo predstavili naš plan za naprej in cilje,
- V prilogah pa smo še dodali, kako izgleda naša anketa.

1.4 HIPOTEZE

Skozi proces razvijanja ideje smo prišli do določenih vprašanj:

Ali bi ljudje aplikacijo uporabljali? Ali je slovensko zdravstvo ne modernizirano oziroma zastarelo? Ali bi aplikacija pripomogla k problemom v zdravstvu? Kakšna bi bila cena?

S temi vprašanji smo se soočali med raziskovanjem ideje in nato postavili hipoteze. Naš cilj je aplikacijo izdelati in jo približati ljudem in tako postati uspešni v svetu podjetništva.

H1: Da, ljudje bi aplikacijo uporabljali.

H2: Da, mislimo, da je slovensko zdravstvo zastarelo.

H3: Aplikacija bi sigurno pripomogla.

H4: Cena bi bila v bistvu po posamezniku samo 1 €.

2. TEORETIČNI DEL

Ker nimamo veliko gradiva za teoretični del, se bomo znotraj njega večinoma dotikali tem obveznega zdravstvenega zavarovanja, saj je naša aplikacija nekaj novega, kar še pri nas ne obstaja in ni nekih splošno znanih podatkov.

2.1 OBVEZNO ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE V SLOVENIJI

2.1.1 Kaj obsega obvezno zdravstveno zavarovanje?

Kot določa 13. člen Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, obvezno zdravstveno zavarovanje krije oziroma obsega zdravstveno in socialno varnost v času bolezni in poškodbe izven dela ter pri delu.

Tako se osebam z obveznim zdravstvenim zavarovanjem zagotavlja:

1. Plačilo zdravstvenih storitev (ampak ne krije vseh, zato obstaja tudi dopolnilno zdravstveno zavarovanje, ki pa krije tiste, katerih obvezno ne pokriva);
2. Nadomestilo plače med začasno zadržanostjo od dela;
3. Povračilo potnih stroškov v zvezi z uveljavljanjem zdravstvenih storitev.

2.1.2 Kdo je deležen obveznega zdravstvenega zavarovanja?

Obveznega zdravstvenega zavarovanja so glede na 14. člen Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju deležni vsi prebivalci Republike Slovenije, saj spada med obvezna socialna zavarovanja. Če je oseba slučajno zaposlena izven meja Republike Slovenije, ne rabi plačevati zavarovanja v primeru, da ga plačuje v tisti državi, če ne mora v vsakem primeru plačevati zavarovanja.

2.1.3 Cena obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Obvezno zdravstveno zavarovanje plačujejo vsi, ki so redno zaposleni. Cena pa je odvisna od njihove plače saj jim jo tako oddvaja delodajalec. Glede plačila za otroke pa je tako da starš na katerega je otrok »prijavljen« za njega ne doplačuje nič, kar pomeni, da tudi če odrasla oseba nima otrok plačuje enako kot nekdo, ki jih ima. Torej vsi, ki niso zaposleni plačujejo samo dopolnilno zdravstveno zavarovanje. Kar določa 14. člen ki pravi Zavarovane osebe so zavarovanci in njihovi družinski člani.

2.1.4 Pravice do zdravstvenih storitev z obveznim zdravstvenim zavarovanjem:

Obvezno zdravstveno zavarovanje nam zagotovi tudi veliko pravic, kot so glede na 23. člen zakonika o zdravstvenem varstvu in zavarovanju:

- sistematični in drugi preventivni pregledi otrok, šolske mladine, študentov, ki se redno šolajo, žensk v zvezi z nosečnostjo in drugih odraslih oseb v skladu s programom, razen preventivnih pregledov, ki jih na podlagi zakona zagotavljajo delodajalci,
- zgodnje odkrivanje in preprečevanje bolezni, skladno s programom,
- zdravljenje in rehabilitacija otrok, učencev in študentov, ki se redno šolajo, ter otrok in mladostnikov z motnjami v telesnem in duševnem razvoju,
- zdravstveno varstvo žensk v zvezi s svetovanjem pri načrtovanju družine, kontracepcijo, nosečnostjo in porodom,
- preprečevanje, odkrivanje in zdravljenje infekcije HIV in nalezljivih bolezni, za katere je z zakonom določeno izvajanje ukrepov za preprečevanje njihovega širjenja,
- obvezna cepljenja, imunoprofilaksa in kemoprofilaksa skladno s programom,

- zdravljenje in rehabilitacija malignih bolezni, mišičnih in živčno-mišičnih bolezni, paraplegije, tetraplegije, cerebralne paralize, epilepsije, hemofilije, duševnih bolezni, razvitih oblik sladkorne bolezni, multiple skleroze in psoriaze,
- zdravljenje in rehabilitacija zaradi poklicnih bolezni in poškodb pri delu,
- zdravstveno varstvo v zvezi z dajanjem in izmenjavo tkiv in organov za presaditev drugim osebam,
- nujna medicinska pomoč, vključno z nujnimi reševalnimi prevozi,
- patronažni obiski, zdravljenje in nega na domu ter v socialnovarstvenih zavodih,
- zdravila na recept v skladu z razvrstitvijo zdravil, ortopedski in drugi pripomočki v zvezi z zdravljenjem pri osebah in stanjih iz prve do desete alinee te točke;

najmanj 95 % vrednosti:

- storitev v zvezi s presaditvijo organov in z drugimi najzahtevnejšimi operativnimi posegi ne glede na razlog,
- zdravljenja v tujini,
- storitev v zvezi z intenzivno terapijo, radioterapijo, dializo in drugimi nujnimi najzahtevnejšimi diagnostičnimi, terapevtskimi in rehabilitacijskimi posegi,
- pri nekaterih primerih pa tudi delno krije posege, a ne celih, saj pri tem potrebujete dopolnilno zdravstveno zavarovanje.

2.2 ZDRAVSTVENA KARTICA

2.2.1 Katere podatke vsebuje vaša zdravstvena kartica?

Glede na Zavod za Zdravstveno zavarovanje Slovenije je na naši kartici vidno ime in priimek lastnika, rojstni datum, številka izvoda ter številka izdajatelja.

V čipu pa so shranjeni podatki, ZZS številka, številka izvoda kartice, osebno ime imetnika kartice, spol, rojstni datum.

2.3 ČLANKI V ZVEZI Z NEORGANIZACIJO ZDRAVSTVA

Pred nekaj meseci je bila zelo popularna tema, zamenjava pacientov v celjski bolnišnici. Tukaj je povzetek članka iz strani <https://www.24ur.com/>.

2.3.1 Zamenjava pacientov v celjski bolnišnici

Vodstvo Splošne bolnišnice Celje je potrdilo, da so po smrti starejšega pacienta obvestili napačne svojce. Kot so pojasnili, so iz doma starejših občanov v enem rešilcu prepeljali dva pacienta, ki nista imela identifikacijskih oznak, prav tako pa nista mogla komunicirati z osebjem bolnišnice, zaradi česar so ju že ob sprejemu narobe identificirali. Ena oseba je medtem umrla, to so tudi že pokopali, v sredo popoldan pa so v bolnišnici za napako izvedeli, ko so iz bolnišnice odpustili drugega bolnika. Direktor Trubarjevega doma upokojenecv Robert Potočnik pa nam je povedal, da je v sredo v njihov dom prišla oseba, za katero so mislili, da je umrla.

(povzetek članka iz <https://www.24ur.com/novice/slovenija/izredni-dogodek-v-splosni-bolnisnici-celje.html>).

Kot vam je že znano, je naše slovensko zdravstvo zastarelo in ne modernizirano, saj večkrat prihaja do zamenjav pacientov, dolgih čakalnih vrst, zamujanje izvidov ipd. Zato vam tukaj prilepljamo nekaj člankov/posnetkov, v katerih je to razvidno:

- <https://www.24ur.com/video/62881214>
- <https://www.24ur.com/video/62914231>
- <https://www.24ur.com/video/62883642>

- <https://www.24ur.com/video/62883640>
- <https://www.24ur.com/video/62806633>
- <https://www.24ur.com/video/62757884>
- <https://www.24ur.com/video/62825768>

3. RAZISKOVALNI DEL

Kot je napisano že v uvodu, smo razmišljali o problemih v današnjem svetu in kako jih popraviti. Tako smo prišli do naše ideje za aplikacijo za modernizacijo slovenskega zdravstva, za katero upamo, da bo uspela in da bo uspešna.

3.1 RAZVOJ IDEJE

Na to idejo smo prišli, ko smo razmišljali o poslovni ideji, ki bi bila uspešna, s katero bi se lahko prijavljali na tekmovanja in tudi naredili raziskovalno nalogo.

Najprej smo se malo podučili, kako začeti z razvijanjem poslovne ideje. Tako smo v prvem koraku ustvarili ime podjetja Zdrav.si ter logotip. Do ideje za ime smo prišli tako, da smo želeli nekaj povezanega z zdravjem, tako smo prišli na idejo Zdrav.si, prednost pa je ta, ker bo tudi na računalnikih, kjer jo bo možno dobiti na spletni strani in ker je na koncu domene v Sloveniji.si, smo vključili tudi to.



