

ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV V JZ ZDRAVSTVENEM DOMU »DR. JOŽETA POTRATE« ŽALEC V LETU 2017



ZA UPORABNIKE STORITEV

ZA JZ ZD ŽALEC VELJA, DA SO MNOGI UPORABNIKI ZADOVOLJNI Z OPRAVLJENIMI STORITVAMI, DA SO ZADOVOLJNI S ČAKALNIM ČASOM NA OBRAVNAVO, DA SE PONUDNIKI STORITEV ZAVZEMAJO ZA UPORABNIKE, JIH RAZUMEJO TER SKRBIJO ZA KVALITETNO LAJŠANJE NJIHOVIH TEŽAV. POVPREČNA OCENA ZADOVOLJSTVA ZA LETO 2017 ZNAŠA VISOKIH 4,52.

UVOD

Vsako leto v Javnem zavodu Zdravstvenem domu »dr. Jožeta Potrate« Žalec (v nadaljevanju JZ ZD Žalec), pripravimo raziskavo zadovoljstva uporabnikov s pomočjo anketnih vprašalnikov.

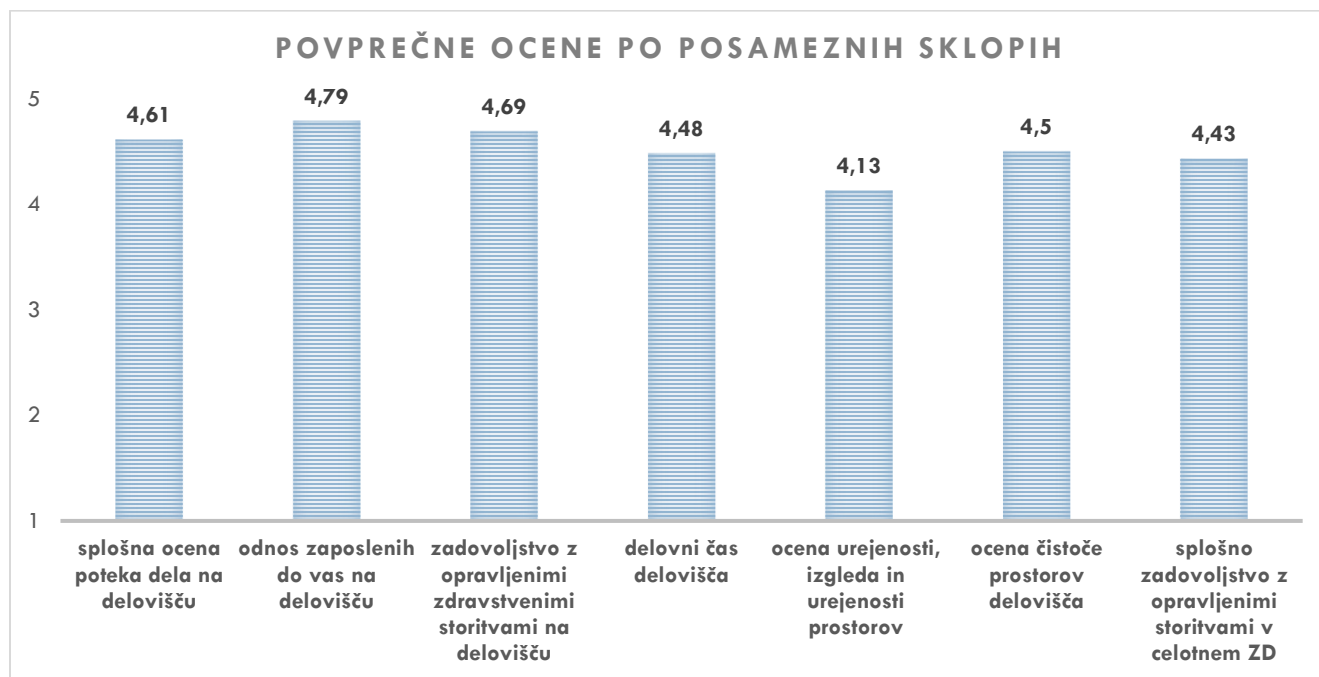
Tako smo razdelili 330 anketnih vprašalnikov na 22 delovišč. Na vsako delovišče po 15 anketnih vprašalnikov. Le-to so, 8 ambulant družinske medicine, 4 ambulante kjer delujejo referenčne medicinske sestre, ambulanta nujne medicinske pomoči, dispanzer za zdravstveno varstvo žena, zdravstveno vzgojni center (v nadaljevanju ZVC), patronažna služba, fizioterapija, laboratorij, logopedska ambulanta, ortodonska ambulanta ter 2 otroški zobozdravstveni ambulanti.

