Dom zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ Srbobran



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM SLUŽBE**

**ZA**

**ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA**

Mart 2015.godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika radom

službe ginekologije.........................................................str.3-26

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

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Procena zadovoljstva korisnika sprovedena je u decembru 2014.godine odnoseći se na službu ginekologije Doma zdravlja „ Dr Đorđe Bastić “ u Srbobranu. Tom prilikom podeljeno je ukupno 29 upitnika,nije bilo korisnika koji nisu želeli učestvovati u anketi.

Prema uputstvu,svi upitnici su dostavljeni Institutu za javno zdravlje Vojvodine.

U anonimnoj anketi učestvovalo je 29 korisnika prosečne starosti 41.17 godina (od 19 do 67 godina).

Svi učesnici su pripadnice ženskog pola . (graf.1.1).

Najveći broj anketiranih ima završenu srednju školu 62.1% , 24.14% ima završenu osnovnu školu, 6.9% anketiranih ima završenu visoku ili višu školu i isto toliko, 6.9% nije završilo osnovno obrazovanje.(graf.1.2)

Svoj materijalni položaj kao veoma loš ocenilo je 10.34% anketiranih, kao loš 20.69% ispitanika ,kao osrednji 44.83% , kao dobar 24.14% , a kao veoma dobar niko od anketiranih korisnika.(graf.1.3)

Na pitanje kako su izabrali ginekologa 89.65% anketiranih odgovorilo je da su same izabrale svog lekara, za 3.45% izabrao ga je neko drugi iz porodice, 3.45% anketiranih navodi da mu je ginekolog dodeljen,niko ne navodi da nema ginekologa , a 3.45% se ne seća načina biranja lekara.(graf.1.4)

Na pitanje da li su korisnice upoznate na koji način mogu da promene svog izabranog ginekologa 62.07% anketiranih smatra da može da promeni ginekologa kada god to želi, 17.24% smatra da to može da učini jednom godišnje, 3.45% smatra da nije moguće promeniti ginekologa i 17.24% ispitanika ne zna.(graf.1.5)

Na pitanje da li su do sada menjale izabranog ginekologa 6.9 % se izjasnilo da jeste, a 93.1% anketiranih da nije menjalo ginekologa.(graf.1.6)

Razlog promene izabranog ginekologa : 10.34% korisnika menjalo je lekara jer je isti napustio ordinaciju, niko kao razlog ne navodi preseljenje korisnika, niko kao razlog ne navodi nesporazum sa lekarom, 3.45% anketiranih navodi neki drugi razlog i 86.2% nije menjalo svog ginekologa.(graf.1.7)

Na pitanje koliko dugo idu kod izabranog ginekologa da je to period od 1-3 godine odgovorilo je 13.79% anketiranih,manje od godinu dana 24.14% ispitanika,duže od 3 godine navelo je 62.07%,a da nema ginekologa ne navodi niko od korisnika.(graf.1.18)

Kada zakazuje pregled kod svog ginekologa 27.6% anketiranih korisnica zakazuje za isti dan, 41.38% čeka na pregled 1 do 3 dana,a 31.03% čeka na pregled više od 3 dana . (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 68.96 % korisnica za vreme redovne posete ginekologu , niko takvu informaciju nije dobio u savetovalištu/preventivnom centru , 13.79 % anketiranih nije dobilo nikakve savete a 17.24% ispitanika tvrdi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.10)

Savete o značaju redovne fizičke aktivnosti dobilo je 62.07% korisnika za vreme redovne posete ginekologu ,niko u savetovalištu/preventivnom centru , 20.69% nije dobilo takav savet, a 17.24% navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.11)

Savete u vezi štetnosti konzumiranja alkohola dobilo je 31.03% korisnica za

vreme redovne posete ginekologu , niko takav savet nije dobio u savetovalištu /preventivnom centru , 17.24% anketiranih nije dobilo savet, a 51.72 % korisnica navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.12)

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja dobilo je 34.48% korisnica za vreme redovne posete ginekologu , 10.34% savet je dobilo u savetovalištu/preventivnom centru, 20.69% nije dobilo savet, a 34.48% anketiranih korisnica usluga navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.3)

