

Analiza ispitivanja zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo 2022. godine

U Domu zdravlja Valjevo u okviru Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva zaposlenih, prema metodologiji IZJZS „Dr Milan Jovanović Batut“, Kao instrument u istraživanju korišćen je standardni Upitnik o zadovoljstvu zaposlenih

U skladu sa preporukom IZJZS „Dr Milan Jovanović Batut“ i Ministarstva zdravlja Republike Srbije dana 12.12.2022.godine obavljeno je navedeno ispitivanje kojim su obuhvaćeni svi zaposleni koji su toga dana došli na posao i prihvatili da popune anketne listiće. Ukupan broj zaposlenih na dan ispitivanja bio je 386, dok je broj zaposlenih prisutnih na poslu na dan istraživanja 316, odnosno 81,87% od ukupnog broja zaposlenih. Podeljeno je 285 listića, odnosno 90,19% od broja prisutnih na poslu tog dana i 73,83% od ukupnog broja zaposlenih. Broj vraćenih, popunjenih upitnika bio je 241 što predstavlja 84,56% od broja podeljenih upitnika i 76,26% od broja prisutnih zaposlenih na dan ankete.

Diskusija

Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo 2022. godine iznosi 3,52 i za 0,12 je niža od ocene u 2021. godini, U periodu od 2018 – 2020. prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih imale su trend laganog rasta (*Tabela 1*) U dve poslednje godine (2021, i 2022) uočava se manji pad iste (*Tabela 1.*)

Tabela 1. Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Valjevo u periodu 2017-2022.

Godina	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.
Ocena	3,32	3,22	3,40	3,66	3,64	3,52

Starosna struktura kadra u DZ Valjevo odlikava „starenje“ populacije generalno. Kolektiv u ustanovi je relativno star, smena generacija prilično spora, Među anketiranim nešto manje od polovine je u dobnoj kategoriji od 35 – 54 , preko trećine ima 55 i više godina, a nešto ispod petine je starosti 1-34 godine. Polna struktura zaposlenih, tj odnos muško-ženski je 1:4

Adekvatnošću opreme za rad i raspoloživim prostorom zadovoljno i vrlo zadovoljno je 62,65% anketiranih opremom, odnosno 65,15% prostorom, što su veoma slični rezultati onima od prethodne godine; nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih ovim parametrima bilo je 16,18%

opremom i 18,67% prostorom što je porast udela nezadovoljnih u odnosu na godinu pre. Raspoloživim vremenom za rad nezadovoljno je više ili manje 12,45%, a autonomijom u obavljanju posla 16,18%.

Vrednovanjem rada od strane pretpostavljenih zadovoljno i veoma zadovoljno je 63,5%, a nezadovoljno u većoj ili manjoj meri 17,42% što su evidentno bolji rezultati u odnosu na prethodnu godinu kada je ocene 4 i 5 dalo 56,16%, a ocen 1 i 2 – 19,56% anketiranih.

Neposrednom saradnjom sa kolegama 78,42% ispitanika je zadovoljno i vrlo zadovoljno, dok je 9,13% nezadovoljno i vrlo nezadovoljno što su skoro identični rezultati u odnosu na 2021. godinu.

Odnosom koji pacijenti imaju prema njima 56% anketiranih zaposlenih su više ili manje zadovoljni, a 12,86% njih su nezadovoljni i jako nezadovoljni. U odnosu na godinu pre rezultai su nešto bolji u smislu većeg zadovoljstva i manjeg nezadovoljstva.

Prilikom obavljanja posla u redovnim uslovima za rad pod velikim i veoma velikim stresom je bilo 43,16% zaposlenih (u odnosu na 39,5% prethodne godine), pod

Analiza ispitivanja zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom u Domu zdravlja Valjevo za 2023/stomatologija

Sprovedenjem Programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Službi stomatološke zdravstvene zaštite Doma zdravlja Valjevo za 2023. godinu održano ispitivanje zadovoljstva korisnika pruženim zdravstvenim uslugama, gde je ako instrument korišćen standardizovan upitnik IZJZS „Dr Milan Jovanović Batut“.

Ispitivanje je obavljeno dana 20.11.2023. u vremenu od 7h do 20h za sve korisnike stomatoloških zdravstvenih usluga koji su tog dana bili pacijenti i pristali da popune date upitnike za ispitivanje zadovoljstva. Za mlađe od 15 godina upitnike su popunjavali roditelji/staratelji koji su ih doveli/dopratili. Broj podeljenih upitnika u Službi stomatološke zdravstvene zaštite bio je 90 (od ukupno 108 pacijenata pregledanih u danu anketiranja što iznosi 83,33%).

Broj popunjenih i vraćenih upitnika bio je 81, odnosno 90% od podeljenih 90 upitnika, odnosno 75% od ukupnog broja pacijenata.

