**Анализа упитника о задовољству корисника**

**у 2020. години**

**1.**

**Увод**

Утврђивање нивоа задовољства пацијената битан је параметар у процесу праћења квалитета рада једне здравствене установе.

У циљу унапређења квалитета пружених здравствених услуга спроведен је упитник о задовољству кориснка радом службе: за здравствену заштиту одраслог становништва, здравствену заштиту деце и здравствену заштиту жена**.**

**2.**

**Методолигија рада**

Истраживање задовољства корисника здраствене заштите у Дому здравља Алексинац је спроведено према стручно- методолошком упуству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ .

У истраживању се користио јединствен упитник за све кориснике здраствене заштите опште медицине, педијатрије и гинекологије. Изабрани лекар. Упитник се састојао од деветнест питања. Корисници су на крају имали могућност да унесу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства.

Анализа добијених података показује:

Укупан број корисника који су учествовали у решавању анкете на дан 1.12.2020. године,обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима.

**3.**

**Статистички – графички приказ спроведене анализе**

**1.*Пол:***

Мушки 33%

Женски 67%

**3. *Завршена школа:***

* непотпуна основна школа 5,94%
* основна школа 10,89%
* средња школа 46,53%
* виша и висока школа 36,86%

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше 7,92%

Лоше 17,82%

Осредње 29,70%

Добро 30,69%

Веома добро 13,86%

**5. Колико пута сте у последњих 12 месеци имали преглед, укључујући и овај пут?**

а) У државној здравственој установи 3. пута

б) У приватној пракси / установи 0. пута

**6. Како заказујете преглед код изабраног лекара?**

Телефоном 52,48%

Путем апликације „Мој доктор” 18,81%

Лично 18,81%

Нисам заказивао/ла преглед 9,90%

**7. На данашњи преглед сам чекао/ла:**

Примљен/а сам исти дан 41,58%

Од 1 до 5 дана 35,64%

Од 6 до 15 дана 18,81%

Више од 15 дана 9,90%

**8. Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) следеће карактеристике које се односе на ову службу:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Карактеристика*** | ***Оцена***  ***1.2.3.4.5.*** | | | | | ***Не знам/ Не односи се на мене*** |
| а) Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара? | 0 | 0 | 4% | 26% | 57% | 13% |
| б) Апликација „Мој доктор” и могућност коју вам пружа? | 0 | 1% | 6% | 22% | 60% | 11% |
| в) Заказивање специјалистичких прегледа  електронским путем у ординацији изабраног  лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)? | 0 | 0 | 5,05% | 32,32% | 50,51% | 12,12% |

**9. Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Тема*** | ***Да, за време***  ***редовне посете*** | ***Да, у посети превентивном центру/саветовалишту*** | ***Не*** | ***Није било потребно*** | ***Не сећам се*** |
| а) Правилна исхрана | 24,75 | 6,93 | 5,94 | 49,50 | 12,87 |
| 0б) Важност физичке активности | 21,00 | 7,00 | 14,00 | 44,00 | 14,00 |
| в) Штетност злоупотребе алкохола | 15,84 | 7,92 | 8,91 | 50,50 | 16,83 |
| г) Штетност пушења | 15,00 | 8,00 | 10,00 | 46,00 | 21,00 |
| д) Избегавање/одбрана од стреса | 18,00 | 5,00 | 8,00 | 50,00 | 19,00 |
| ђ) Важност сигурног секса | 19,00 | 3,00 | 12,00 | 47,00 | 19,00 |
| е) Штетност од употребе дрога | 13,00 | 5,00 | 13,00 | 51,00 | 18,00 |

