

## Analiza ankete o zadovoljstvu korisnika u 2022.godini

1. Propisivanje lekova u elektronskoj formi i mogućnost podizanja hronične terapije u apoteci bez dolaska kod izabranog lekara - ocena za ovo pitanje u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 3.4; u Službi za zdravstvenu zaštitu dece – 4.4 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.7 .
2. Aplikacija „Moj doktor“ i mogućnost koju nam pruža – ocena 3.2 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.7 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.0 .
3. Zakazivanje specijalističkih pregleda elektronskim putem u ordinaciji izabranog lekara pomoću IZIS-a - ocena je 3.5 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, 3,7 u Službi za zdravstvenu zaštitu dece, a u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.0 .
4. Poštovanje i ljubaznost - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocena 3.2, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.6 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.5 .
5. Lekar poznaje vašu ličnu situaciju - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocena 3.0, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.3, a u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.7 .
6. Vaš lekar dobro poznaje probleme i bolesti, koje ste ranije imali - ocena 3.2 u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.3 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.1 .
7. Vreme i pažnju ,koju vam posveti prilikom pregleda - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocena 2.9, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 2.7 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.2 .
8. Objašnjenja i informacije koje dobijete prilikom pregleda - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 3.2, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.1 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.1 .
9. Daje vam podršku i motiviše vas da se lakše izborite sa zdravstvenim problemima - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocena 3.0, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.4 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.9 .
10. Radno vreme ustanove - ocena zadovoljstva korisnika u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 3.3, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 4.2 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.2 .
11. Dostupnost lekara vikendom ako se razbolite – ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 3.4, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.1 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.0 .
12. Dostupnost invalidima i osobama u kolicima - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 3.3, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.8 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.5 .
13. Broj mesta za sedenje u čekaonici - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 3.3, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.2 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.5 .



14. Vreme čekanja do posete u čekaonici - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 2.6, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.0 i u u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.7 .
15. Mogućnost telefonske komunikacije sa lekarom i dobijanje saveta u toku radnog vremena - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocena 2.7, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 2.9 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.3 .
16. Mogućnost pregleda istog dana u slučaju hitnosti - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 2.3, Službi za zdravstvenu zaštitu dece 2.5 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.3 .
17. Raspoloživost odgovarajućeg kadra u ustanovi - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 2.2, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.2 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.7 .
18. Internet stranica ustanove - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 3.0, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 2.6 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.3 .
19. Medicinska oprema u ustanovi - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocena 3.1, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.5 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.0 .
20. Higijena ustanove - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 2.6, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 2.9 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.3 .
21. Parking ispred ustanove - u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocena 2.4, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 1.8 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.9 .
22. Procedura u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 2.4, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 2.8 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.3 .
23. Usluge dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću Covid-19 - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 2.4, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 2.6 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 2.8 .
24. Ukupno zadovoljstvo lečenja u službi - ocena u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 3.3, u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 3.0 i u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 3.6 .

#### **U Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu - na pitanje**

1. Da li je upoznat sa problemima i bolestima koje imam - odgovor je ocenjen sa 4.7
2. Odvaja dovoljno vremena za razgovore sa mnom - ocena je 4.3
3. Daje mi jasna objašnjenja o intervencijama koje planira - ocena je 3.9
4. Daje mi jasna objašnjenja o mom oralnom zdravlju - ocena je 2.8
5. Poziva me na preventivne preglede - ocena 3.9
6. Za radno vreme ocena je 4.1
7. Dostupnost pregleda vikendom - ocena 3.8
8. Dostupnost stomatologa osobama sa posebnim potrebama - ocena 3.8
9. Ljubaznost osoblja - ocena 4.5
10. Broj mesta za sedenje u čekaonici - ocena 3.4
11. Vreme čekanja na posetu u čekaonici - ocena 4.0



12. Mogućnost pregleda istog dana u slučaju hitnosti - ocena 4.1
13. Mogućnost telefonske komunikacije sa stomatologom i dobijanje saveta u toku radnog vremena - ocena 3.3
14. Raspoloživost odgovarajućeg kadra u ustanov i- ocena 3.8
15. Stanje stomatološke opreme - ocena 3.9
16. Saradnja stomatologa i drugih lekara specijalista - ocena 4.0
17. Higijena u službi - ocena 2.9
18. Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata - ocena 1.5
19. Ukupno zadovoljstvo lečenjem u stomatološkoj službi - ocena 3.8

