

1. Število izpolnjenih vprašalnikov mesečno glede na število obravnavanih pacientov z izračunom odstotnega deleža:

Mesec	Št. izpolnjenih vprašalnikov	Število obravnav na mesec	Delež
Januar	1	23182	0,0043
Februar	0	21513	0
Marec	3	18681	0,016
April	1	12531	0,008
Maj	1	17133	0,0058
Junij	1	20613	0,0048
Julij	1	18994	0,0053
Avgust	1	17899	0,0056
September	0	22357	0
Oktober	1	22861	0,0044
November	7	21316	0,0328
December	0	22020	0
SKUPAJ:	17	239100	0,0071

2. Ugotovitve glede značilnosti vzorca in procesa izvedbe anketiranja (obveščanje pacientov, izpolnjevanje vprašalnikov, značilnosti izpolnjevalcev):

Vzorec je izredno majhen. Povezava do ankete je objavljena na spletni strani zdravstvenega doma. V čakalnicah so izobešeni plakati in natisnjene so zloženke.

Izpolnjevalci morajo biti računalniško pismeni, da znajo poiskati povezavo do ankete in jo izpolniti, prav tako je vprašalnik zelo obsežen, podroben in predolg, kar večino anketirancev odvrne od izpolnjevanja.

3. Rezultati analize zbranih podatkov:

	2020	2019
Št. izpolnjenih vprašalnikov	17	9
Splošna ocena izvajalca	3,02	4,6
Ocena obravnave pri izvajalcu	3,11	4,6
Čas čakanja na obravnavo	30 min	Ni podatka
ELEMENTI KAKOVOSTI:		
Odnos in kontakt z izvajalcem	3,1	4,33
Informacije o obravnavi	3,4	Ni podatka
Predstavitev izvajalca	2,5	Ni podatka
Seznanjenost s podajanjem pritožb, pohval	2,8	Ni podatka
Vljudnost in spoštljivost izvajalca	3,1	Ni podatka
Poglobitev izvajalca v zdr.stanje pacienta	3,1	Ni podatka
Podajanje navodil o obravnavi in nadaljnjem zdravljenju	3,4	Ni podatka
Spoštovanje zasebnosti	3,7	Ni podatka
Čistoča in urejenost prostorov	4,2	Ni podatka
Parkirni prostor	3,7	Ni podatka
Skupaj ELEMENTI KAKOVOSTI	3,3	Ni podatka

Leto 2020 je zaznamovala pandemija s korona virusom, ki je spomladi popolnoma prekinila izvajanje večine dejavnosti na primarnem nivoju. Kasneje je večina dejavnosti delovala pod spremenjenimi pogoji, kot so zmanjšanje števila pacientov obravnavanih na dan, zračenje med obravnavami, pacienti

z znaki, ki bi lahko kazali na okužbo s korona virusom niso smeli na obravnavo k osebnemu zdravniku, niso se izvajali hišni obiski s strani zdravnikov v obsegu kot pred pandemijo itd. V drugem valu in ponovno razglašeni epidemije, se je izvajanje določenih dejavnosti spet popolnoma prekinilo. Vse to je pripeljalo do dejstva, da je bila dostopnost do obravnave težja, kar posledično močno vpliva na zadovoljstvo uporabnikov z našimi obravnavami. Medicinska sestra je v večini primerov tista, ki je v stiku s pacientom in poleg svojega strokovnega dela sprejema klice, dela triažo, odgovarja na vprašanja, naroča, vodi evidence in absorbira nejevoljo pacientov, ki vstopajo v stik z nami.

4. Ukrepi, ki so izhajali iz ugotovitev ocene zadovoljstva pacientov, načrt realizacije ter vrednotenje izvedbe:

Zdravstveni dom Ravne na Koroškem ima od leta 2016 uveden sistem vodenja kakovosti ISO 9001:2015 in v okviru tega sistema spremljamo tudi zadovoljstvo uporabnikov, sprejemamo ukrepe, jih preverjamo in vrednotimo. V letu 2020 so bili na področju zadovoljstva uporabnikov postavljeni naslednji ukrepi:

UKREP: Nadomestiti odpovedane ali prestavljene obravnave v največjem možnem obsegu. → veliko obravnav se je izvedlo in nadomestilo čez poletje.

UKREP: Truditi se za dvig zadovoljstva na vseh nivojih delovanja zavoda. Ponoviti merjenje po koncu pandemije.

UKREP: Nadomeščanje z upokojenimi zdravniki, specializanti in sobnimi zdravniki → ambulanta ima vsak dan zdravnika.

UKREP: Stalna prisotnost tretje sestre oz. pomoč → Razgovor z glavno sestro o izboljšanju komunikacije do uporabnika.

Ravne na Koroškem, 16.03.2021

Darja Hermonko, dipl.m.s., mag.zdr.-soc.manag.