Savete o izbegavanju ili odbrani od stresa za vreme redovne posete ginekologu dobilo je 68.96% anketiranih, niko savet nije dobio u savetovalištu/preventivnom centru, 10.34% ispitanika nije dobilo takav savet,a 20.69% tvrdi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.14)

Informacije o sigurnom seksu dobilo je 37.93% anketiranih za vreme redovne posete ginekologu, 10.34% za vreme posete savetovalištu/preventivnom centru, 27.59% nije dobilo savete, a 24.14% korisnika smatra da nije bilo ni potrebe.(graf.1.15)

O zloupotrebi droga razgovarano je sa 24.14% korisnika za vreme redovne posete ginekologu, niko od anketiranih nije savete dobio u savetovalištu / preventivnom centru, 24.14% nije dobilo savet, 51.72% 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 ginekologa kada je reč o zloupotrebi droga ,sigurnom seksu ,konzumaciji alkohola ili savetima u vezi štetnosti pušenja . Međutim,u slučaju tema kao što je važnost fizičke aktivnosti ili pravilne ishrane, koje su u mnogo manjoj meri osetljive procenat nezainteresovanih korisnika je značajno niži, jer pacijentkinje lakše razgovaraju na te teme.Uzimajući sve to u obzir,možemo zaključiti da su pacijentkinjama u najvećem broju slučajeva pružene adekvatne informacije u toku redovnih poseta ginekologu.*

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

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 93.1% anketiranih, 3.45% se slaže delimično,a 3.45% pacijentkinja se ne slaže sa tim.(graf.1.17)

Da je osoblje u sobi za intervencije ljubazno slaže se 93.1% anketiranih, niko se delimično ne slaže sa tom konstatacijom, 3.45% se ne slaže, i 3.45% pacijentkinja ne zna.(graf.1.18)

Da medicinske sestre daju sva potrebna objašnjenja i informacije slaže se 82.76% anketiranih, 13.8% njih se delimično slaže, a 3.45% se ne slaže sa tim.(graf.1.19)

Sa izjavom da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju slaže se 86.2% anketiranih,dok 13.8% pacijentkinja je odgovorilo da ne zna kakva je saradnja lekara i sestara.(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 ginekologa dobijeni su sledeći odgovori:

Da ginekolog anketiranih dovoljno poznaje njihovu ličnu situaciju slaže se 44.83% korisnika , delimično se slaže 31.03% , a 24.14% anketiranih pacijentkinja se ne slaže sa tim.(graf.1.21)

Sa izjavom da njihov ginekolog dobro poznaje njihovu istoriju bolesti slaže se 58.62% anketiranih, delimično se slaže 34.48%, a ne slaže se 6.9% korisnika. (graf.1.22)

Na pitanje da li izabrani ginekolog odvaja dovoljno vremena za svoju pacijentkinju potvrdno je odgovorilo 62.07% anketiranih, 27.59% se delimično slaže sa tim, dok se 10.34% anketiranih ne slaže sa tom izjavom. (graf.1.23)

Sa izjavom da ih ginekolog prilikom posete pažljivo sluša slaže se 75.86% anketiranih, a 17.24% se delimično slaže, dok se 6.9% anketiranih ne slaže sa tim.(graf.1.24)

Da ginekolog daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje prepisuje slaže se 75.86% korisnika , delimično se slaže 17.24% ,a ne slaže se 6.9% anketiranih.(graf.1.25)

Sa izjavom da se posle posete ginekologu osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 58.62% anketiranih , delimično se slaže 34.48%, a ne slaže se 6.9% korisnika.(graf.1.26)

Sa izjavom da kada imaju novi zdravstveni problem, prvo idu kod svog izabranog ginekologa slaže se 89.65% anketiranih, a delimično se slaže 6.9% korisnika, dok se 3.45% anketiranih ne slaže sa tom izjavom.(graf.1.27)

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

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 zadovoljne radnim vremenom službe slaže se 58.62% anketiranih, 34.48% se delimično slaže, a nezadovoljno je 6.9% korisnika usluga .(graf.1.28)

Sa izjavom da mogu da dođu na pregled vikendom slaže se 48.28% anketiranih, 24.14% se delimično slaže, 13.79% se ne slaže i 13.79% korisnika ne zna.(graf.1.29)

