

ANALIZA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV V JZ ZDRAVSTVENEM DOMU »DR. JOŽETA POTRATE« ŽALEC V LETU 2018



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 2018 ZNAŠA VISOKIH 4,39.

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.

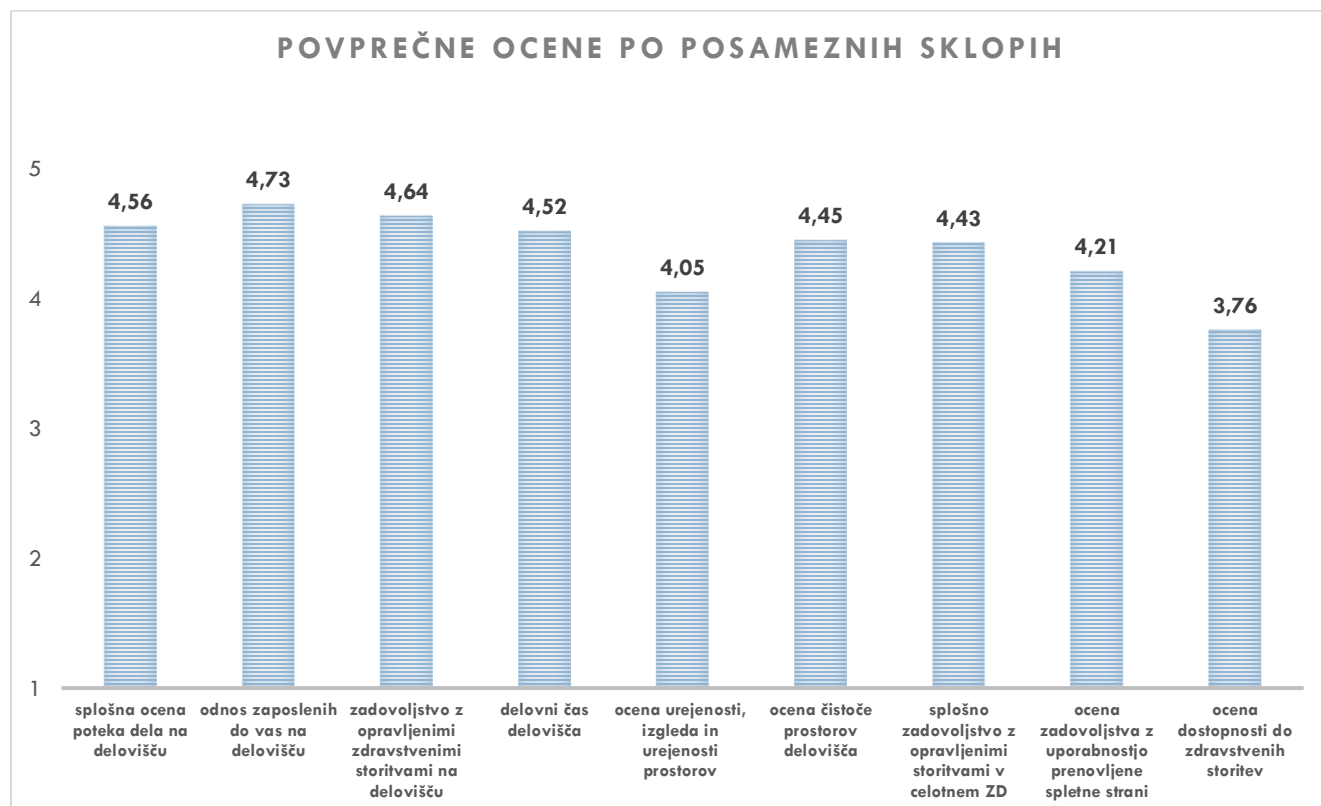
Tako smo razdelili 420 anketnih vprašalnikov na 21 delovišč. Na vsako delovišče po 20 anketnih vprašalnikov. Le-to so, 9 ambulant družinske medicine, Ambulanta nujne medicinske pomoči, Ortodontska ambulanta, Dispanzer za zdravstveno varstvo žena, Medicina dela, prometa in športa, Center za krepitev zdravja, Patronažna služba, Fizioterapija, Laboratorij, Logopedska ambulanta ter 3 otroške zobozdravstvene ambulante. Na spletni strani ZD, pa je bilo omogočeno tudi izpolnjevanje spletne ankete.

Torej relevantnih za raziskavo je bilo 249 anketnih vprašalnikov.

