**Анализа упитника о задовољству корисника**

**у 2019. 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 25.11.2019. године,обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима. Број подељених упитника је 431.

**3.**

**Статистички – графички приказ спроведене анализе**

**1.*Пол:***

Мушки 38.38%

Женски 59.34%

**3. *Завршена школа:***

* незавршена основна 1.01%
* основна школа 4,04%
* средња школа 67.42%
* виша и висока школа 26.01%

**4. *Материјално стање вашег домаћинства:***

* веома лоше 6.31%
* лоше 2.8%
* осредње 23.23%
* добро 40.40%
* веома добро 26.52%

|  |
| --- |
|  |

**5. *Како сте изабрали свог лекара?***

* Ја сам изабрао/ла свог лекара 89.39%

|  |
| --- |
|  |

* Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене 4.29%
* Нисам га бирао/ла, додељен ми је 0.76%
* Немам изабраног лекара 3.28%
* Не сећам се 1.77%

**6. *Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?***

* Да, могу да га променим када год хоћу 81.82%
* Да, могу да га променим само једном годишње 8.59%
* Мислим да није могуће да променим свог лекара 1.01.%
* Не знам 8.08%

**графикон број 2**

**7. Да *ли сте до сада мењали изабраног лекара?***

* Да 17.93%
* Не 76.52%

**графикон број 3**

**8. *Који је био разлог промене изабраног лекара?***

* Мој лекар је напустио ординацију/картотеку 2.78%
* Преселио/ла сам се 10.86%
* Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром 6.31%
* Због других разлога 6.57%
* Нисам мењао/ла лекара 72.73%

**9. *Колико дуго се лечите код свог лекара?***

* Мање од годину дана 8.59%
* 1–3 године 28.54%
* Више од 3 године 54.55%
* Немам свог лекара 2.78%

**графикон број 4**

**10. *Колико пута сте посетили лекара у последњих12 месеци, укључујући и овај пут?***

* Изабраног лекара 4 пута
* Другог лекара у овој служби 2 пута

5% пацијената је просечно годишње било изабраном лекару у анкетираној популационој групи, 1.63% је у последњих 12 месеци посетило другог лекара у испитиваној служби.

**11. *Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих12 месеци?***

* (Молимо допишите, а уколико нисте ниједном упишите нулу)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ пута

0,50% испитаника је одговорило да је посетило лекара у приватној пракси.

**12. *Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?***

* Никада не заказујем 14.65%
* Обично будем заказан/а за исти дан 8.08%
* Обично чекам 1–3 дана 67.68%
* Обично чекам више од 3 дана 6.31%

**графикон број 5**

**13. *Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?***

***Да, за време редовне посете***

а) Правилна исхрана 82,83%

б) Важност физичке активности 76,77%

в) Злоупотреба алкохола 1 65,66%

г) Смањење или престанак пушења 61,62 %

д) Избегавање/одбрана од стреса 68,69%

ђ) Сигуран секс 52,27%

е) Опасност од злоупотребе дрога 59,34%

***Да, у посети превентивном центру/саветовалишту***

а) Правилна исхрана 6,82%

б) Важност физичке активности 9,85%

в) Злоупотреба алкохола 9,09%

г) Смањење или престанак пушења 10,35%

д) Избегавање/одбрана од стреса 11,11%

ђ) Сигуран секс 7,83%

е) Опасност од злоупотребе дрога 7,07%

***Не***

а) Правилна исхрана 4,04%

б) Важност физичке активности 3,79%

в) Злоупотреба алкохола 6,31%

г) Смањење или престанак пушења 6,31%

д) Избегавање/одбрана од стреса 5,56%

ђ) Сигуран секс 6,57%

е) Опасност од злоупотребе дрога 6,57%

***Није било потребно***

а) Правилна исхрана 5,05%

б) Важност физичке активности 7,58%

в) Злоупотреба алкохола 17,42%

г) Смањење или престанак пушења 20,20%

д) Избегавање/одбрана од стреса 13,13%

ђ) Сигуран секс 31,57%

е) Опасност од злоупотребе дрога 25,51%

**14. *Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?***

***(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)***

***Да, слажем се***

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 90,40%

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 93,18%

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 91,67%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 87,88%

***Делимично се слажем***

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 5,81%

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 5,05%

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 6,57%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 6,82%

***Не слажем се***

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 1,01%

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 0%

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 0,51%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 1,77%

***Не знам***

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 1,01%

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 0,76%

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 0,51%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 2,78%

