Директору Дома здравља Алексинац

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

Ради утврђивања нивоа задовољства корисника здравствене заштите пруженим здравственим услугама спроведена је анкета децембра 2017.год. у свим службама Дома здравља где пацијенти могу да имају изабраног лекара. На основу анализе ове анкете , Комисија за унапређење и праћење квалитета рада је донела предлог мера за унапређење задовољства.

Резултати показују да највећи проценат анкетираних задовољно или веома задовољно пруженим здравственим услугама, а они који су незадовољни, као разлоге за то су означили лошу информисаност, нељубазност медицинских сестара и лошу сарадњу лекара и медицинских сестара, те је неопходно унапредити те области.

* Информисаност пацијената на свим нивоима, почев од контакта са медицинском сестром на шалтеру, приликом заказивања прегледа и пријема пацијената, било непосредно или при разговору телефоном, као и приликом прегледа код лекара.

Пацијенте је неопходно информисати о:

- начину избора и промене изабраног лекара,

- 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.

Неопходно је пацијенте информисати и усменим путем и поред тога што се све ове информације налазе истакнуте на огласним таблама и шалтерима.

* 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.
* Љубазност медицинских сестара, на шалтеру, приликом телефонског разговора са пацијентом, у соби за интервенције, као и љубазност лекара.
* Сарадњу лекара и медицинских сестара, као и осталог особља јер лоша сарадња и комуникација оставља лош утисак на кориснике здравствених услуга и веома утиче на задовољство, као и на сам процес пружања здравствених услуга.

Неопходно је континуирано се залагати на унапређењу комуникације са пацијентима, уз компромисе и флексибилност у раду, поштујући своје и достојанство пацијената и запослених, уз ширење позитивне енергије.

април .2018.год.

Алексинац

Председник Комисије за унапређење и праћење квалитета рада

Др Данијела Митић

Спец.опште медицине