Slika 1, logotip podjetja Zdrav.si, (Ptuj 2022)

(vir: zasebni)

Tako smo dodali še slogan ZA ZDRAVJE. Nato smo začeli razmišljati, kaj vse bi naša aplikacija vsebovala. Tako smo izbrali podatke, ki so zelo pomembni v zvezi z zdravstvom. To so:

- napotnice,
- naročanja k zdravniku,
- recepti in
- izvidi.

Zamislili smo si, kako bodo ti postopki potekali. Nato pa smo se spomnili, da bi lahko na našo aplikacijo vezali tudi zdravstveno kartico in bi tako ob *skenu* kartice zdravnik lahko videl vaše podatke.

Potem pa smo se spomnili, da je aplikacija namenjena vsem, ampak da vsi niso ravno vestni z uporabo tehnologije zato smo si zamislili tehnični klicni center, zraven njega pa še zdravstveni klicni center v katerega lahko pokličete in tam vam bodo svetovali in odgovarjali glede na kakršna koli vprašanja v zvezi z vašim zdravjem, zdravili idr.

Nato smo si zamislili, da bi prijava potekala tako, da bi vpisali vašo ZZS številko, ki je zapisana na vaši kartici, in tako bi se vam prikazali vaši podatki, kot so ime in priimek, naslov ... In če bi bili pravi, bi kliknili potrdi.

Nato smo si zamislili še, kako bi aplikacija zgledala ter kako bi deloval Zdrav.si za zdravnike in medicinsko osebje.

Nato je bil že čas, da preračunamo vse naše stroške in prihodke ter izračunamo čisti dobiček.

Tako je potekalo naše raziskovanje na začetku.

V tej raziskovalni nalogi pa se bomo poglobili, si zamislili in zapisali vse, kar bi aplikacija vsebovala bolj na dolgo in podrobno.

3.2 RAZLIKE Z ZVEM

Pred kratkim je bila zaradi pandemije Covida-19 ustvarjena aplikacija imenovana zVEM, ki je tudi vezana na zdravstveno stanje posameznika. Naša aplikacija Zdrav.si, čeprav se enako kot aplikacija zVEM osredotoča na zdravstveno stanje posameznika, bi se precej razlikovala od aplikacije zVEM. Naša aplikacija bi uporabniku nudila precej več kot zVEM, saj bi bila fokusirana na celotno zdravje uporabnika in bi dovoljevala tako pogovor s strokovnjakom ali osebnim zdravnikom, kot bi imela zapisane opise in simptome bolezni. Ti opisi in pogovori z zdravniki in drugimi zaposlenimi v zdravstvu bi odrešili večino nepotrebnih obiskov zdravnika, kar bi posledično zmanjšalo čakalne vrste. Še ena razlika med zVEM in Zdrav.si bi bila, da bi naša aplikacija ob zmedenosti in tehnološko manj sposobnim, ki so večinoma starejši, nudila klicni center, ki bi lahko uporabnikom pomagal opraviti vse potrebno na aplikaciji in posameznike, ki imajo težave se naučiti in uporabljati aplikacijo. Zaposleni bi v klicnem centru Zdrav.si vodili te uporabnike skozi postopek uporabe in jim pomagali uspešno opraviti željeno nalogo. V primeru, da bi klicni center bil zaseden, bi pa še dodali priročnik kar v aplikacijo. V tem priročniku bi na kazalu preveril, kaj te zanima in ob pritisku na izbrano težavo bi ti jo z razlago in slikovnim gradivom pomagal rešiti problem kar sam. Na aplikaciji zVEM ne moreš preveriti svojega zdravstvenega stanja in ravno zato bi bila naša aplikacija vezana na uporabnikovo zdravstveno kartico in bi dovoljevala vsem uporabnikom pogledati v njihove napotnice, zdravstveno stanje in v svoje pretekle preglede, operacije in še več. Da pa bi zagotovili sto odstotno povezanost zdravstva z našo aplikacijo, pa bi dodali še koledar, ki bi ga vaš zdravnik objavil za vnaprej in tam bi se lahko vpisali na uro in datum, ki vam ustreza. Da pa ne bi razkrilo osebnih informacij zdravnika ali njegovih drugih pacientov, bi pisali na koledarju samo vaši obiski, za zdravnikove obveznosti (na primer pregled nekoga drugega) bi pa ob tej uri in datumu pisalo samo »oprostite, vaš zdravnik je zaseden!« Tako se bi vedelo, za kdaj se smeš naročiti. Poleg vseh prednosti našega izdelka pa bi še te naša aplikacija za razliko od zVEM obveščala o razhajajočih boleznih in kako se jim najlažje izogniti in ti predlagala tudi zdravila in cepiva zanje. Edina prednost zVEM-a je, da je ta popolnoma zastoj, saj vsebuje nekaj reklam kot vir dobička, kar si Zdrav.si ne bo dovolil. Zato bo k obveznem zdravstvenemu zavarovanju dodan en euro, da lahko pokrijemo vse stroške.

3.3 TEHNIČNI KLICNI CENTER

Glede na to, da je naša aplikacija namenjena vsem, bi se verjetno dogajalo tudi to, da nekateri morda ne bi bili tako vestni z današnjo tehnologijo. Ker bi vsi naši procesi potekali preko telefona, potrebujemo za tak problem rešitev. Po temeljitem razmisleku, kako to težavo odpraviti, smo prišli do ideje, da bi lahko ustvarili klicni center, ki bi deloval v našem podjetju za pomoč glede tehniških stvari naše aplikacije ob kakršni koli nejasnosti, težavi ... Tako bi pomagali tudi starejšim, ki morda niso tako večji in bi potrebovali pomoč.

3.3.1 delovanje klicnega centra

Klicni center bi deloval podobno kot klicni centri slovenskih telefonskih operaterjev. Edina razlika je, da bi pri naši aplikaciji klici potekali kar preko aplikacije in bi bili brezplačni. Ko bi vstopil na začetno/glavno stran aplikacije, bi imel v zgornjem desnem kotu sliko človeka s sluškami, pod katerimi bi imel napis POMOČ.

3.3.2 Kako bi potekal pogovor

Ob stisku na ta gumb bi se začel klic. Telefonska tajnica bi ti podala navodila, da izberete možnost, kateri klicni center želite poklicati. Zraven gumba bi bil tudi gumb za prekinitvev, gumb, s katerim vklopiš zvočnik ter gumb za izklop mikrofona. Zraven teh bi bila še dva gumba, eden na katerem bi pisalo OSNOVNA ZDRAVSTVENA POMOČ ter TEHNIČNA POMOČ. Po izbiri bi te avtomatsko vezali na operaterja na izbranem klicnem centru, ki bi vam pomagal z vašim problemom.

3.3.3 Primer govora – dialog

Tukaj je primer dialoga z zaposlenim v klicnem centru – OPERATER-jem ter z osebo s problemom – STRANKO. Predstavljen je problem, kjer se mora stranka naročiti k okulistu, ampak se ne zna.

stranka je prevezana k operaterju

OPERATER: »Pozdravljeni, poklicali ste center za tehnično pomoč, kako vam lahko pomagam?«

STRANKA: »Pozdravljeni! Nujno bi se morala naročiti k okulistu, ampak mi nikakor ne uspe. Bi mi vi lahko prosim pomagali?«

OPERATER: »Seveda!« Bi mi lahko samo prosim povedali ime in priimek?«

STRANKA: »Sem Marija Novak.«

OPERATER: »Gospa Marija, bi mi lahko povedali samo vaš rojstni datum in letnico rojstva, da vas lažje najdem, saj je več oseb z takšnim imenom?«

STRANKA: »Moja letnica rojstva je 13. 3. 1965.«

OPERATER: »Aha, vidim, da imate morda tudi napotnico?«

STRANKA: »Da.«

OPERATER: »V redu! Sedaj vidim, da je možnost, da vas naročim v UKC Maribor, in sicer v četrtek, 4. maja, če vam to ustreza?«

STRANKA: »Da, to mi ustreza.«

OPERATER: »Sedaj sem vas naročil! Okulista imate 4. maja 2023 v UKC Maribor; to lahko vidite tudi v koledarju v vaši aplikaciji. Dva dni prej boste dobili pa tudi opomnik.«

STRANKA: »Hvala in nasvidenje.«

OPERATER: »Hvala, nasvidenje.«

konec pogovora

3.3.4 Katere podatke potrebujemo od stranke?

Stranko bi tako vprašali za ime, priimek ter letnico rojstva (zakaj letnico rojstva? Ker je zraven ostalih podatkov na vaši zdravstveni kartici), da jo lažje najdemo v naši bazi podatkov. Ko pa jo operater najde, pa se mu prikažejo tudi strankini podatki. Kot ste videli v primeru, je operater naročil stranko s pomočjo napotnice. Potem pa bi glede na podatke na napotnici, kaj potrebuje, pogledal proste termine in osebo vprašal, če jim tisti datum ustreza. Če osebi datum ustreza, to osebo naroči, in potem lahko stranka to vidi v svojem koledarju v aplikaciji. V primeru, da osebi ta datum ne ustreza, operater ponudi drug datum, dokler ne prideta do datuma, ki stranki ustreza.

