Dom Zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ Srbobran



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM SLUŽBE**

**ZA**

**ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE**

Februar 2015.godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika radom

službe pedijatrije.........................................................str.3-26

Predlog mera za poboljšanje kvaliteta rada službe........str.27

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Procena zadovoljstva korisnika sprovedena je u službi pedijatrije.Podeljeno je ukupno 78 upitnika,nije bilo korisnika koji nisu želeli učestvovati u anketi.

Prema uputstvu,svi upitnici su iste večeri dostavljeni Insitutu za javno zdravlje Vojvodine.

U anonimnoj anketi učestvovalo je 78 korisnika prosečne starosti 31.14 godina (od 15 do 51 godina).

Od toga 28.2% su korisnici muškog pola, a 67.95 % su ženskog pola (graf.1.1).

Najveći broj anketiranih ima završenu srednju školu 56.41%, 24.36% ima završenu osnovnu školu, 14.10% anketiranih ima završenu visoku ili višu školu i 5.13% nije završilo osnovno obrazovanje.(graf.1.2)

Svoj materijalni položaj kao veoma loš ocenilo je 2.56% anketiranih,kao loš 16.6% ispitanika ,kao osrednji 46.15% , kao dobar 30.77% ,a kao veoma dobar 2.56% anketiranih korisnika.(graf.1.3)

Na pitanje kako su izabrali pedijatra 67.95% anketiranih odgovorilo je da su sami izabrali svog lekara, za 15.38% izabrao ga je neko drugi iz porodice, 5.13% anketiranih navodi da mu je izabrani lekar dodeljen,3.85% navodi da nema izabranog lekara i 7.69% se ne seća načina biranja lekara.(graf.1.4)

Na pitanje da li su korisnici upoznati na koji način mogu da promene svog izabranog pedijatra 57.69% anketiranih zna da može da promeni svog lekara kada god to želi,7.69% smatra da to može da učini jednom godišnje,5.13% smatra da nije moguće promeniti izabranog lekara i 29.49% ispitanika ne zna.(graf.1.5)

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog pedijatra 33.33% se izjasnilo da jeste,a 66.66% anketiranih da nije menjalo izabranog pedijatra.(graf.1.6)

Razlog promene izabranog pedijatra: 26.92% korisnika menjalo je lekara jer je isti napustio ordinaciju, 3.85% kao razlog navodi preseljenje korisnika, 1.28% navodi kao razlog nesporazum sa lekarom, 6.41% anketiranih navodi neki drugi razlog i 61.54% nije menjalo svog lekara.(graf.1.7)

Na pitanje koliko dugo idu kod izabranog pedijatra da je to period od 1-3 godine odgovorilo je 33.33% anketiranih,manje od godinu dana 17.95% ispitanika,duže od 3 godine navelo je 44.87%,a da nema lekara 3.85 % korisnika.(graf.1.18)

Kada zakazuje pregled kod svog pedijatra 58.98% anketiranih zakazuje za isti dan,10.26% čeka na pregled 1 do 3 dana,2.56% čeka na pregled više od 3 dana i 28.2% ispitanika ne zakazuje pregled kod izabranog pedijatra.(graf.1.9)

Na pitanja koja se odnose na preventivne aktivnosti u okviru zdravstvene zaštite dobijeni su sledeći podatci:

Savet o značaju pravilne ishrane dobilo je 71.79% koisnika za vreme redovne posete pedijatru , 5.13% takvu informaciju dobilo je u savetovalištu/preventivnom centru, 8.97% anketiranih nije dobilo nikakve savete a 15.38% ispitanika tvrdi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.10)

Savete o značaju redovne fizičke aktivnosti dobilo je 67.95% korisnika za vreme redovne posete pedijatru ,5.13% u savetovalištu/preventivnom centru, 5.13% nije dobilo takav savet, a 21.79% navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.11)

Savete u vezi štetnosti konzumiranja alkohola dobilo je 25.64% korisnika za

vreme redovne posete pedijatru ,2.56% je takav savet dobilo u savetovalištu /preventivnom centru, 6.41% anketiranih nije dobilo savet, a 65.38 % navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.12)

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja dobilo je 26.92% korisnika za vreme redovne posete pedijatru , 5.13% savet je dobilo u savetovalištu/preventivnom centru, 3.85% nije dobilo savet, a 64.10% anketiranih navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.3)

Savete o izbegavanju ili odbrani od stresa za vreme redovne poste pedijatru dobilo je 26.92% anketiranih, njih 3.85% savet je dobilo u savetovalištu/preventivnom centru, 5.13% ispitanika nije dobilo takav savet,a 61.54% tvrdi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.14)

Informacije o sigurnom seksu dobilo je 20.51% anketiranih za vreme redovne posete pedijatru, 2.56% za vreme posete savetovalištu/preventivnom centru, 6.41% nije dobilo savete, a 70.51% korisnika smatra da nije bilo ni potrebe.(graf.1.15)

O zloupotrebi droga razgovarano je sa 25.64% korisnika za vreme redovne posete pedijatru, 3.85% anketiranih je savete dobilo u savetovalištu / preventivnom centru, 7.69% nije dobilo savet, 62.82% smatra da nema potrebe za takvim savetom.(graf.1.16)

