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 23.11.2015.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.

Резултати показују да је 71,5% анкетираних задовољно или веома задовољно пруженим здравственим услугама у нашој установи, а 6,2% је незадовољно или веома незадовољно.

Овако висок проценат оних који су задовољни значи да су пацијенти препознали напор и залагање запослених да и поред недостатка кадра и материјалних средстава пруже најбољу могућу здравствену услугу, што обавезује да и даље радимо на унапређењу.

Пацијенти су такође у високом проценту задовољни љубазношћу медицинских сестара, као и сарадњом коју имају лекари и медицинске сестре, каи и временом које им је посвећено.

Нису задовољни расположивим местом за седење у чекаоници у 51,40%, док 39,40% наводи да дуго чека на преглед, што се може унапредити заказивањем прегледа.

Иако су сви пацијенти упознати са могућношћу и начином заказивања, чак 47,8% је навело да никада не заказује преглед. Зато је неопходно едуковати пацијенте да прегледе заказују да би се избегло чекање, нервоза и гужве. Поштовати термине заказаних прегледа. Такође је потребно размотрити могућност ефикаснијег заказивања прегледа.

Различит је проценат опредељених пацијената у службама Дома здравља. У Служби за здравствену заштиту одраслих 69,85%, а у Служби за здравствену заштиту деце 72,06%, што је неопходно максимизовати ради квалитетније здравствене заштите и остваривање права која су прописана Законом о правима пацијената.

Пацијенти у великом проценту наводе да су упознати са својим правима, о начину улагања приговора, начину пријема инвалида, пријему хитних стања... Али само 46,3% је упознато да Дом здравља има ажурирану интернет страницу на којој могу пронаћи све неопходне информције. Иако знају да постоје кутије за примедбе и жалбе, као и књига утисака, мали број пацијената користи ове могућности, те их треба на то подстицати, а на састанцима служби анализирати, као и приговоре упућене на неки други начин, у циљу унапређења задовољства.

Наставити са редовним одржавањем колегијума начелника једном недељно, где ће они изнети конкретне проблеме са предлогом за њихово решавање.

Редовно одржавати састанаке свих запослених у службама Дома здравља, са упознавањем са плановима и циљевима рада, променама законске регулативе као и њихово активно учешће у препознавању, сагледавању и решавању конкретних проблема.

Настојати да се минимализује број нежељених догађаја, регистровањем, њиховом анализом и пријављивљањем Комисији за унапређење квалитета рада, која кроз повратну информацију даје предлог мера за предупређивање сличних догађаја у будућности. Наставити са активностима унапређења безбедности пацијената.

Посебну пажњу посветити побољшању комуникације са пацијентима, саслушати пацијента, уз компромисе и флексибилност у раду, поштујући своје и досојанство пацијената и запослених, уз ширење позитивне енергије.

Повећати број превентиних прегледа, позивањем телефоном и писаним путем.

Унапредити сарадњу са Патронажном службом.

Организовати превентивне акције обележавањем значајних датума из календара здравља, у радним организацијама, селима, насељима,... уз промоцију здравих стилова живота, мерење гликемије и крвног притиска, едукацију о самопрегледу дојки.

29.1.2016.год.

Алексинац

Председник Комисије за унапређење и праћење квалитета рада

Др Данијела Митић

Спец.опште медицине