3.4 E-NAROČANJE PREKO APLIKACIJE

Seveda bi se lahko naročili tudi preko aplikacije.

3.4.1 Naročilo z napotnico

Naročilo z napotnico bi potekala tako, da bi na začetku na glavni oziroma začetni strani v levem zgornjem kotu, pritisnili gumb ki prikazuje tri črtice, kar bi pomenilo meni v katerem bi ena izmed možnosti bila e-napotnica. Pod napotnico z vsemi podatki bi bil gumb NAROČI ME. Tako bi te to preusmerilo na stran, kjer bi se nekateri podatki, ki so že zapisani na napotnici, tam ohranili in jih ne bi bilo potrebno še enkrat izpolnjevati. Potem vam bi naš algoritem glede na željeno storitev prikazal najbližje možne lokacije in termine. V primeru, da se storitev ne izvaja v bližnji okolici, vam ponudi druge kraje po Sloveniji. Ko stisnete na izbrano možnost, vam odpre koledar, v katerem imate obarvane datume, ki so prosti. V primeru, da je na željeni lokaciji določen tudi čas, le-tega izberete. Ko izberete datum in čas, ki vam najbolj ustreza oziroma ste z njim zadovoljni, stisnete gumb POTRDI. Aplikacija vam pošlje sporočilo, da je izbira potrjena. Datum kasneje lahko vidite tudi v vašem osebnem koledarju.

3.4.2 Zamenjava datuma

V primeru, da ste se že naročili in vam takratni datum ne ustreza, se lahko še enkrat naročite in stari datum zavržete. To bi potekalo tako, da kot prej na glavni strani stisnete gumb na katerem so tri črtice in v e-napotnici izberete napotnico, ki je potrebna za tisti pregled, tako bo program sam zaznal, da je bila ta napotnica že uporabljena tako bi vam aplikacije poslala opozorilo ali želite stari datum vezan na to napotnico zavreči, tako stisnete POTRDI ali ZAVRNI, v primeru če stisnete POTRDI stari datum aplikacija avtomatsko zavrže, in postopek nadaljujete enako kot prej. Če stisnete ZAVRNI pa stari datum ohrani.

3.4.3 Naročilo brez napotnice

Če nimate napotnice, na začetku izpolnite tudi, kaj potrebujete. Potem pa je vse enako kot, da bi imeli napotnico.

3.5 ZDRAV.SI ZA ZDRAVNIKE (IN MEDICINSKO OSEBJE)

Seveda pa bi naša aplikacija imela verzijo za medicinsko osebje, ki bi podatke vpisovalo. Kot smo že povedali, bi bila naša aplikacija vezana tudi na zdravstveno kartico, tako bi ob vsakem obisku zdravnika, zdravnik *skeniral* vašo zdravstveno kartico in v bistvu bi lahko videl vaše zdravstveno stanje, stare recepte, vaše alergije, izvide in vse kar lahko vidimo mi. Tako bi imel tudi on možnost, da ob končanem pregledu npr. napiše izvid. To bi potekalo tako, da bi se zdravnik ob prijavi v račun aplikacije Zdrav.si za zdravnike prijavil s svojim uporabniškim imenom in geslom, ki bi ga kot zaposlen v slovenskem zdravstvu dobil. Tako pri vsaki osebi lahko vidi njihovo zdravstveno stanje ob *scanu* kartice. Lahko pa bi tudi pisal izvide, recepte, napotnice ... To bi potekalo tako, da bi imel možnost, ko stisne na recimo izvide, da stisne na gumb in doda nov izvid. Osnovna struktura izvidov napotnic in receptov bi bila že ustvarjena, zdravnik pa bi sam vpisal v prostor, kjer bi lahko pisal avtomatsko. Pri vsaki prijavi bi zdravnikovo ime že zapisalo, on pa bi sam vpisal recimo izvid, ali recept, dodal sliko iz radiologije. Pri napotnici pa bi še mogel pisati, komu mora iti oseba oziroma kaj potrebuje. Tako bi oseba na svoji aplikaciji lahko videla njegov izvid, napotnico ali recept tako kot drugi zdravniki, ki jih ta oseba obiskala in bojo oziroma so *skenirali* njihovo zdravstveno kartico. Tako bodo v bistvu zdravniki in medicinsko osebje imeli pooblastila da lahko vašim dokumentom dodajajo nove dokumente, kot so izvidi, recepti, napotnice ki bi bili vidni ostalim zdravnikom in shranjeni v naši bazi podatkov.

3.6 VAROVANJE APLIKACIJE Z STRANI UPORABNIKA

Za bolj varno izkušnjo uporabe aplikacije bi seveda vsak moral nastaviti nekakšno kodo, ki bi varovala aplikacijo pred nezaželenim vstopom tujcev. Tako bi si vsak lahko nastavil geslo, štirimestno PIN kodo, prstni odtis. Seveda pa bi o prstnem odtisu potreboval še obvezno kakšno geslo ali PIN kodo v primeru,

da se ne bi mogel vpisati samo s prstnim odtisom. Bilo bi podobno ali celo enako kot odklepanje vašega telefona, samo da bi bilo zaradi dodatne varnosti tudi v vaši aplikaciji.

3.7 KLICNI CENTER ZA ZDRAVSTVENO POMOČ

Poleg klicnega centra za tehnično pomoč pa bi bil tudi klicni center za vprašanja v zvezi z vašim zdravjem. Osebe bi morale imeti zadostno zdravstveno izobrazbo, da bi lahko pomagale osebam z njihovimi vprašanji. Seveda pa naši uslužbenci ne bi imeli pooblastil, da na njihov dom pošljejo reševalce, ob taki situaciji, bi naš operater osebi svetovali naj pokliče 112 številko za nujne primere, če oseba tega ne bi bila zmožna bi tudi mi posredovali s klicem na številko za nujno medicinsko pomoč 112.

S tem bi poizkušali malo zmanjšati oziroma sprostiti delo osebnih zdravnikov, tako da bi pomagali in svetovali in razbremenili klicno linijo 112 da bi tiste primere, ki niso tako nujni, preusmerili k nam.

Seveda pa bi našo osebo lahko samo svetovalo, kaj narediti (vam recimo obrazložilo, kaj pomeni, če ste alergični na nekaj in kako blažiti alergijsko reakcijo) v primeru, da uslužbenec zazna, da bi bil primer potreben obiska zdravnika, to osebi obrazloži in če primer ni zelo nujen, veže stranko na tehnični center, kjer jo naročijo k zdravniku, ki se spozna na tisti določen primer (delovanje na tehnološkem centru bi potekalo po postopku, obrazloženem v 3.3 TEHNIČNI KLICNI CENTER). V primeru, da je primer nujen, pa bi osebo napotili na urgenco ali poklicali številko za nujno medicinsko pomoč 112. Smo pa razmišljali, da bi se morda povezali tudi z lekarnami in bi lahko preko klica postavili vprašanja povezana z zdravili, (recimo kdaj jih jemlješ, koliko krat da dan, katera so najbolj primerna ...).

Naše osebe pa bi morale imeti zadostno zdravstveno izobrazbo. Morali bi imeti zaključen visokošolski študij zdravstvene nege tako kot medicinske sestre in *dispečerji* klicnega centra 112. Medicinske sestre bi privabili tako, da bi jim ponudili višje plače saj si to zaslužijo tako kot si naši uporabniki zaslužijo dobro svetovanje.

Glede svetovanja o zdravilih pa smo razmišljali, da bi vse podatke o zdravilih, ki se prodajajo v lekarnah, v bistvu zbrali na en prostor, do katerega bi lahko v aplikaciji dostopali, ter do katerega bi lahko dostopali v klicnem centru.

3.8 KLJUČNI PARTNERJI

Imeli bi 4 ključne partnerje:

- Ministrstvo za zdravje – preko katerega bi dosegli, da bi lahko dodali dodatek z zdravstvenemu zavarovanju in preko katerega bi imeli neko dovoljenje oziroma potrdilo, da lahko to realiziramo ter da lahko vključimo tudi zdravstveno kartico in jo malo spremenimo, ter da lahko delamo z temi strogo varovanimi osebnimi podatki.
- Lekarne – preko katerih bi pridobili podatke, da bi lahko pomagali v klicnem centru tudi pri vprašanjih, povezanih z zdravili.
- Evropska unija – pri kateri bi se prijavljali na razpise za evropska sredstva in katero bi morda z to idejo navdušili in dokazali, da lahko pripomore k modernizaciji sveta in konec koncev tudi onesnaževanju, saj bi se znebili dosti nepotrebne papirja in tako bi morda našo aplikacijo tudi razširili celo v druge evropske države in morda tudi po svetu.
- Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije – kateri je odgovoren za zdravstvene kartice in preko katerega bi mi podatke iz naše aplikacije prenesli na kartico.

3.9 CILNJE STRANKE

Naše stranke bi bili vsi prebivalci Republike Slovenije z obveznim zdravstvenim zavarovanjem. Torej v bistvu vsi, ki živijo za mejami Slovenije in imajo državljanstvo.