Torej relevantnih za raziskavo je bilo 253 anketnih vprašalnikov, kar kaže na 77 % odzivnost.

Anketni vprašalnik je bil anonimen, sestavljen iz 36 vprašanj o zadovoljstvu in mnenju uporabnikov, med katerimi je bilo 19 vprašanj izbirnega tipa, 9 vprašanj ocenjevalnega tipa (ocenjevanje z oceno od 1 do 5), 8 vprašanj opisnega tipa ter 3 neobvezujočih vprašanj s podatki o anketirancu (spol, starost, izobrazba). Na koncu pa je bila uporabnikom ponujena tudi možnost pisanja lastnega mnenja, torej pohval, pripomb predlogov itd.

GLAVNE ZNAČILNOSTI POROČILA

Skupna povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov v JZ ZD Žalec za leto 2017 je bila **4,52**.



Na zgornjem grafu lahko vidimo povprečne ocene po posameznih sklopih vprašanj!

Povprečen čas čakanja, ki ga je uporabnik preživel v čakalnici ob predhodnem osebnem, telefonskem ali elektronskem naročilu je v letu 2017 znašal 12:42 minut. Povprečen čas čakanja, ki ga je uporabnik preživel v čakalnici, kadar ni bil predhodno naročen, je v letu 2017 znašal 21:47 minut. Skupni povprečni čas čakanja,

kadar je bil uporabnik naročen ali ne naročen, pa je v letu 2017 znašal 13:21 minut. 92 % uporabnikov je bilo s čakalnim časom zadovoljnih.

Čas, ki ga uporabnik preživi na delovišču v obravnavi je bil v letu 2017 v povprečju 23:49 minut, kar znaša 5:36 minut več kot leta 2016 in 7:34 minut več kot leta 2015. Takšno podaljševanje časov iz leta 2015 temelji na tem, da smo od takrat dalje vključili v anketo tudi delovišča na katerih ne delajo zdravniki in se uporabniki na teh deloviščih na obravnavi zadržijo dlje časa. Takšna delovišča so ZVC, patronažna služba, logopedska ambulanta in ambulante referenčnih medicinskih sester. 14:07 je povprečni čas, ki ga uporabnik preživi na delovišču oz. je v obravnavi, kjer dela zdravnik (splošne in družinske ambulante, nmp, ortodonska ambulanta, zdravstveno varstvo žena, zobozdravstvene ambulante). Odmerjeni čas trajanja obravnave je ustrezal 91 % uporabnikom.

Glede zaupnosti je 74 % uporabnikov bilo mnenja, da se lažje zaupajo zdravniku/-ici, 14 % uporabnikov medicinski sestri oz. tehniku zdravstvene nege, 4 % uporabnikov zobozdravniku/-ici, 3 % uporabnikov fizioterapevtskem osebju in 5 % uporabnikov logopedinji.

Zanimalo nas je tudi, lajšanje uporabnikovih težav. In sicer je bilo 96 % uporabnikov mnenja, da je zdravstveno osebje hitro poskrbelo za lajšanje njihovih težav.

Ker je v letu 2017 prišlo do uvedbe e-napotnice, sočasno s klasično napotnico, smo se dotaknili tudi tega področja. Na ocenjevalno vprašanje, zadovoljstva uporabnikov z storitvijo e-napotnice, so le ti odgovorili z povprečno oceno 4,14. Hkrati so lahko tisti, ki s to storitvijo niso bili zadovoljni napisali njihovo izkušnjo. 13 uporabnikov (5 %) je komentiralo, da se v kakšnem primeru ni dalo najti e-napotnice pri specialistu, da je premalo specialistov oz. ustanov vključenih v e-napotnico ter da so dolge čakalne dobe.

Zanimalo nas je tudi izkustvo uporabnikov z storitvijo e-recept. Le to so v letu 2017 ocenili zelo pozitivno, in sicer s povprečno oceno 4,60. Kljub temu pa so se še vedno pokazale določene pomanjkljivosti, katere so lahko ljudje v anketi tudi opisali. 8 uporabnikov (3 %) je komentiralo da je imelo z e-receptom negativno izkušnjo in sicer, da v kakšnem primeru recept ni bil v bazi, da je predolgo trajalo, da je bil viden e-recept v lekarni ter da včasih ne deluje sistem.

Za konec pa je vsekakor potrebno predstaviti dejstvo, da so se uporabniki v letošnji anketi na možnost pisanja lastnih mnenj, ponovno množično odzvali. To seveda z veseljem pozdravljamo. Torej odziv komentiranja je bil 55 %. Med temi je bilo 86 % tistih z pozitivnim mnenjem ter 14 % tistih s predlogi o spremembah. Vsi komentarji uporabnikov, pa so bili v uvid posredovani vodstvu ustanove.