Директору Дома здравља Алексинац

**Предлог мера за унапређење задовољства корисника здравствених услуга**

На основу анализе спроведене анкете за испитивање задовољства корисника здравствених услуга 1.децембра 2014.године у службама Дома здравља Алексинац и у консултацији са начелницима свих служби, а који су на ову тему одржали састанке у својим службама, на састанку Комисије за унапређење и праћење квалитета рада одржаном 23.1.2015.године, дошли смо до конкретних предлога:

1.Редовно одржавање колегијума начелника једном недељно, где ће они изнети конкретне проблеме са предлогом за њихово решавање.

2.Редовно одржавање састанака свих запослених у службама Дома здравља, са упознавањем са плановима и циљевима рада, као и њихово активно учешће у препознавању, сагледавању и решавању конкретних проблема.

3.Регистровање нежељених догађаја у свим службама Дома здравља, њихова анализа, доношење предлога мера за предупређивање сличних догађаја у будућности и пријављивљање Комисији за унапређење квалитета рада.

4.Анализа приговора пацијената, упућених на било који начин: преко заштитника пацијентових права, начелника Служби, убачених у сандуче за примедбе пацијената, уписаних у Књигу утисака.

5.Праћење промена у области законске регулативе и њихова примена у пракси.

6.Поштовање усвојених процедура.

7.Унапређење односа и комуникације између Служби дома здравља, као и између примарне и секундарне здравствене заштите.

8.Због недостатка кадра у Служби хитне медицинске помоћи, због чега лекари Службе за здравствену заштиту одраслих одлазе по позиву у Службу хитне медицинске помоћи, неопходно је регулисање те сарадње.

9.Изразит проблем у свим службама је недостатак кадра, нарочито у Служби за здравствену заштиту деце, где је акценат дат на неопходности специјализације из педијатрије. У Служби за здравствену заштиту жена је неопходан још један лекар. У Служби поливалентне патронаже због недостатка кадра долази до проблема немогућности извршења плана законом предвиђених посета бабињари и новорођенчету.

10.Посебну пажњу обратити на равномерну радну оптерећеност свих запослених, те у том циљу наставити са опредељивањем пацијената и активностима на уједначавању броја опредељених пацијената по лекару.

11.Наставити са активностима унапређења безбедности пацијената.

23.1.2015.год.

Алексинац

Председник Комисије за унапређење и праћење квалитета рада

Др Данијела Митић

Спец.опште медицине