3.10 PRIHODKI

Seveda pa ima vsako podjetje tudi prihodke. Torej naš glavni prihodek bi bila cena našega izdelka, katera bi znašala 1 € dodatka k obveznemu zdravstvenemu zavarovanju (več podatkov o obveznem zdravstvenem zavarovanju je v 2. TEORETIČNI DEL). Glede na podatke je redno zaposlenih v Republiki Sloveniji približno 1 milijon prebivalcev. Glede na to, da se obvezno zdravstveno zavarovanje plačuje oziroma odvzema od plače na mesečni ravni, bi tako bili tudi naši prihodki, tako bi po zgornjih predložitvah naš prihodek znašal 1.000.000 € mesečno (pri prihodkih še stroški niso odšteti).

3.11 KAJ VSE OMOGOČAMO

Vsem našim strankam bi omogočil dostop do njihovih zdravstvenih podatkov in popolni pogled v njihovo zgodovino, kar se zdravja tiče. Naredili bi zdravnikove koledarje, v katere bi se lahko pacient vpisal ob ustreznih urah. Naša aplikacija bi te obveščala o nevarnostih; se pravi razhajajočih boleznih ter njihovih simptomih. Nudili bi pogovore z strokovnjaki na področju zdravja, da bi zmanjšali število nepotrebnih obiskov večinoma osebnega zdravnika. Za vse nejasnosti in tehnične težave bi se lahko naše stranke obrnile na klicni center ali pa bi lahko težave odpravili sami s pomočjo priročnika zapisanega v aplikaciji, da bi pa ob prijavi bilo vsem lažje bi vključili tudi umetno inteligenco kjer bi te računalniško izdelan zdravnik vodil skozi proces prijave. Priročnik bi vseboval slikovno gradivo in razlago raznih funkcij aplikacij, v primeru, da pa še to ni dovolj, pa lahko več informacij najdete na naši bodoči spletni strani ali pa se seveda obrnete k našim strokovnjakom na tehničnem klicnem centru.

3.12 OSNOVNA SESTAVA APLIKACIJE

Ob odprtju aplikacije Zdrav.si bi se vam prikazala dva gumba eden za stranko in eden za zaposlene (zdravnike). Ob izbiri vam bo naš elektronski pomočnik pomagal izpolniti prijavo in vam pomagal povezati vašo zdravstveno kartico z našo aplikacijo oziroma če ste zaposleni, bo preveril številko vaše profesionalne kartice in ali ste res zaposleni v zdravstvu in poskrbel, da se ne bo vnašalo lažnih informacij. Ob prijavi zdravnikov v aplikacijo bi ti takoj opazili vsa nova sporočila, datume in ure na katere so se naročili njihovi pacienti oziroma imajo že zasedene. Na naši aplikaciji bi poleg profila osebe pisalo še, kakšno vlogo ima oseba, ali je samo stranka ali tehnični svetovalec, zdravstveni svetovalec ali zdravnik. Zraven zdravstvenih svetovalcev in zdravnikov bo pisalo še, kakšen zdravnik je oziroma kje v zdravstvu dela. Ob vpisu v aplikacijo kot stranka oziroma pacient (seveda bi to opcijo imeli tudi zaposleni) se vam odpre začetna stran, na kateri lahko vidite vsa obvestila, potrdila in opcije. S klicaji bi bila označena pomembna obvestila (na primer sporočilo od zdravnika ali pa posodobitev zdravstvenega stanja). Na vrhu bo še izbira za tehnični in zdravstveni klicni center in priročnik. Na levi strani ekrana bodo razvrščene vse funkcije aplikacije:

- Pogovor: ta gumb vam bi odprl opcije med vašim osebnim zdravnikom, svetovalci in tehničnimi svetovalci.
- Ob izbiri osebni zdravnik bo aplikacija odprla pogovor z vašim osebnim zdravnikom, kjer boste videli sporočila, poslana od vašega zdravnika, in seveda mu boste lahko odgovorili.
- Ob odprtju pogovora s svetovalcem vam prvič ponudi, da vpišete ime svetovalca, ki ga morda že poznate, če pa zavrnete, vas bo aplikacija vprašala svetovalca, s katerega področja potrebujete in vam izbrala naključnega svetovalca s tega področja. V primeru da vam svetovalec ne bi ustrezal, lahko kliknete na gumb zamenjaj svetovalca, na kar vam bo vzpostavilo kontakt z drugim svetovalcem s tega področja. Ko boste izvedeli, kar ste morali od prvega svetovalca in boste želeli pridobiti podatke od svetovalca s drugega področja, boste označili, da vam shrani ali pa ne dostop do tega svetovalca in ponovno označili, s katerega področja svetovalca potrebujete.
- Ob kliku na gumb tehnični svetovalec bi poklicali klicni center za tehnično pomoč.

- Vaše stanje: ob pritisku na ta gumb se vam bodo na ekranu prikazali vsi podatki, shranjeni na vaši zdravstveni kartici. Na vrhu vam bo prikazalo vse vaše nedavne obiske zdravnika, preglede, operacije, poškodbe ... Ob drsanju dol se vam bodo začele prikazovati vaše prej naštetе zdravstvene razmere iz preteklosti.
- Napotnice: Ta gumb povzroči, da vam aplikacija odpre vse napotnice, ki ste jih kdaj koli prejeli in s klicajem označi še ne ogledane oziroma nove napotnice. Napotnice bodo razvrščene od najnovejše do najstarejše ter enako kot pri gumbu Vaše stanje, bi s drsanjem dol odkrivali vse bolj starejše napotnice.
- Koledar: Pri koledarju boste lahko videli datume, kdaj ste se na kaj naročili, oz. v bistvu obveznosti, ki ste jih imeli oziroma imate v zdravstvu. Tukaj bi se lahko tudi naročili, tako da bi ob kliku na datum lahko stisnili PREGLEJ TERMINE, tako bi izbrali, kje oziroma pri kakšnem zdravniku potrebujete pomoč. Če bi zdravnik takrat imel prosto, bi lahko izbrali možni čas in tako bi bili naročeni. Če datuma ne bi bilo, bi lahko nadaljevali z iskanjem. To bi pomagalo pri trenutnem problemu iskanja osebnih zdravnikov, tako da bi izbrali termin in izbrali storitev osebnega zdravnika, tako bi se vam prikazalo ime zdravnika in kraj. V primeru, da se želite naročiti, stisnete na zeleno možnost, od spodaj pa gumb NAROČI ME in tako poteka naročanje po postopku navedenem zgoraj.

3.13 STROŠKI

Seveda pa bi tudi mi tako kot vsako podjetje imeli stroške. Ti stroški bi se delili na 3 glavne skupine:

- PLAČE DELAVCEV,
- OBRATOVALNI STROŠKI PROSTORA,
- STROŠKI OPREME.

3.13.1 Plače delavcev

Tudi pod plačami delavcev bi potrebovali 3 glavne sektorje zaposlenih:

- PROGRAMERJI,
- OSEBJE ZA MARKETING,
- OSEBJE KLICNEGA CENTRA.

Tako smo glede na podatke na spletu preverili, koliko znaša povprečna plača teh delavcev v Sloveniji in prišli do podatkov:

- programerji 3.084 € na mesec (bruto),
- osebje marketinga 2.953 € na mesec (bruto),
- osebje klicnega centra 2.115 € na mesec (bruto).

Tako bi številčno na začetku potrebovali nekje:

- 20 programerjev (ki bi ustvarili in vzdrževali aplikacijo), kar bi nas odštelo 61.680 € mesečno,
- 12 zaposlenih med osebjem marketinga (ki bi skrbeli za prodajo, dogovore z partnerji, sestanke ...), kar bi nas stalo 35.436 € mesečno,
- 20 zaposlenih za mizami klicnega centra (ki bi opravljali delo v obeh klicnih centrih), kar bi nas odštelo 42.300 € mesečno.

Vsota teh stroškov znaša 139.416 €.

Seveda bi se ti podatki spreminjali zaradi inflacije, dodatkov, novih delovnih mest ...

3.13.2 Stroški opreme

Stroški opreme bi bili za računalniško opremo, pod katero spadajo tudi vsi dodatki (slušalke, tipkovnice, miške ...), 95.000 € v začetku ter vzdrževanje te opreme nekje 15.000 € na 5 let, kar je preračunano kot 250 € mesečno. Potem pa še najem serverjev, ki bi stali nekje 25.000 € na začetku in vzdrževanje ter varovanje nekje 300 € mesečno. Kar pomeni, da je preračunano v 139.966 € mesečno ter 120.000 € na začetku.

3.13.3 Obratovalni stroški prostora

Obratovalni stroški prostora, v katere spadajo najemnina prostorov, bi bila 3500 € (mesečno) ter obratovalni stroški, v katero spadajo voda, elektrika, ogrevanje in tako naprej 1500 € (mesečno). Če se sprašujete, zakaj je to, zato ker hlajenje prostora s serverji in računalniško opremo stane kar veliko. Tako je končni obračun stroškov 144.996 € (mesečno) ter 120.000 € (na začetku).