Sa izjavom da je služba dostupna i invalidima i osobama sa posebnim potrebama slaže se 68.96% anketiranih,delimično se slaže 10.34%, ne slaže se 6.9% korisnika, a ne zna 13.79% anketiranih pacijentkinja.(graf.1.30)

Da pre odlaska kod specijaliste prvo moraju kod svog izabranog ginekologa slaže se 65.52% korisnika, delimično se slaže 3.45% pacijentkinja,a ne slaže se 31.03% sa tim.(graf.1.31)

Sa izjavom da u čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 58.62% anketiranih , delimično se slaže 31.03%, a ne slaže se sa tim 10.34% korisnika. (graf.1.32)

Sa izjavom da se dugo čeka u čekaonici pre posete ginekologu slaže se 24.14% anketiranih, 41.38% se delimično slaže, 31.03% se ne slaže, 3.45% korisnika ne zna.(graf.1.33)

Sa izjavom da u toku radnog vremena mogu da kontaktiraju svog ginekologa putem telefona i tako da dobiju savet slaže se 44.83% anketiranih,delimično se slaže 20.69%, ne slaže se 24.14% i ne zna 10.34% korisnika.(graf.1.34)

Sa izjavom da,ukoliko je hitno,istog dana mogu da obave pregled kod ginekologa slaže se 75.86% anketiranih,delimično se slaže njih 6.9%,ne slaže se njih 10.34%,a ne zna 6.9% korisnika.(graf.1.35)

Sa izjavom da u službi postoji kutija za žalbe slaže se 79.3% anketiranih , delimično se slaže 3.45% sa tim , a ne zna 17.24% korisnika.(graf.1.36)

Sa izjavom da ustanova ima internet stranicu slaže se 62.07% anketiranih, 3.45% se ne slaže i 34.5% pacijentkinja ne zna.(graf.1.37)

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 31.03% anketiranih, 17.24% se delimično slaže sa tim, 3.45% se ne slaže, a 48.27% 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 ginekologa 72.41% anketiranih smatra da je usluga besplatna, i njih 27.59% smatra da se plaća participacija za uslugu.(graf.1.39)

Za lekove ili injekcije koje ginekolog prepiše 37.93% anketiranih smatra da su besplatne, 31.03% smatra da se za njih plaća participacija, 10.34% da se plaća puna cena, i 20.69% korisnika ne zna.(graf.1.40)

Pregled specijaliste kod koga ih uputi ginekolog 55.17% anketiranih smatra da je besplatan, 24.14% smatra da se plaća participacija, 6.9% smatra da se plaća za pregled puna cena ,i 13.79% korisnika ne zna.(graf.1.41)

Kućna poseta ginekologa 55.17% anketiranih smatra da je besplatna, 10.34% smatra da se plaća participacija za ovu uslugu, dok 34.48% korisnika ne zna. (graf.1.42)

Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 86.2% anketiranih smatra da je besplatan,i 13.79% korisnika ne zna odgovor na pitanje.(graf.1.43)

Na pitanje da li se u proteklih 12 meseci dogodilo da nisu otišli na pregled kod ginekologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervenciju 41.38% anketiranih je odgovorilo sa „DA“, 48.27% je odgovorilo sa „NE“, a 10.34% 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 žena u Domu zdravlja „Dr Đorđe Bastić “ Srbobran.Veoma je zadovoljno 6.9% anketiranih, zadovoljno je 62.07% korisnika koji su učestvovali u anketi, nema stava 17.24% korisnika, nezadovoljno je 6.9% ,a veoma nezadovoljno 6.9% korisnika. (graf.1.45)

***Predlog mera za poboljšanje kvaliteta rada u službi za zdravstvenu zaštitu žena:***

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

*U skladu sa mogućnostima zaposlenih u službi predlaže se i dalje 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 ( HIV infekcija, borba protiv raka dojke, grlića materice, itd) u ciljnoj populaciji ( obrzovne institucije,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.*

N*apraviti plakat koji pomoviše internet stranicu ustanove ili istaći na oglasnoj tabli naziv internet stranice.*

*Na oglasnoj tabli službe i na sajtu Doma zdravlja naznačiti pakete usluga, participaciju ili punu cenu istih ( za vanstandardne usluge) radi informisanja korisnika.*

*Komisija za praćenje i unapređenje kvaliteta rada*