**Анализа упитника о задовољству корисника**

**у 2022. 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 ceдамнаест 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 6.12.2022. године,обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима. Број подељених упитника је 195.

**3.**

**Статистички – графички приказ спроведене анализе**

**1.*Пол:***

Мушки 33%

Женски 67%

**3. *Завршена школа:***

* незавршена основна 2,20%
* основна школа 17,80%
* средња школа 64,00%
* виша и висока школа 16,00%

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

* веома лоше 0,00%
* лоше 3,30%
* осредње 48,70%
* добро 42,00%
* веома добро 6,00%

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

* Телефоном 60,00%
* Путем апликације Мој доктор 5,00%
* Лично 25,00%
* Нисам заказивао преглед 10,00%

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

* Примљен/а сам исти дан 70%
* Од 1 до 5 дана 30%
* Од 6 до 15 дана 0%
* Више од 15 дана 0%

**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%**
2. ***1%***
3. ***2%***
4. ***13%***
5. ***71%***
6. ***13%***

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

1. **3%**
2. **1%**
3. **6%**
4. **9%**
5. **45%**
6. **36%**

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

1. **2%**
2. **2%**
3. **5%**
4. **14%**
5. **68%**
6. **9%**

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

а ) Правилна исхрана:

1. 64%
2. 3%
3. 11%
4. 16%
5. 6%
6. 0%

б ) Важност физичке активности:

1. 66%
2. 2%
3. 13%
4. 14%
5. 5%
6. 0%

В ) Штетност злоупотребе алкохола:

1. 34%
2. 5%
3. 15%
4. 40%
5. 6%
6. 0%

г ) Штетност пушења:

1. 41%
2. 4%
3. 13%
4. 36%
5. 7%
6. 0%

д ) Избегавање/одбрана од стреса:

1. 56%
2. 6%
3. 11%
4. 20%
5. 6%
6. 0%

*Ђ ) Важност сигурног секса:*

1. *23%*
2. *3%*
3. *12%*
4. *55%*
5. *77%*
6. *0%*

*Е ) Штетност од употребе дроге:*

1. *16%*
2. *5%*
3. *11%*
4. *59%*
5. *8%*
6. *0%*

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

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

1. 21%
2. 55%
3. 16%
4. 8%
5. 0%

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

1. 34%
2. 34%
3. 4%
4. 29%
5. 0%

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

1. 30%
2. 40%
3. 2%
4. 28%
5. 0%

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

1. *30%*
2. 48%
3. 12%
4. 10%
5. 0%

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

1. 32%
2. 48%
3. 12%
4. 7%
5. 0%

Ђ ) Скрининг рано откривање депресије у последњих годину дана:

1. 30%
2. 47%
3. 15%
4. 8%
5. 0%

**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%
2. 1%
3. 3%
4. 26%
5. 71%

б ) Информације које вам пружају:

1. 0%
2. 1%
3. 6%
4. 24%
5. 69%

В ) Сарадња са лекаром:

1. 0%
2. 1%
3. 3%
4. 25%
5. 72%

**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%
2. 0%
3. 5%
4. 26%
5. 69%

б ) Лекар познаје вашу личну ситуацију:

1. 5%
2. 2%
3. 9%
4. 29%
5. 55%

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

1. 3%
2. 0%
3. 7%
4. 26%
5. 64%

Г ) Време и пажњу коју вам посвети током прегледа:

1. 0%
2. 1%
3. 6%
4. 29%
5. 65%

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

1. 0%
2. 1%
3. 4%
4. 22%
5. 73%

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

1 1%

2 1%

3 7%

4 26%

5 66%

**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. 1%
2. 0%
3. 4%
4. 23%
5. 68%
6. 5%

Б ) Доступност лекара викендом ако се разболите:

1. 2%
2. 1%
3. 9%
4. 30%
5. 45%
6. 14%

В ) Доступност инвалидима и особама у колицима:

1. 2%
2. 2%
3. 8%
4. 24%
5. 45%
6. 21%

Г ) Број места за седење у чекаоници:

1. 0%
2. 2%
3. 4%
4. 29%
5. 59%
6. 7%

Д ) Време чекања до посете у чекаоници:

1. 1%
2. 1%
3. 9%
4. 31%
5. 50%
6. 9%

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

1. 2%
2. 2%
3. 10%
4. 18%
5. 39%
6. 29%

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

1. 0%
2. 1%
3. 5%
4. 21%
5. 65%
6. 8%

Ж ) Расположивост одговарајућег кадра у установи :

1. 0%
2. 1%
3. 8%
4. 29%
5. 49%
6. 13%

З ) Интернет страницу установе:

1. 1%
2. 1%
3. 6%
4. 24%
5. 37%
6. 33%

И ) Медицинску опрему у установи:

1. 0%
2. 0%
3. 6%
4. 29%
5. 49%
6. 16%

Ј ) Хигијену установе:

1. 0%
2. 0%
3. 4%
4. 22%
5. 66%
6. 8%

К ) Паркинг испред установе:

1. 18%
2. 8%
3. 13%
4. 16%
5. 31%
6. 14%

Л ) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената:

1. 0%
2. 0%
3. 5%
4. 24%
5. 48%
6. 24%

**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%**

**2 1%**

**3 5%**

**4 21%**

**5 60%**

**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 17%***

**2 72%**

**3 10%**

**Б ) Дужина чекања :**

1. **35%**
2. **58%**
3. **7%**

**В ) Недостатак личног времена :**

1. **27%**
2. **67%**
3. **6%**

**Г ) Удаљеност :**

1. **41%**
2. **51%**
3. **9%**

**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 2%**

**2 8%**

**3 18%**

**4 33%**

**5 39%**

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

* Веома незадовољан 17%
* Незадовољан 0%
* Ни задовољан ни незадовољан 1%
* Задовољан 31%
* Веома задовољан 51%

**4.**

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 6. 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 60%.

*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, 70%

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

правилну исхрану 64%, редовну физичку активност 66%, избегавање стреса 56%, престанак пушења дувана 41%, конзумирања алкохола и употреба дрога 34% .

*Питање број 11.* - Пацијенти су задовољни љубазноћу медицинских сестара у соби за интервенције 71%, али и добијеним информацијама од средњег стручног кадра 69%. Такође је изражено задовољство пацијената у смислу сарадње лекара са медицинским сестрама 62%.

*Питање број 12.* - Велики проценат пацијената је задовољно временом које му лекар посвети у прегледу 69%.

*Питање број 17*. - Узевши све у обзир, пацијенти су задовољни здравственом заштитом 62%.

**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