**Анализа упитника о задовољству корисника**

**у 2021. 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 13.12.2021. године,обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима. Број подељених упитника је 172.

**3.**

**Статистички – графички приказ спроведене анализе**

**1.*Пол:***

Мушки 34,30%

Женски 65,70%

**3. *Завршена школа:***

* незавршена основна 1.74%
* основна школа 13,95%
* средња школа 59,88%
* виша и висока школа 24,42%

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

* веома лоше 2.33%
* лоше 9.30%
* осредње 41,28%
* добро 39,53%
* веома добро 7.56%

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

* Телефоном 51,74%
* Путем апликације Мој доктор 8,14%
* Лично 24,42%
* Нисам заказивао преглед 15,70%

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

* Примљен/а сам исти дан 69,19%
* Од 1 до 5 дана 23,26%
* Од 6 до 15 дана 5,23%
* Више од 15 дана 2,33%

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

**а ) Прописиваање  *лекова у ел. Форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара?***

1. **0,00%**
2. ***0,58%***
3. ***6,40%***
4. ***22,09%***
5. ***59,30%***
6. ***11,63%***

**б ) Апликација Мој доктор и могућност коју вам пружа:**

1. **1,16%**
2. **2,91%**
3. **13,95%**
4. **25,58%**
5. **41,28%**
6. **15,12%**

**в ) Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информативног система (ИЗИС):**

1. **0,58%**
2. **0,00%**
3. **8,72%**
4. **25,58%**
5. **41,28%**
6. **15,12%**

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

а ) Правилна исхрана:

1. 59,88%
2. 6,40%
3. 7,5%
4. 19,77%
5. 6,40%
6. 0,00

б ) Важност физичке активности:

1. 58,14%
2. 8,72%
3. 8,72%
4. 15,70%
5. 8,72%
6. 0,00%

В ) Штетност злоупотребе алкохола:

1. 37,79%
2. 7,56%
3. 12,79%
4. 32,56%
5. 9,30%
6. 0,00%

г ) Штетност пушења:

1. 43,60%
2. 6,40%
3. 11,63%
4. 30,23%
5. 8,14%
6. 0,00%

д ) Избегавање/одбрана од стреса:

1. 48,84%
2. 5,23%
3. 11,63%
4. 25,58%
5. 8,72%
6. 0,00%

*Ђ ) Важност сигурног секса:*

1. *31,40%*
2. *5,81%*
3. *18,60%*
4. *30,81%*
5. *13,37%*
6. *0,00%*

*Е ) Штетност од употребе дроге:*

1. *20,93%*
2. *5,23%*
3. *17,44%*
4. *43,02%*
5. *13,37%*
6. *0,00%*

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

**А** ) Скрининг рано откривање рака дебелог црева у последње две године:

1. 26,16%
2. 34,88%
3. 9,88%
4. 29,07%
5. 0,00%

**Б )** Скрининг рано откривањерака грлића материце у последње три године:

1. 30,81%
2. 23,84%
3. 6,40%
4. 38,95%
5. 0,00%

**В ) Скрининг** рано откривање рака дојке у последње две године:

1. 23,26%
2. 33,14%
3. 7,56%
4. 36,06%
5. 0,00%

***Г )****Скрининг рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година:*

1. *33,14%*
2. 36,63%
3. 8,72%
4. 21,51%
5. 0,00%

Д ) Скрининг рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године:

1. 34,88%
2. 41,40%
3. 9,88%
4. 23,84%
5. 0,00%

Ђ ) Скрининг рано откривање депресије у последњих годину дана:

1. 28,49%
2. 34,30%
3. 11,63%
4. 25,58%
5. 0,00%

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

а ) Поштовање и љубазност:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 8,72%
4. 29,07%
5. 62,21%

б ) Информације које вам пружају:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 8,14%
4. 31,40%
5. 60,47%

В ) Сарадња са лекаром:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 6,40%
4. 29,66%
5. 63,95%

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

a ) Поштовање и љубазност:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 9,3%
4. 27,3%
5. 63,37%

б ) Лекар познаје вашу личну ситуацију:

1. 0,58%
2. 1,74%
3. 20,35%
4. 27,33%
5. 50,00%

В ) Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 18,02%
4. 25,58%
5. 56,40%

Г ) Време и пажњу коју вам посвети током прегледа:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 8,72%
4. 33,72%
5. 57,56%