Diskusija

Analizom i obradom podataka prikupljenih ispitivanjem zadovoljstva korisnika u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu naše ustanove za 2023. godinu evidentiran je blagi porast iste u odnosu na prethodnu godinu (*Tabela 1*)

Tabela 1: Ocena zadovoljstva korisnika u Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu DZ Valjevo za 2018-2023:

Godina	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ocena	4,15	3,68	4,32	4,59	4,11	4,21

COVID pandemija nije uticala na zadovoljstvo korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom u našoj ustanovi.

U okviru ponudjenih kategorija korisnika: deca, studenti, trudnice i porodilje, lica kojima je neophodna hitna stomatološka usluga, stariji od 65 godina, ostale kategorije obuhvaćene obaveznim zdravstvenim osiguranjem i nijedna od navedenih kategorija, a najveći procenat je bio dece i studenata; Za njima slede zajedno ostale kategorije obuhvaćene zdravstvenim osiguranjem i nijedna od navedenih i zatim lica kojima je neophodna hitna stomatološka usluga.

Najveći procenat ispitanika čekao na pregled, već su prmljeni istog dana iako nisu bili zakazani

Privatnom stomatologu pacijenti su se javljali zbog usluga protetike ili plombiranja/lečenja zuba u najvećem procentu.

Obuhvat korisnika zdravstveno- vaspitnim radom u zavisnosti od teme iznosio je od oko 40% do oko 70%.

Najveći procenat anketiranih zadovoljan je vremenom koje stomatolog odvađa za razgovor sa njima, upoznatošću izabranog stomatologa sa pacijentovim problemima i ranijim bolestima, jasnim objašnjenjima u vezi intervencija koje se planiraju u lečenju, objašnjenjima o oralnom zdravlju.

Ljubaznošću osoblja, radnim vremenom stomatološke službe i dostupnošću stomatologa vikendom zadovoljno je oko 4/5 ispitanika. Manje zadovoljstvo izraženo je vremenom čekanja na zakazani pregled, kao i vremenom čekanja u čekaonici.

Neinformisanost anketiranih u vezi žalbi kod povreda prava pacijenata je velika i blizu je polovine ispitanika.

Plaćanje usluga u Službi stomatologije za svakog 10-og pacijenata je nepoznanica, dok ostali u većem ili manjem procentu u zavisnosti od vrste usluge znaju da li su obuhvaćeni obaveznim zdravstvenim osiguranjem ili plaćaju punu cenu, ili imaju obavezno zdravstveno osiguranje uz participaciju.

Srednja ocena zadovoljstva korisnika u Službi stomatološke zdravstvene zaštite Doma zdravlja Valjevo za 2023.godinu iznosi **4,21**

Zaključak

Na osnovu sprovedenog ispitivanja zadovoljstva korisnika u Službi stomatologije Doma zdravlja Valjevo, a u cilju daljeg povećanja ocene zadovoljstva korisnika, potrebno je preduzeti sledeće mere:

- unapređenje stručnog rada Službe, pre svega u oblasti preventivnih usluga, njihovog obima i sadržaja; povećanje obuhvata dece određenog uzrasta sistematskim pregledima, aplikacijom fluorida; povećanje obuhvata trudnica i porodilja preventivnim pregledima,

- efektivnija organizacija rada radi smanjenja opterećenosti zaposlenih i kraćeg čekanja pacijenata na pregled;

- unapređenje dostupnosti stomatoloških usluga pacijentima sa posebnim potrebama (ugradnja lifta u objekat Službe);

- isticanje obaveštenja o vrsti usluga koje se pacijentu kao osiguraniku obezbeđuju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja, kao i o vrsti zdravstvenih usluga koje se ne obezbeđuju na teret obaveznog zdravstvenog osiguranja, a koje su delatnost Službe; isticanje obaveštenja o vidovima i iznosu učešća osiguranika u troškovima zdravstvene zaštite, kao i oslobađanje od plaćanja učešća;

-bolje informisanje pacijenata o sopstvenim pravima i obavezama, isticanjem istih u ustanovi (oglasna tabla, monitor) kao i na internet stranici ustanove;

-akreditovana edukacija zdravstvenih radnika za sticanje veština dobre komunikacije i profesionalnog, a empatičnog odnosa sa pacijentima, uz što veći obuhvat zaposlenih;

-uvođenje novih, savremenih tehnologija u svakodnevni rad; nabavka savremene opreme i aparata i edukacija zaposlenih za rukovanje istim.

Sprovođenje navedenih mera trebalo bi da unapredi kvalitet zdravstvene zaštite, a time i ocenu zadovoljstva korisnika u narednom periodu.

Izveštaj uradila:

dr Dragana Jovanović, spec.socijalne medicine.

Dom zdravlja Valjevo/Zdravstveni centar Valjevo

Obrada podataka: Aleksandar Matić, med.tehničar- statističar, informatičar

(Korišćena baza SJZ za 2023.godinu i program SPSS STATISTIK ver 24)