**10. Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа? %**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Назив прегледа*** | ***Да*** | ***Не*** | ***Не знам/***  ***Не сећам се*** | ***Не односи се на мене*** |
| а) Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године | 14,58 | 20,83 | 37,50 | 27,08 |
| б) Скрининг/рано откривање рака грлића  материце у последње три године | 21,78 | 24,75 | 32,67 | 20,79 |
| в) Скрининг/рано откривање рака дојке у  последње две године | 20,79 | 26,73 | 29,70 | 22,77 |
| г) Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година | 8,25 | 32,99 | 38,14 | 20,62 |
| д) Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године | 10,31 | 32,99 | 28,87 | 27,84 |
| ђ) Скрининг/рано откривање депресије у  последњих годину дана | 5,15 | 31,96 | 37,11 | 25,77 |

**11. Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) рад медицинске сестре у овој служби:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Изјава*** | ***Оцена***  ***1.2.3.4.5. %*** | | | | |
| а) Поштовање и љубазност | 0 | 4 | 11 | 39 | 46 |
| б) Информације које вам пружају | 0,99 | 1,98 | 9,90 | 45,54 | 41,58 |
| в) Сарадња са лекаром | 1 | 3 | 8 | 41 | 47 |

**12*.* Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) рад вашег изабраног лекара у овој служби:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Изјава*** | ***Оцена***  ***1.2.3.4.5. %*** | | | | |
| а) Поштовање и љубазност | 0 | 2 | 19 | 40 | 39 |
| б) Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр.  у кући, на послу) | 0 | 1,98 | 3,96 | 46,53 | 47,52 |
| в) Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали | 0 | 2 | 19 | 40 | 39 |
| г) Време и пажњу које вам посвети током прегледа | 0 | 1,98 | 9,90 | 36,63 | 51,49 |
| д) Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује | 0 | 0,99 | 8,9 | 42,57 | 47,52 |
| ђ) Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима | 0 | 0 | 9,90 | 36,63 | 53,47 |

**13. Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге и организацију здравствене заштите у овој служби:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Питање*** | ***Оцена***  ***1.2.3.4.5. %*** | | | | | ***Не знам*** |
| а) Радно време установе | 0 | 0 | 1,98 | 18,81 | 73,27 | 5,94 |
| б) Доступност лекара викендом ако се разболите | 0 | 0 | 8 | 18 | 55 | 19 |
| в) Доступност инвалидима и особама у  колицима | 0 | 1 | 3 | 22 | 63 | 11 |
| г) Број места за седење у чекаоници | 0 | 0,99 | 6,93 | 22,77 | 65,35 | 3,96 |
| д) Време чекања до посете у чекаоници | 0 | 1,98 | 3,96 | 27,72 | 60,40 | 5,94 |
| ђ) Могућност телефонске комуникације са  лекаром и добијања савета у току радног  времена | 0 | 2,97 | 6,93 | 23,76 | 58,42 | 7,92 |
| е) Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности | 0 | 0 | 3,96 | 17,82 | 70,30 | 7,92 |
| ж) Расположивост одговарајућег кадра у установи | 0 | 0 | 5,94 | 32,67 | 51,49 | 9,90 |
| з) Интернет страницу установе | 0 | 1 | 4 | 22 | 56 | 17 |
| и) Медицинску опрему у установи | 0 | 0 | 7 | 24 | 52 | 17 |
| ј) Хигијену установе | 0 | 0 | 3,96 | 28,71 | 62,38 | 4,95 |
| к) Паркинг испред установе | 0 | 2,97 | 13,86 | 24,75 | 44,55 | 13,86 |
| л) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената | 0 | 0,99 | 2,97 | 20,79 | 56,44 | 18,81 |

**14. Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге дијагностике и лечења у овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19: %**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Оцена*** | | | | | ***Не односи се***  ***на мене*** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 0,99 | 0,99 | 5,94 | 18,81 | 50,50 | 22,77 |

**15. Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога? %**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Разлог*** | ***Да*** | ***Не*** | ***Не односи се***  ***на мене*** |
| а) Финансијски разлози | 8,25 | 61,86 | 29,90 |
| б) Дужина чекања | 16,49 | 57,73 | 25,77 |
| в) Недостатак личног времена | 20,62 | 51,55 | 27,84 |
| г) Удаљеност | 14,58 | 55,21 | 30,21 |
| д) Епидемиолошка ситуација COVID-19 | 31,00 | 43,00 | 26,00 |