Tukaj pa so stroški prikazani še v tabeli:

	1 mesec	mesečno
20 x programerjev	61.680 €	61.680 €
12 x osebje marketinga	35.436 €	35.436 €
20 x osebje klicnega centra	42.300 €	42.300 €
Računalniška oprema	95.000 €	250 €
Serverji	25.000 €	300 €
Najemnina prostora	3500 €	3500 €
Obratovalni stroški	1500 €	1500 €
VSOTA:	264.416 €	144.966 €

Tabela 1, tabela stroškov

Prvi mesec bodo stroški malo večji zaradi opreme, ki se kupi na začetku.

3.14 ČISTI DOBIČEK

Sedaj pa še k izračunu čistega dobička, ki je v bistvu razlika prihodkov in stroškov:

Vsota prihodkov: 1.000.000 € (mesečno)

Vsota stroškov: 264.416 € (prvi mesec) ter 144.966 € (vsi meseci dalje)

Račun: prihodki – stroški = čisti dobiček

ČISTI DOBIČEK PRVI MESEC:	VSOTA (v €)
Prihodki	1.000.000 €
- Stroški	- 264.416 €
Čisti dobiček	735.584 €

Tabela 2, čisti dobiček prvi mesec

ČISTI DOBIČEK OSTALE MESCE:	VSOTA (v €)
Prihodki	1.000.000 €
- Stroški	- 144.966 €
Čisti dobiček	855.034 €

Tabela 3, čisti dobiček preostale mesece

Tako bi čisti dobiček prvi mesec znašal: 735.584 €.

Ostale mesece pa: 855.034 €.

Seveda pa so vsi ti podatki samo predvidevanja in bi se spreminjali.

3.15 KAM POTEM Z TOLIKO DOBIČKA?

Seveda bi veliko dobička vračali nazaj v podjetje in vlagali v prid našim strankam, da bi aplikacija bolje delovala, da bi vsaki mesec ponudili nekaj novega ter tudi plačevali na primer našim zaposlenim različna izobraževanja in tudi njim ponudili zanimivo izkušnjo. Seveda pa moramo vlagati v podjetje in več kot vložimo, bolj napredujemo in boljši je rezultat.

3.16 PROBLEMI

Naš največji predviden problem je, kako bi našo aplikacijo približali državljanom in zaposlenim v zdravstvu, saj želimo, da bodo delavci in prebivalci to sprejeli kot pomoč in olajšavo, ne pa kot še dodatno delo in muko.

Še eden od možnih problemov bo verjetno, da nekateri predvsem starejše osebe ne bodo znali uporabljati aplikacije in zato bomo poskrbeli tako, da jim ponudimo pogovor z zaposlenimi na klicnem centru.

Naš strah je, da se bo aplikacijo izrabljalo za izsiljevanje ali grožnje, zato bomo poleg vsakega profila dodali še gumbek »prijavi« ob kliku na ta gumb se vam bo odprla tabela, v katero morate vpisati, kako oziroma kaj vam je ta oseba pošiljala. Nato stisnete potrdi in prijavo bo prejel naš klicni center in jo posredoval naprej drugim uradnim osebam. Sporočil prav tako ne bo možno izbrisati iz razloga, da se bodo obdržali vsi dokazi možnih razlogov prijav.

Za prepreko vdorov v aplikacijo in v profile drugih ljudi smo razmišljali, da bomo zagotovili odlične varnostne sisteme, da bodo vaši podatki resnično vidni samo vam in vašemu osebnemu zdravniku.

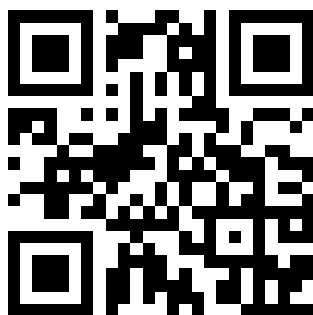
4. REZULTATI

4.1 ANKETA

4.1.1 Povezave do ankete

Sestavili smo tudi spletno anketo preko spletne strani 1ka.

Naša anketa je dosegljiva na povezavi: <https://www.1ka.si/a/d339a931> ali na QR kodi:



Slika 2, QR koda za povezavo na anketo, (Ptuj, 2023)

(vir: aplikacija za izdelavo ankete 1ka)

4.1.2 Rezultati ankete

Anketa je bila sestavljena iz 6 vprašanj, na katere so anketiranci odgovorili. Anketa je anonimna in vse, kar zahteva od anketiranca, je, da izbere svojo starostno skupino, kar pa je skupaj z zakonom o varstvu osebnih podatkov omenjeno tudi v začetku. Po opravljeni anketi smo vse podatke zbrali (in jih preko spletne strani <https://www.meta-chart.com/pie#/display> pretvorili v tortne diagrame). Ti podatki bodo prikazani v 4.1.3 Rezultati ankete.

Anketa je bila ustvarjena zato, da lahko vprašamo tudi ostale, ali se jim zdi, da bi naša aplikacija bila potrebna ter, če bi pripomogla k problemom današnjega sveta. V bistvu je anketa sestavljena tako, da vsak udeleženec izraža svoje mnenje o zastavljenih vprašanjih.

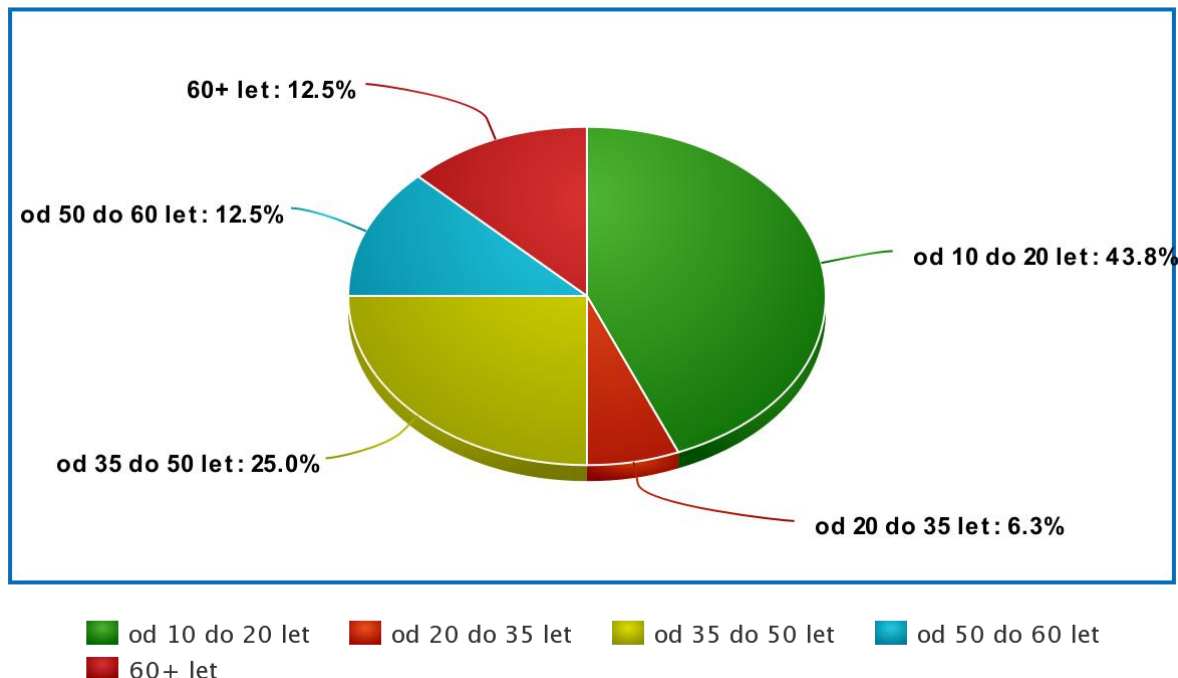
Spodaj v prilogah je prikazana anketa, ki je dosegljiva na zgornji povezavi.

Kot smo že povedali, smo vse podatke pretvorili v tortne diagrame in jih analizirali, spodaj bodo podatki prikazani zraven pa še kratka razlaga.

1. Vprašanje:

Prosim izberite vašo starostno skupino.

Prosim izberite vašo starostno skupino.