*Uzimajući u obzir set pitanja o zdravom načinu života uočava se veliki procenat nezainteresovanih korisnika koji smatraju da nema potrebe za savetima pedijatra.Pri tome treba uzeti u obzir populaciju korisnika zdravstvene zaštite,činjenicu da su to deca i mladi,vulnerabilni i zatvoreni,i specifičnost tema (droga,alkohol,seks) o kojima oni lako razgovaraju sa vršnjacima,ali teže sa pedijatrom ili nekim drugim zdravstvenim radnikom. U slučaju tema kao što je važnost fizičke aktivnosti ili pravilne ishrane i procenat nezainteresovanih korisnika je značajno niži.*

*Pedijatri su savete davali korisnicima uglavnom u toku redovnih poseta.*

Na pitanja da li se slažu sa izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobijeni su sledeći odgovori:

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 92.3% anketiranih, 6.41% se slaže delimično, niko od korisnika se ne slaže sa tim, i 1.28% njih ne zna.(graf.1.17)

Da je osoblje u sobi za intervencije ljubazno slaže se 92.3% anketiranih, 3.85% se delimično slaže sa tom konstatacijom,1.28% se ne slaže, dok 2.56% korisnika ne zna.(graf.1.18)

Da medicinske sestre daju sva potrebna objašnjenja i informacije slaže se 84.61% anketiranih, 12.82% njih se delimično slaže, 1.28% se ne slaže sa tim,i 1.28% anketiranih ne zna.(graf.1.19)

Sa izjavom da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju slaže se 87.18% anketiranih,a 8.97% njih se delimično slaže sa tim,dok 3.85% korisnika ne zna.(graf.1.20)

*Uzimajući u obzir sve odgovore može se zaključiti da su korisnici u velikom procentu zadovoljni ljubaznošću,uslugama i saradnjom zdravstvenog osoblja.*

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na izabranog pedijatra dobijeni su sledeći odgovori:

Da pedijatar anketiranih dovoljno poznaje njihovu ličnu situaciju slaže se 66.66% korisnika, delimično se slaže 16.66% , a isto toliko, 16.66% anketiranih se ne slaže sa tim.(graf.1.21)

Sa izjavom da njihov izabrani pedijatar dobro poznaje njihovu istoriju bolesti slaže se 87.18% anketiranih, delimično se slaže 11.54%, a ne slaže se 1.28% korisnika. (graf.1.22)

Na pitanje da li izabrani pedijatar odvaja dovoljno vremena za svog pacijenta potvrdno je odgovorilo 83.33% anketiranih, 14.1% se delimično slaže sa tim, dok se 2.56% anketiranih ne slaže sa tom izjavom. (graf.1.23)

Sa izjavom da ih pedijatar prilikom posete pažljivo sluša slaže se 89.74% anketiranih, a 8.97% se delimično slaže, dok se 1.28% anketiranih ne slaže sa tim.(graf.1.24)

Da pedijatar daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje prepisuje slaže se 89.74% korisnika , delimično se slaže 7.69% ,a ne slaže se 2.56% anketiranih.(graf.1.25)

Sa izjavom da se posle posete pedijatru osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 85.9% anketiranih , delimično se slaže 11.54%, a ne slaže se 2.56% korisnika.(graf.1.26)

Sa izjavom da kada imaju novi zdravstveni problem, prvo idu kod svog izabranog pedijatra slaže se 93.59% anketiranih, a delimično se slaže 3.85% korisnika, dok se 2.56% anketiranih ne slaže sa tom izjavom.(graf.1.27)

*Na osnovu seta pitanja o zadovoljstvu izabranim pedijatrom,može se zaključiti da je veliki procenat korisnika zadovoljan informacijama koje dobija i načinom rada izabranog pedijatra,kao i sa objašnjenjima o bolestima i lekovima koje isti propisuje svojim korisnicima.*

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite dobijeni su sledeći odgovori:

Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom službe slaže se 84.61% anketiranih, 8.97% se delimično slaže, ne slaže se sa tim 5.13% korisnika,dok 1.28% anketiranih ne zna odgovor na pitanje.(graf.1.28)

Sa izjavom da mogu da dođu na pregled vikendom slaže se 65.38% anketiranih, 15.38% se delimično slaže, 14.1% se ne slaže i 5.13% korisnika ne zna.(graf.1.29)

Sa izjavom da je služba dostupna i invalidima i osobama sa posebnim potrebama slaže se 74.36% anketiranih,delimično se slaže 7.69%, ne slaže se 1.28% korisnika, a ne zna 16.66% anketiranih.(graf.1.30)

Da pre odlaska kod specijaliste prvo moraju kod svog izabranog pedijatra slaže se 93.59% korisnika, ne slaže se 5.13% sa tim, a ne zna 1.28% anketiranih korisnika.(graf.1.31)

Sa izjavom da u čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 62.82% anketiranih, delimično se slaže 23.08%, ne slaže se sa tim 11.54% korisnika, dok 2.56% anketiranih je odgovorilo sa „ne znam“ na pitanje.(graf.1.32)