- Upoređivanjem ocena na pojedina pitanja u 2022.godini i 2021.godini u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ocene su uglavnom slične. Postoji veće odstupanje na pitanje broj mesta za sedenje u čekaonici gde je ocena bila 3.3 a u 2021.godini je 1.8 ( čekaonica je ista, ništa nije promenjeno od prošle godine). Takođe vreme čekanja na posete, ocena je 2.6 ove godine, a 3.0 prošle godine što je takođe nelogično, jer se pacijenti zakazuju, a prošle godine u jednom periodu čak nismo zakazivali pacijente i bilo je većih gužvi u čekaonici i više se čekalo na pregled. Isto tako higijena u ustanovi ove godine ocenjena sa 2.6, a prošle godine sa 3.0. Opravdano su niske ocene za parking ispred ustanove, koga i nemamo ni za pacijente niti za zapošljene.
- Propisivanje hronične terapije telefonskim putem, bez posete lekaru, je u manjem obimu zastupljeno, jer pacijentima, koji plaćaju participaciju ne možemo propisati telefonsku terapiju. Aplikaciju „Moj doktor“, mogu koristiti samo pacijenti za izabranog lekara, a dešava se da je on odsutan ili radi u „Covid ambulanti“. Zakazivanje konsultativnih pregleda preko IZIS-a, ne zavisi od nas, već od postavljenih termina pojedinih Službi u OB Pirot. Radno vreme propisuje Ministarstvo zdravlja. Dostupnost pregleda vikendom - Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih dežura vikendom, a opet je ocena niža u odnosu na stomatologiju, koja ne dežura vikendom što je takođe nelogično.
- U Službi za zdravstvenu zaštitu dece su takođe ocene slične kao prošle godine. Veće odstupanje je na pitanje - mogućnost pregleda kod lekara istog dana u slučaju hitnosti, ocena je 2.7. U svim službama se hitni pacijenti zbrinjavaju ne samo istog dana, nego uopšte ne čekaju, tako da nije jasno zašto je tu niska ocena. Opravdano je niska ocena za parkiranje - ocena 2.0, jer iako ima mesta za parkiranje, preseljenjem laboratorije, pacijenti koji dođu u laboratoriju zauzmu parking mesta. Takođe tu je i ZZJZ, tako da to treba rešavati drugačije.
- U Službi za zdravstvenu zaštitu žena postoji odstupanje u odnosu na prošlu godinu po pitanju poštovanja i ljubaznosti medicinske sestre gde je ocena 2.4 a bila je 3.0, informacije koja se pruža pacijentu od strane medicinskih sestara - ocena je 1.0 a bila je 1.9. Saradnja sa lekarom je bolja - ocena 3.7 a bila je 3.4. Bolja je i ocena za vreme čekanja do posete u čekaonici 2.7 a bila je 2.3. Ostale ocene su uglavnom slične prethodnoj godini.

## PREDLOG MERA ZA POBOLJŠANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

1. Da bi smanjili gužve zakazivati pacijente, a primati nezakazane samo hitne slučajeve, da bi imali vremena da se posvetimo pacijentu prilikom pregleda i damo potrebne informacije o lečenju.
2. Da se pacijenti informišu o svojim pravima ali i obavezama, kao i našim obavezama prema Republičkom fondu zdravstvenog osiguranja, a ne da dolaze iz apoteke da se propiše neki lek, gde im je rečeno da on ide na recept, ali nije rečeno da li ide za datu dijagnozu.
3. Da pacijenti pokažu više strpljenja i poštovanja prema osoblju, kao i osoblje prema pacijentima. Pacijentima smo dostupni tokom radnog dana za konsultacije telefonom i vikendom kada imamo dežurne lekare.
4. Procedura u postupku žalbe kod povrede prava pacijenta je istaknuta na oglasnim tablama u svim službama, a takođe u svim službama na ovo pitanje je niska ocena.



*Predsednik komisije za kvalitet*

*dr. Slavica Filipović, specijalista opšte medicine*

*Pirot, 12.03.2023.godina*