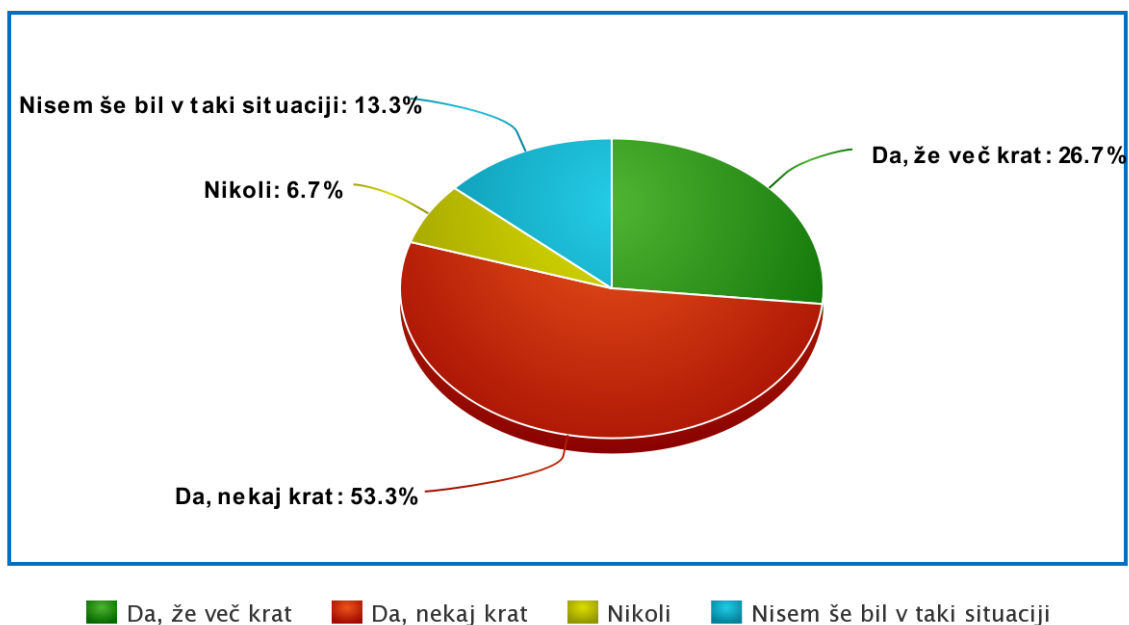
Graf 1, tortni diagram – 1. vprašanje

Iz zgornjega diagrama lahko razberemo, da je skoraj polovica udeležencev ankete starih od 10 do 20 let, četrtnina jih je starih od 35 do 50 let ter enako število je starih od 50 do 60 let in od 60 let dalje. Tako lahko povemo, da je največ anketiranih mladih od 10 do 20 let.

2. Vprašanje:

Ali se vam je že kdaj zgodilo, da bi se morali naročiti pri zdravniku in ste morali zaradi čakalnih vrst nekaj časa čakati na termin za pregled, operacijo ...?

Ali se vam je že kdaj zgodilo, da bi se morali naročiti pri zdravniku in ste morali zaradi čakalnih vrst nekaj časa čakati na termin za pregled, operacijo ...?



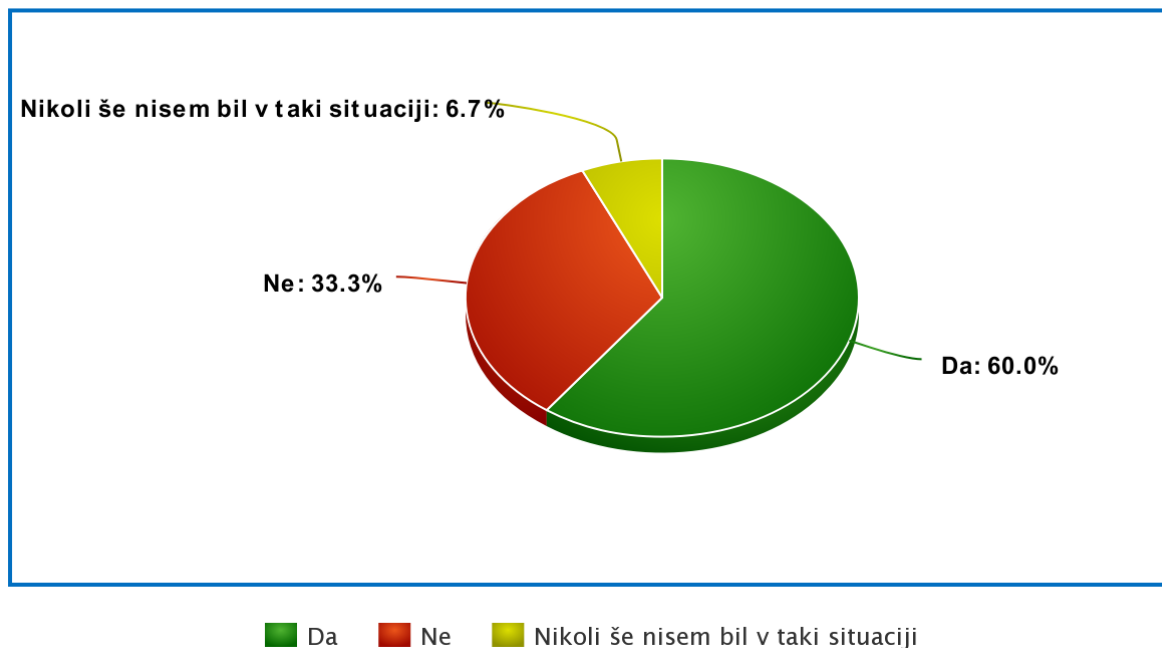
Graf 2, tortni diagram – 2. vprašanje

Tukaj pa lahko razberemo podatke, ki ne kažejo na preveč dobro stanje v slovenskem zdravstvu. Tako je kar malo več kot polovica anketiranih doživela, da so morali čakati na njihovo obveznost v zdravstvu že nekaj krat. Kar ena četrtnina je to doživela že večkrat, malo več kot osmina še ni bila v taki situaciji, 6,7 % pa se še to ni zgodilo nikoli, kar je v bistvu zelo mala številka. Mislimo, da so ti podatki zelo zaskrbljujoči in bi jih morali popraviti oziroma izboljšati. Kdo ve; morda bo naša aplikacija to številko bistveno zmanjšala.

3. Vprašanje:

Ali ste že kdaj klicali zdravstveno ustanovo (UKC, k svojemu osebnemu zdravniku ...) in se vam nihče ni javil?

Ali ste že kdaj klicali zdravstveno ustanovo (UKC, k svojemu osebnemu zdravniku ...) in se vam nihče ni javil?



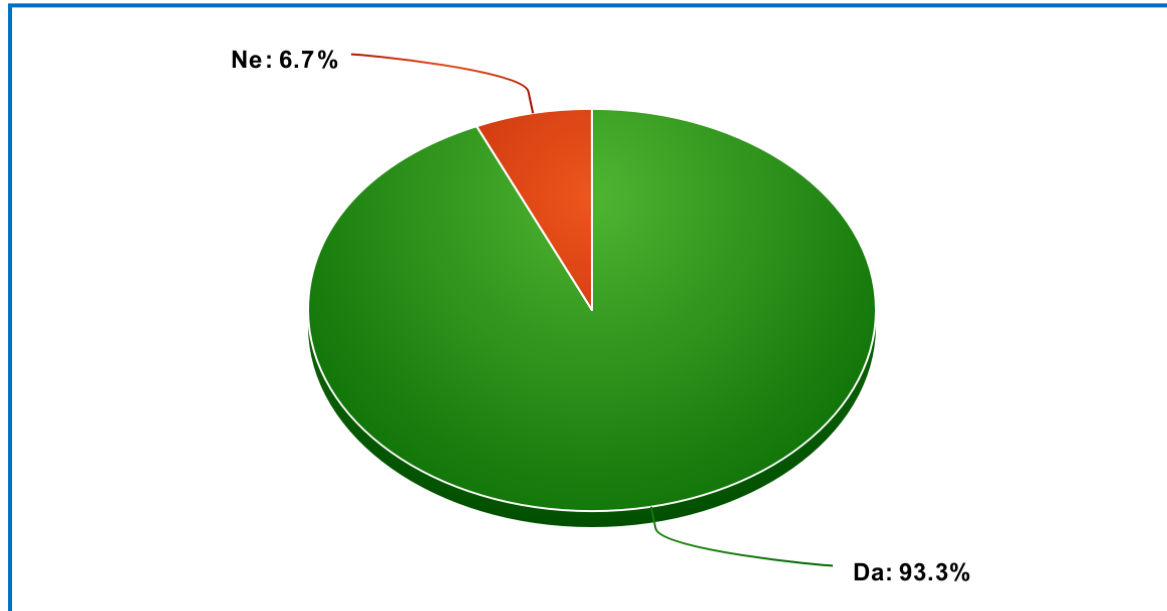
Graf 3, tortni diagram – 3. vprašanje

Tudi tukaj podatki niso preveč prijetni. Tako so udeleženci v anketi povedali, da se je že več kot polovici zgodilo, da se jim ob klicu na zdravstveno ustanovo ni nihče javil, tako se nekje tretjini še to ni zgodilo in v zelo mali številki 6,7 % še nikoli niso bili v taki situaciji. K temu bi naša aplikacija pripomogla z klicnim centrom.

4. Vprašanje:

Se vam zdi slovensko zdravstvo ne modernizirano oziroma zastarelo?

Se vam zdi slovensko zdravstvo nemodernizirano oziroma zastarelo?