Д ) Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 11,06%
4. 29,65%
5. 59,30%

Ђ) Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима:

1 0,00%

2 0,00%

3 11,06%

4 29,65%

5 59,30%

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

А ) Радно време установе:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 6,40%
4. 22,67%
5. 66,12%
6. 5,81%

Б ) Доступност лекара викендом ако се разболите:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 11,63%
4. 26,74%
5. 50,00%
6. 11,63%

В ) Доступност инвалидима и особама у колицима:

1. 0,00%
2. 0,58%
3. 17,44%
4. 24,42%
5. 47,09%
6. 10,47%

Г ) Број места за седење у чекаоници:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 13,95%
4. 24,42%
5. 55,23%
6. 6,40%

Д ) Време чекања до посете у чекаоници:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 8,14%
4. 37,21%
5. 47,67%
6. 6,98%

Ђ ) Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена:

1. 1,74%
2. 0,58%
3. 14,53%
4. 22,67%
5. 51,16%
6. 9,30%

Е ) Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 5,81%
4. 20,35%
5. 69,19%
6. 4,65%

Ж ) Расположивост одговарајућег кадра у установи :

1. 0,00%
2. 0,58%
3. 11,05%
4. 30,81%
5. 50,00%
6. 7,56%

З ) Интернет страницу установе:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 11,05%
4. 24,42%
5. 41,28%
6. 23,26%

И ) Медицинску опрему у установи:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 8,72%
4. 23,26%
5. 50,58%
6. 17,44%

Ј ) Хигијену установе:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 8,14%
4. 29,97%
5. 60,47%
6. 2,33%

К ) Паркинг испред установе:

1. 0,00%
2. 3,49%
3. 17,44%
4. 23,84%
5. 47,67%
6. 7,56%

Л ) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената:

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 9,88%
4. 24,42%
5. 47,67%
6. 18,02%

**14. Оцените оценом од 1 до 5 ( где1 значи веома лоше,а 5 значи одлично) услуге дијагностике и лечења у овој установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID – 19:**

**1 0,00%**

**2 0,58%**

**3 3,49%**

**4 28,49%**

**5 61,05%**

**6 6,14%**

**15. *Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили због неких од наведених разлога?( 1 да,2 не,3 не односи се на мене)***

***А ) Финансиски разлози:***

***1 19,19%***

**2 5,58%**

**3 30,23%**

**Б ) Дужина чекања :**

1. **6,40%**
2. **60,47%**
3. **33,14%**

**В ) Недостатак личног времена :**

1. **27,91%**
2. **47,67%**
3. **24,42%**

**Г ) Удаљеност :**

1. **15,12%**
2. **53,49%**
3. **31,40%**

**Д) Епидемиолошка ситуација :**

**1 48,84%**

**2 36,06%**

**3 15,12%**

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

**1 0,58%**

**2 1,74%**

**3 14,53%**

**4 47,67%**

**5 35,47%**

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

* Веома незадовољан 0,00%
* Незадовољан 0,00%
* Ни задовољан ни незадовољан 4,66%
* Задовољан 40,70%
* Веома задовољан 54,66%

**4.**

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 13. 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,* највећи проценат заказује преглед код изабраног лекара телeфоном 51,74%.

*Питање број 7*, које гласи: да ли заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате, највећи проценат се изјасниo да је примљено истог дана, 69,19%

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

правилну исхрану 59,88%, редовну физичку активност 58,14%, избегавање стреса 48,84%, престанак пушења дувана 43,60%, конзумирања алкохола и употреба дрога 37,79% .

*Питање број 11.* - Пацијенти су задовољни љубазноћу медицинских сестара у соби за интервенције 62,21%, али и добијеним информацијама од средњег стручног кадра 60,47%. Такође је изражено задовољство пацијената у смислу сарадње лекара са медицинским сестрама 63,95%.

*Питање број 12.* - Велики проценат пацијената је задовољно временом које му лекар посвети у прегледу 57,56%.

*Питање број 17*. - Узевши све у обзир, пацијенти су задовољни здравственом заштитом 54,66%.

**5.**

**ПРЕДЛОГ МЕРА**

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

* Неопходно је наставити у континуитету 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,

- Извештајем упознат: Директор Дома здравља

др мед.спец. Родољуб Живадиновић