**16. Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) ваше опште здравствено стање:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Оцена %*** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 0 | 0,99 | 14,85 | 58,42 | 25,74 |

**17. *Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Оцена укупног задовољства %*** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1,98 | 5,94 | 53,47 | 38,61 |

**4.**

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 1. децембра јавили на преглед свом изабраном лекару **.**

**Статистичка анализа питања је показала:**

*Питање број 1* и питање број 2 - Анализирајући добијене одговоре по анкетном упитнику, може се закључити да су процентуално заступљеније биле особе женског пола, са завршеном средњом школом.

*Питање број 6*, Како заказујете преглед код изабраног лекара? Највећи број пацијената 51,48%,изјаснило се да заказује путем телефона у организациону јединицу, док само 18,81% путем апликације „ мој доктор“.

*Питање број 7,* на данашњи преглед истог дана примљено је 41.58% испитаника док је више од 15.дана чекало 9,90%.

*Питање број 8*, а) оценом 5, је оценило 57% ( прописивање лекова у електронскј форми и могућности подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара. да ли сте мењали изабраног лекара, 76,52% испитаних пацијената је рекло да није мењало изабраног лекара.

*Питање број 9.* - Већина пацијената добија адекватне информације од свог изабраног лекара приликом редовне посете за време редовне посете: на тему здравља која укључује:

правилну исхрану 24,75%, 21,00%, редовну физичку активност, штетност алкохола 15.84%, штетност пушења 15.00%, избегавање стреса 18%, важност сигурног стреса 19% и штетност дроге 13%.

*Питање број 19*. - Узевши све у обзир, пацијенти су задовољство здравственом заштитом оценили оценом 5.= 25,74% и оценом 4. = 58,42%.

**5.**

**ПРЕДЛОГ МЕРА**

На основу анализе анкете донети су предлози мера за унапређење задовољства:

* Неопходно је наставити у континуитету посебну пажњу усмерити на што ефикасније и потпуније информисање пацијената и поред тога што су све неопходне информације истакнуте на огласним таблама, шалтерима, вратима, као и на сајту Дома здравља, при сваком контакту са пацијентом, као и преко телефона.
* Пацијенте је неопходно информисати о:

-начину заказивања прегледа,

- бесплатности услуга , лечења, лекова и инјекција, прегледа у саветовалиштима, услуга кућног лечења, као и о ценовнику услуга које се наплаћују,

- радном времену, начину прегледа инвалида и лица са посебним потребама, начину обављања хитног прегледа, степенима хитности и предности при пријему,

- начину на који могу да поднесу жалбу, о томе да постоји кутија за примедбе и похвале, књига утисака, као и о осталим правима и обавезама.

• При прегледу код лекара, пацијенте је такође потребно што више и потпуније информисати и о значају правилне исхране, редовне физичке активности, избегавања стреса, престанку пушења дувана, штетности конзумирања алкохола и дрога, као и заштити приликом сексуалних односа. Поштовању превентивних епидемиолошких мера.

• Наставити са унапређењем сарадње лекара и медицинских сестара, уз испољавање високог степена професионализма, љубазности и толеранције, како у контакту са корисницима здравствених услуга, тако и у тимском раду. И наставити са превентивним радом у очувању и унапређењу постигнутих активности на превенцији ширења covid 19 инфекције.

Анализу спроведене анкете извршила главна сестра

Дома здравља Алексинац,

Александра Стоилковић струк.медицинска сестра

Упозната: Комисија за унапређење квалитета рада ДЗ Алексинац, Председник Комисије

др мед.спец. Данијела Митић,

Директор Дома здравља

др мед.спец. Родољуб Живадиновић