■ Da ■ Ne

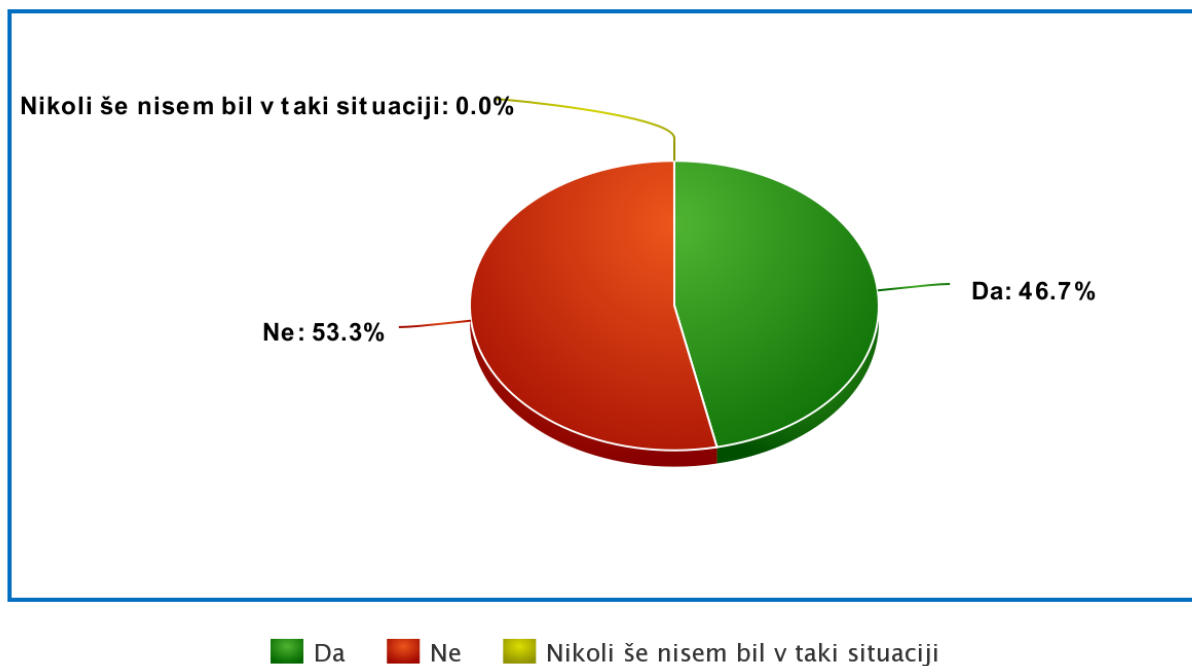
Graf 4, tortni diagram – 4. vprašanje

Tako se kar večini udeležencev zdi slovensko zdravstvo ne modernizirano oziroma zastarelo. To je v bistvu izhodišče za našo idejo, ker poizkušamo rešiti ta problem.

5. Vprašanje:

Ste že kdaj izgubili kakšen dokument (recept, napotnico ...), ki vam ga je dal zdravnik in bi ga kasneje potrebovali?

Ste že kdaj izgubili kakšen dokument (recept, napotnico ...), ki vam ga je dal zdravnik in bi ga kasneje potrebovali?



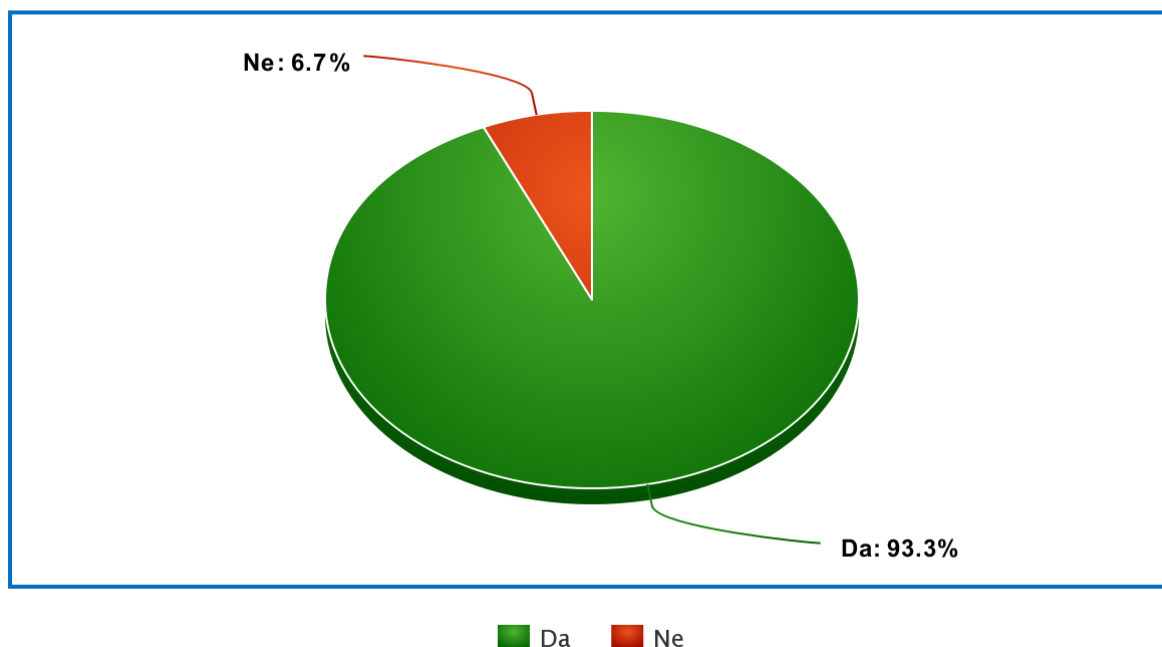
Graf 5, tortni diagram – 5. vprašanje

Tukaj lahko razberemo, da je nekje polovica odgovorila, da in druga polovica ne. Kar pomeni, da so tukaj rezultati malo boljši kot pri ostalih vprašanjih, ampak še vedno zaskrbljujoči.

6. Vprašanje:

Se vam zdi, da bi lahko z digitalizacijo vseh teh dokumentov in postopkov pripomogli k zmanjšanju teh problemov?

Se vam zdi, da bi lahko z digitalizacijo vseh teh dokumentov in postopkov pripomogli k zmanjšanju teh problemov?



Graf 6, tortni diagram – 6. vprašanje

Tukaj pa so rezultati kar dobri; v bistvu je večina odgovorila da, kar pomeni, da se z nami strinjajo in se jim zdi, da bi ideja lahko pomagala in to izboljšala, kar je naš glavni cilj. Zelo nam je všeč, da vidimo, da se ljudje z nami strinjajo in nas tako podpirajo. Upamo, da naša aplikacija čim prej izide in da jo boste imeli tudi vi.

V bistvu smo glede na te odgovore na anketi ugotovili, da je to problem, ki bi ga na tak način lahko zmanjšali ali celo odstranili, kar je tudi naše glavno vodilo za naprej. Še enkrat se zelo zahvaljujemo vsem, ki so sodelovali v anketi.

4.1.3 Intervju z RTV SLO

V četrtek 9. 3. so nas prišli na šolo intervjuvat iz Radio Televizije Slovenija. Prišli so zaradi tega ker smo zmagali na podjetniškem izzivu za mlade 2023, tako so nas vprašali veliko različnih vprašanj in nas prosili, da malo prikažemo naš izdelek in našo predstavitev. Tako je bil naš prispevek predstavljen v nedeljo 12. 3. na prvem programu televizije Slovenije, v prvem dnevniku ob 13.00.

Povezava: <https://www.rtv slo.si/rtv365/arhiv/174942312?s=tv> (naš prispevek je od 8.08 minute do 10.32 minute)

5. RAZPRAVA

Med raziskovanjem smo si zastavili 4 glavna vprašanja, na katera smo skozi raziskovanje odgovorili. Uporabili smo različne metode; najprej smo spoznavali podatke o obveznem zavarovanju, zdravstvenim karticam, brali članke, potem pa še analizirali anketo.

Pri hipotezi H1 nas je zanimalo, ali bi ljudje aplikacijo uporabljali. Tako smo to vprašanje vključili v anketo in rezultat je bil kar visok, saj je večina odgovorila, da bi jo uporabljali, kar pomeni, da je naša hipoteza H1 potrjena.

Pri hipotezi H2 nas je zanimalo, ali je slovensko zdravstvo res ne modernizirano in zastarelo. Poiskali smo nekaj člankov in posnetkov ter to vprašanje vključili v našo anketo in tako kot glede na članke mislimo in misli tudi kar 93.3 % vseh udeležencev ankete, kar je zelo veliko število. To pomeni, da je hipoteza H2, potrjena z več različnih vidikov.

Pri hipotezi H3 smo predvidevali, ali bi aplikacija pripomogla k problemom v zdravstvu. Tako kot smo predvidevali, so tudi tukaj v anketi odgovorili v zelo velikem številu, da bi to pomagalo, s čimer se strinjamo tudi mi, saj bi imeli vse na enem mestu, vedno s sabo in nikoli ne bi mogli izgubiti vaših podatkov. Tudi digitalizacija vseh teh papirjev bi pomagala k zmanjšanju onesnaževanja, saj čeprav papir kurimo ter tudi razpade, vseeno onesnažuje okolje, ampak v manjših količinah kot na primer plastika. Seveda pa bi aplikacija morala biti uporabljena v velikem številu, da bi se poznal učinek. Tako to hipotezo delno potrjujemo.

