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 28.11. 2016.год .у свим службама Дома здравља где пацијенти могу да имају изабраног лекара. На основу анализе ове анкете , као и упоредне анализе са резултатима из претходне гoдине, Комисија за унапређење и праћење квалитета рада је донела предлог мера за унапређење задовољства.

Констатовали смо да су све активности по предлогу мера за унапређење задовољства спровођене у претходној години.

Резултати показују да је 64% анкетираних задовољно или веома задовољно пруженим здравственим услугама у нашој установи.

Упоредна анализа показује да су пацијенти у већој мери информисани у вези са својим правима, начину заказивања прегледа, начину промене изабраног лекара, начину улагања приговора, пријему хитних стања, начину пријема инвалида...

Повећан је број пацијената који су се определили за изабраног лекара, а само 8% је променило изабраног лекара због неспоразума са њим.

Већи број пацијената заказује прегледе, а мањи је број оних који никада не заказују. Дуже је време чекања на заказани преглед, али 76% оних који заказују чека мање од 3 дана.

Већина пацијената је задовољно љубазношћу медицинских сестара, сарадњом коју имају лекари и медицинске сестре, каи и временом које им је посвећено. Приметно је да је у последњем истраживању нешто већи број пацијената него претходне године који нису задовољни временом које им је посвећено, што је у корелацији са мањим бројем извршилаца у свим службама, као и повећаним бројем прегледа по лекару.

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

Посебну пажњу посветити информисању пацијента о дијагнози, прогнози болести, плану лечења и медицинским мерама које ће бити предузете, као и последицама њиховог предузимања или не предузимања.

Неопходно је едуковати пацијенте да прегледе, кад год је могуће, заказују да би се избегло чекање, нервоза и гужве. Поштовати термине заказаних прегледа. Такође је потребно размотрити могућности ефикаснијег заказивања прегледа.

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 њиховим активним учешћем у препознавању, сагледавању и решавању конкретних проблема. Анализирати приговоре пацијената убачене у кутије за примедбе и похвале, уписане у књигу утисака, преко заштитника права пацијената, у циљу унапређења задовољства.

Настојати да се минимализује број нежељених догађаја, регистровањем, њиховом анализом и пријављивањем Комисији за унапређење квалитета рада, која кроз повратну информацију даје предлог мера за предупређивање сличних догађаја у будућности. Подстицати запослене да нежељене догађаје пријављују јер је то један од начина да постану видљиви и отклоњени узроци кризних ситуација који доводе до конфликата и нежељених догађаја.

Повећати број превентиних прегледа, позивањем телефоном и писаним путем.

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 …

30.01.2017.год.

Алексинац

Председник Комисије за унапређење и праћење квалитета рада

Др Данијела Митић

Спец.опште медицине