***15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?***

***(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву)***

***Да, слажем се***

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр.на послу,у кући) 69,70%

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 54,55%

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 66,67%

г) Мој лекар ме пажљиво слуша 69,70 %

д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

72,73%

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 30,30%

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 87,88%

***Делимично се слажем***

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 15,15%

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 27,27%

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 12,12%

г) Мој лекар ме пажљиво слуша 18,18%

д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује 12,12%

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 27,27%

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 12,63%

***Не слажем се***

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 6%

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 23%

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 6%

г) Мој лекар ме пажљиво слуша 28%

д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

20%

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 7%

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 10%

**16. *Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?***

***(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)***

***Да, слажем се***

**а) Задовољан сам радним временом 54,55%**

**б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 0%**

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 0%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 13,4%**

**д) У чекаоницама има довољно места за седење 0%**

**ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 0%**

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет**

**0%**

**ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 0,5%**

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 0%**

**и) Установа има своју интернет страницу 5,2%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 26,35%**

**Делимично се слажем**

а) Задовољан сам радним временом 21,21%

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 24,24%

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 6,6%

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 18,18%

д) У чекаоницама има довољно места за седење 3,6%

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 6,6%

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет

3,3%

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 3,3%

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 3,3%

и) Установа има своју интернет страницу 3,3%

ј) Установа има довољно медицинске опреме 3,37%

***Не слажем се***

а) Задовољан сам радним временом 2,1%

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 1,5%

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 0,7%

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 3,0%

д) У чекаоницама има довољно места за седење 15,0%

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 16,8%

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет

11,8%

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 0,7%

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 0,6%

и) Установа има своју интернет страницу 3,4%

ј) Установа има довољно медицинске опреме 3,6%

***Не знам***

а) Задовољан сам радним временом 3,3%

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 21,21%

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 3,3%

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 0%

д) У чекаоницама има довољно места за седење 12,12%

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 0%

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет

0%

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 0,%

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 1,3%

и) Установа има своју интернет страницу 4,9%

ј) Установа има довољно медицинске опреме 0%

**17. *Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?***

***(Молимо да заокружите један одговор на свако питање)***

***Бесплатно***

а) Преглед изабраног лекара 59,34%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 55.81%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 57,32%

г) Кућна посета вашег лекара 60,86%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 74,49%

***Партиципација***

а) Преглед изабраног лекара 38.64%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 38,89%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 13,6%

г) Кућна посета вашег лекара 3,79%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 0%

***Пуна цена***

а) Преглед изабраног лекара 0%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 0,25%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 0,25%

г) Кућна посета вашег лекара 0,2%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 0,4%

***Не знам***

а) Преглед изабраног лекара 0%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 1,53%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 2,53%

г) Кућна посета вашег лекара 34,09%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 0%

**18. *Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?***

* Да 12,12%
* Не 69,70%
* Не сећам се 18,18%

**графикон број 6**

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

* Веома незадовољан 3,3%
* Незадовољан 0%
* Ни задовољан ни незадовољан 18,18%
* Задовољан 51,52%
* Веома задовољан 27%

**графикон број 7**

**4.**

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 26. новембра 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 5*, Већина пацијената је сама изабрала свог лекара 81,5% графикон број 1.

*Питање број 6,* највећи проценат је упознат са начином промене изабраног лекара 81,82%, графикон број 2.

*Питање број 7*, да ли сте мењали изабраног лекара, 76,52% испитаних пацијената је рекло да није мењало изабраног лекара. Графикон број 3.

*Питање број 9,* колико дуго се лечите код свог лекара, највцећи проценат је оговорио више од 3 године 54,55%, што нам указује да се велики број пацијената изјаснило за изабраног лекара и да је задовољан начиним лечења и сарадње са својим лекаром. Графикон број 4.

*Питање број 12*, које гласи: да ли заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате, највећи проценат се изјасниo да заказује и да обично чека 1-3 дана, 67.68% Графикон број 5.

*Питање број 13.* - Већина пацијената добија адекватне информације од свог изабраног лекара приликом редовне посете на тему здравља која укључује:

правилну исхрану 82,83%, редовну физичку активност 76,77%, избегавање стреса 68,69%, престанак пушења дувана 61,62%, конзумирања алкохола и употреба дрога 65,66% .

*Питање број 14.* - Пацијенти су задовољни љубазноћу медицинских сестара у соби за интервенције 93,18%, али и добијеним информацијама од средњег стручног кадра 91,67%. Такође је изражено задовољство пацијената у смислу сарадње лекара са медицинским сестрама 87,88%.

*Питање број 15.* - Велики проценат пацијената је задовољно временом које му лекар посвети у прегледу 66,67%. 87,88% пацијената се прво јавља свом изабраном лекару када има нови проблем.

*Питање број 18.-* Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове

69,70% пацијената је одговорило да није одложило преглед или није отишло код свог лекара. Графикон број 6.

*Питање број 19*. - Узевши све у обзир, пацијенти су задовољни здравственом заштитом 51,52%, графикон број 7.

**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 избора и промене изабраног лекара,

-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.

• 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.

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