Pri hipotezi H4, ki je tudi naša zadnja, smo raziskali, kakšna bi bila cena, in ugotovili smo, da bi lahko za vse znašala 1 €, kar se eni osebi morda zdi zelo malo, ampak ko to seštejemo, ker je teh oseb v bistvu toliko, pridemo celo do 1.000.000 € evrov prihodkov, od katerih odštejemo stroške in ostane še vedno zelo veliko čistega dobička, da podjetje napreduje in se nadgrajuje, saj bi večino tega dobička vložili nazaj v podjetje.

6. ZAKLJUČEK S SMERNICAMI ZA NAPREJ

Ta raziskovalna naloga je nastala večinoma zato, da bi se poglobili v raziskavo, kako bi naš izdelek izgledal ter jo podrobno opisali, da bo ljudem jasno, kako vse deluje. Seveda je naš največji cilj, da ustvarimo prototip aplikacije in da jo ljudje začnejo uporabljati. Ampak pred tem je še veliko manjših korakov in eden izmed njih je tudi ta, da si vsi lažje predstavljamo, kako bi to pripomoglo ter kako bi delovalo. Tale korak je seveda pojasnil veliko in nam zagotovo pomagal pri nadaljevanju, da bomo lahko to osnovno zasnovo aplikacije predstavili ostalim. Upamo, da bo naša aplikacija čim prej delovala. V tej nalogi smo pisali po osnovi naše ideje in jo razširili. Naš glavni cilj in vodilo je bilo, da raziščemo vse, kar potrebujemo ter te elemente opisati, s čimer smo postavili tudi temelje za uresničitev in nastanek ideje. Hipotezo 1 smo potrdili, ker smo tudi iz ankete lahko videli, da se ljudje strinjajo s tem in bi jo uporabljali, saj bi to pripomoglo k problemom in jih tudi zmanjšalo, tako smo posledično iz ankete potrdili tudi hipotezo 2, kjer se je večina ljudi strinjala s tem, da je slovensko zdravstvo zastarelo. Hipoteza 3 je bila tudi potrjena, saj ljudje mislijo, da bi bilo uporabno te postopke digitalizirati in tako ne bi več izgubljali papirjev, tako dolgo čakali na klicnih linijah, se hitreje naročili, vse svoje podatke preverili kar na našem mobilnem telefonu, seveda pa bi jo morali uporabljati v velikem številu, da bi bil učinek opazen zato je ta bila delno potrjena. In hipoteza 4 je bila tudi potrjena, saj se eni osebi ta cena ne zdi veliko, ampak ker jih je toliko je prihodek zelo velik, kar je dobro tudi za razvoj podjetja, saj jim ostane veliko denarja, ki ga lahko vlagajo nazaj v podjetje, da je vaša izkušnja čim boljša, kar je pomembno vsem podjetjem. Zato res upamo, da naša aplikacija uspe in jo boste tudi vi s sabo nosili na vašem mobilnem telefonu.

7. VIRI IN LITERATURA

- Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (datum izdaje ni znan). [zapis na spletni strani]. Pridobljeno 25. februarja 2023 s https://zavezanec.zzs.si/wps/portal/portali/azap/prijava-odjava-sprememba-obvez-soc-zavarovanj/obvezno-zdravstveno-zavarovanje!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8ziTY08zQwtTQx8LfzdDA0CLZxcTdx dA4wsQk30C7IdFQHcPDP1/#::~text=Obvezno%20zdravstveno%20zavarovanje%20zdravstveno%20zavarovanje%20zagotavlja%20ustrezno%20zdravstveno,se%20po%C5%A1kodujemo%20ali%20imamo%20kak%C5%A1ne%20druge%20zdravstvene%20potrebe.
- Avtor ni znan. (datum izdaje ni znan). [zakon] *Zakon o zdravstvenem varstvu in zavarovanju*. Pridobljeno 26. februarja 2023 s <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO213>.
- Zavod za zdravstveno zavarovanje. (datum izdaje ni znan). [zapis na spletni strani]. Pridobljeno 5. marca 2023 s https://zavarovanec.zzs.si/wps/portal/portali/azos/vkljucitev_ozz_kzz/kzz!/ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zizQx8HT08DQw93E0tTaw8Q_wCTQPMDA0Ngg31C7IdFQH_j0An/.
- Maja Pavlin in Urša Zupan (15. september 2022). [spletni članek]. *Po smrti pacienta bolnišnica obvestila napačne svojce, pokojnega že pokopali*. Pridobljeno 5. marca 2023 s <https://www.24ur.com/novice/slovenija/izredni-dogodek-v-splosni-bolnismnici-celje.html>.
- Špela Lobe, Jure Demšar (30. december 2022). [video vsebina]. *Komisija: pacienta zamenjali že v bolnišnici*. Pridobljeno 6. marca 2023 s <https://www.24ur.com/video/62881214>.
- Tjaša Dugulin, Petra Hlebš (3. Marec 2023). [video vsebina]. *Klicni center za pomoč pacientom*. Pridobljeno 6. marca 2023 s <https://www.24ur.com/video?video=62914231>.
- 24ur zvečer (5. Januar 2023), [video vsebina]. *Iz 24ur zvečer: Varuhinja človekovih pravic*. Pridobljeno 6. marca 2023 s <https://www.24ur.com/video/62883642>.
- M. Kos, T. Dugulin, M. Vidrih, A. Šešerko, D. Arčon, G. Bojić, S. Jovanovič (5. januar 2023), [video vsebina]. *Dolge vrste ljudi, ki čakajo na osebno zdravnico*. Pridobljeno 6. marca 2023 s <https://www.24ur.com/video/62883640>.
- Urška Šestan (11. Avgust 2022), [video vsebina]. *Čakalne dobe v zdravstvu*. pridobljeno 6. marec 2023 s <https://www.24ur.com/video/62806633>.
- Maja Kos, Žaži Dominik (11 Julij 2022) [video vsebina] *Ima ideologija prednost pred zdravjem zdravnikov*. pridobljeno 6. marec 2023 s <https://www.24ur.com/video/62757884>.
- Alen Delanovč, Andrej Veber, Vito Gorjup (15. september 2022) [video vsebina] *Usodna napaka SB v Celju*. pridobljeno 6. marec 2023 s <https://www.24ur.com/video/62825768>.

8. PRILOGE

8.1 IZGLED ANKETE

Soglasje za zbiranje osebnih podatkov v anketi

Anketa, ki je pred vami, zbira osebne podatke in podatke, ki jih posredujete v anketi:

- Drugi identifikatorji - Starost

Ker bomo skupaj z vašimi odgovori zbirali zgoraj navedene osebne podatke, vas prosimo, da se pred izpolnjevanjem strinjate z zbiranjem vaših osebnih podatkov. Posredovanje anketnih in osebnih podatkov je prostovoljno in pogoj za sodelovanje v anketi. V primeru, da podatkov ne posredujete, ne morete nadaljevati z izpolnjevanjem ankete. Podrobnosti o zbiranju, hranjenju in obdelovanju vaših podatkov v tej anketi si lahko preberete [tukaj](#). Politika zasebnosti in splošni pogoji so dostopni na tej [povezavi](#).

Prosimo, označite, ali se strinjate z zbiranjem vaših osebnih podatkov:

Ne, ne strinjam se z zbiranjem mojih osebnih podatkov

Da, strinjam se z zbiranjem mojih osebnih podatkov.

• Uvod

Pozdravljeni, smo trije najstniki, ki smo ustvarili svojo poslovno idejo - aplikacijo Zdrav.si. Prosimo vas, da odgovorite na spodnja vprašanja. Anketa je anonimna, rezultati pa bodo v grafu prikazani v naši raziskovalni nalogi. Hvala za sodelovanje!

-ekipa Zdrav.si

• Q1

Prosim izberite vašo starostno skupino.

od 10 do 20 let
od 20 do 35 let
od 35 do 50 let
od 50 do 60 let
60 let+

• Q2

Ali se vam je že kdaj zgodilo, da bi se morali naročiti pri zdravniku in ste morali zaradi čakalnih vrst nekaj časa čakati na termin za pregled, operacijo ...?

Da, že več krat
Da, nekaj krat
Nikoli
Nikoli še nisem bil v taki situaciji

• **Q3**

Ali ste že kdaj klicali zdravstveno ustanovo (UKC, k svojemu osebnemu zdravniku ...) in se vam nihče ni javil?

Da
Ne
Nikoli še nisem bil v taki situaciji

• **Q4**

Se vam zdi slovensko zdravstvo ne modernizirano oziroma zastarelo?

Da
Ne

Q5

Ste že kdaj izgubili kakšen dokument (recept, napotnico ...), ki vam ga je dal zdravnik in bi ga kasneje potrebovali?

Da
Ne
Nikoli še nisem bil v taki situaciji

• **Q6**

Se vam zdi, da bi lahko z digitalizacijo vseh teh dokumentov in postopkov pripomogli k zmanjšanju teh problemov?

Da
Ne

• **Zaključek**

Odgovorili ste na vsa vprašanja v tej anketi. Hvala za sodelovanje.

(kopirana anketa iz spletne strani www.1ka.si, povezava do dane ankete je zgoraj, 4.1.1 Povezave do ankete)