Sa izjavom da se dugo čeka u čekaonici pre posete pedijatru slaže se 53.85% anketiranih, 21.79% se delimično slaže, 21.79% se ne slaže, 2.56% korisnika ne zna.(graf.1.33)

Sa izjavom da u toku radnog vremena mogu da kontaktiraju svog pedijatra putem telefona i tako da dobiju savet slaže se 66.66% anketiranih,delimično se slaže 10.26%, ne slaže se 12.82% i ne zna 10.26% korisnika.(graf.1.34)

Sa izjavom da,ukoliko je hitno,istog dana mogu da obave pregled kod pedijatra slaže se 85.9% anketiranih,delimično se slaže njih 8.97%,a ne zna 5.13% korisnika.(graf.1.35)

Sa izjavom da u službi postoji kutija za žalbe slaže se 92.3% anketiranih , delimično se slaže 1.28% sa tim, ne slaže se 1.28% anketiranih , a ne zna 5.13% korisnika.(graf.1.36)

Sa izjavom da ustanova ima internet stranicu slaže se 62.82% anketiranih, 5.13% se delimično slaže sa tim, 3.85% se ne slaže i 28.2% korisnika ne zna.(graf.1.37)

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 55.13% anketiranih, 17.95% se delimično slaže sa tim, 10.26% se ne slaže, a 16.66% korisnika ne zna.(graf.1.38)

Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge,da li bi one bile besplatne ili ne u zdravstvenoj ustanovi,dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled pedijatra 89.74% anketiranih smatra da je usluga besplatna, njih 5.13% smatra da se plaća participacija, i 5.13% korisnika ne zna.(graf.1.39)

Za lekove ili injekcije koje pedijatar prepiše 62.8% anketiranih smatra da su besplatne, 16.66% smatra da se za njih plaća participacija, 2.56% da se plaća puna cena, i 17.95% korisnika ne zna.(graf.1.40)

Pregled specijaliste kod koga ih uputi pedijatar 78.2% anketiranih smatra da je besplatan, 8.97% smatra da se plaća participacija, 1.28% smatra da se plaća za pregled puna cena ,i 11.54% korisnika ne zna.(graf.1.41)

Kućna poseta pedijatra 66.66% anketiranih smatra da je besplatna, 3.85% smatra da se plaća participacija za ovu uslugu, 1.28% anketiranih smatra da se plaća puna cena, dok 28.2% korisnika ne zna.(graf.1.42)

Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 89.74% anketiranih smatra da je besplatan, 1.28% smatra da se plaća participacija ,i 8.97% korisnika ne zna.(graf.1.43)

Na pitanje da li se u proteklih 12 meseci dogodilo da nisu otišli na pregled kod pedijatra ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervenciju 6.41% anketiranih je odgovorilo sa „DA“, 78.2% je odgovorilo sa „NE“, a 15.38% korisnika se ne seća.(graf.1.44)

Uzimajući sve u obzir korisnici su se izjasnili koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u službi za zdravstvenu zaštitu dece u Domu zdravlja „ Dr Đorđe Bastić“ Srbobran.Veoma je zadovoljno 20.5% anketiranih, zadovoljno je 56.4% korisnika koji su učestvovali u anketi, nema stava 12.82% korisnika, nezadovoljno je 2.56% ,a veoma nezadovoljno 7.69% korisnika.(graf.1.45)

***Predlog mera za poboljšanje kvaliteta rada u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine:***

*Analizom ankete zadovoljstva uslugama u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine uočava se trend rasta zadovoljstva korisnika u odnosu na prošlu godinu ( 2013.godinu).*

*Predlog mera za poboljšanje kvaliteta od prošle godine (povećanje aktivnosti pedijatra na preventivnim pregledima) je usvojen te je znatno veći procenat korisnika koji su dobili savet o zdravim stilovima života u toku redovnih pregleda.*

*U skladu sa mogućnostima zaposlenih u službi predlaže se angažovanje u preventivnim pregledima,kao što su:*

*-grupno zdravstvene vaspitne aktivnosti*

*-predavanja*

*Pratiti Kalendar zdravlja,te u toku 2015. godine planirati predavanja u skladu sa tim ( o štetnosti pušenja, značaju prevencije HIV infekcije, prevenciji gojaznosti, itd) u ciljnoj populaciji ( osnovna škola,srednja škola,npr.). Savetuje se da služba na početku godine napravi plan aktivnosti,odredi osobe zadužene za njih i rok za realizaciju.Analizirati na sastancima službe realizaciju planiranih aktivnosti,poteškoće koje se javljaju u toku njih i uspešnost istih.Dostaviti Komisiji za unapređenje kvaliteta rada izveštaj službe o realizaciji planiranih aktivnosti na šestomesečnom nivou.*

*Proceniti potrebe za kućnim posetama.Pacijentima kod kojih postoji potreba za tim pružiti i te usluge ( malignitet,paraplegija,itd.).*

N*apraviti plakat koji pomoviše internet stranicu ustanove radi informisanja korisnika.*

*Komisija za praćenje i unapređenje kvaliteta rada*