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 **4,39**.



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 2018 znašal 11:57 minut. Povprečen čas čakanja, ki ga je uporabnik preživel v čakalnici, kadar ni bil predhodno naročen je v letu 2018 znašal 25:05 minut. Skupni povprečni čas čakanja, kadar je bil uporabnik naročen ali ne naročen, pa je v letu 2018 znašal 13:58 minut. 93 % uporabnikov je bilo s čakalnim časom zadovoljnih.

Čas, ki ga uporabnik preživi na delovišču v obravnavi je bil v letu 2018 v povprečju 16:19, kar znaša 7:30 minut manj kot leta 2017. V tem izračunu so vključena vsa delovišča, tudi tista, kjer so obravnave daljše narave. 13:54 pa je povprečni čas, ki ga uporabnik preživi na delovišču oz. je v obravnavi, kjer dela zdravnik (Družinske ambulante, Amb. nmp, Ortodontska ambulanta, Dispanzer zdravstveno varstvo žena, DMDPŠ, Otroške zobozdravstvene ambulante). Ta čas se je v primerjavi z letom 2017, zmanjšal za 0:13 minute. Odmerjeni čas trajanja obravnave je ustrezal 89 % uporabnikom.

Zanimalo nas je tudi, lajšanje uporabnikovih težav. In sicer je bilo 89 % uporabnikov mnenja, da je zdravstveno osebje hitro poskrbelo za lajšanje njihovih težav.

Splet 40 % uporabnikov uporablja za iskanje raznih zdravstvenih informacij o svojih težavah. Na vprašanje, če uporabniki uporabljajo spletno stran JZ ZD Žalec, za dostop do informacij pa je pritrdilno odgovorilo 23 % uporabnikov (leta 2017, 37 %; leta 2016, 31 %). Ta podatek lahko med drugimi opravičujemo z daljšim nedelovanjem stare spletne strani, saj smo vzpostavljali prenovljeno spletno stran. Povprečna ocena zadovoljstva z uporabnostjo prenovljene spletne strani je 4,21.

Kontakta z deloviščem po e-pošti se je redno posluževalo 13 % uporabnikov, (leta 2017, 7 %; leta 2016, 4 %), 8 % uporabnikov je to možnost izkoristilo le včasih, medtem, ko 79 % uporabnikov te možnosti ni uporabilo nikdar (leta 2017, 80 %; leta 2016, 90 %). Odstotek uporabe e-pošte, kot kontakta z deloviščem se iz leta v leto povečuje.

Anketirance smo spraševali tudi o enakosti uporabnikov do koriščenja zdravstvenih storitev. V smislu ali zdravstveni delavci ravnajo enakopravno med uporabniki, ne glede na spol, raso, kulturo, veroizpoved, finančni položaj ali invalidnostjo posameznika. Izsledke tega vprašanja kaže, da je bilo 83 % uporabnikov mnenja da je enakost zagotovljena, 8 % uporabnikov je bilo mnenja da delno, 3 % uporabnikov pa se s tem ni strinjalo. Preostalih 6 % uporabnikov, pa se ni opredelilo.

Prav tako smo prvič ocenjevali dostopnost do zdravstvenih storitev. V smislu parkirnih mest, uporabe klančine, stopnic itd. Povprečna ocena dostopnosti do zdravstvenih storitev je znašala 3,76 ocene. Uporabniki, ki so dostopnost ocenili z oceno 1 ali 2, so imeli tudi možnost komentiranja svoji opažanj. Največ komentarjev je opisovalo neustrezno dvigalo v ZD Žalec, pomanjkanje dvigala v ZP Vransko in premajhnem številu parkirnih prostorov v okolici ZD Žalec.

V anketi je sodelovalo več žensk in sicer v razmerju 69 % : 31 %. Povprečna starost anketirancev je bila 44,5 let. Po izobrazbeni strukturi pa je bilo 2 % anketirancev z nedokončano osnovno šolo, 10 % z dokončano osnovno šolo, 58 % z končano poklicno ali srednjo šolo, 24 % z končano fakulteto, višjo ali visoko šolo ter 6 % anketirancev z dokončanim magisterijem ali doktoratom.

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 51 %. Med temi je bilo 81 % tistih z pozitivnim mnenjem ter 19 % tistih z negativnim mnenjem oz. s predlogi o spremembah. Vsi komentarji uporabnikov, pa so bili v uvid posredovani vodstvu ustanove.

Avtor: Rok Repas