

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA KVALITETOM ZDRAVSTVENE ZAŠTITE U DOMU ZDRAVLJA TOMISLAVGRAD

Matijana Jurišić, dipl.med.ses.
Doc.dr.sc. Ivan Bagarić, dr.med.

UVOD

U sklopu aktivnosti stalnog unapređenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama, u travnju ove godine u Domu zdravlja Tomislavgrad je provedeno znanstveno istraživanje s ciljem otkrivanja zadovoljstva korisnika pruženim uslugama u sustavu primarne zdravstvene zaštite.

- www.dzbrus.org.rs Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom i rezultati istraživanja zadovoljstva zaposlenih u Domu zdravlja Brus za 2013. godinu
- Centar za analizu, planiranje i organizaciju Zdravstvene zaštite. Analiza zadovoljstva pacijenata u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga u 2012. godini.

HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

- H1. Više od polovice ispitanika je uglavnom ili potpuno zadovoljno pristupom ustanovi
- H2. Više od polovice ispitanika je uglavnom ili potpuno zadovoljno radnim vremenom
- H3. Više od polovice ispitanika je uglavnom ili potpuno zadovoljno vremenom čekanja u čekaonici
- H4. Više od polovice ispitanika je uglavnom ili potpuno zadovoljno trajanjem pregleda
- H5. Više od polovice ispitanika je uglavnom ili potpuno zadovoljno liječnikom
- H6. Više od polovice ispitanika je uglavnom ili potpuno zadovoljno sestrom
- H7. Više od polovice ispitanika je uglavnom ili potpuno zadovoljno prostorima službe
- H8. Muškarci i žene se međusobno statistički značajno ne razlikuju u procjeni zadovoljstva kvalitetom.

ISPITANICI I METODE

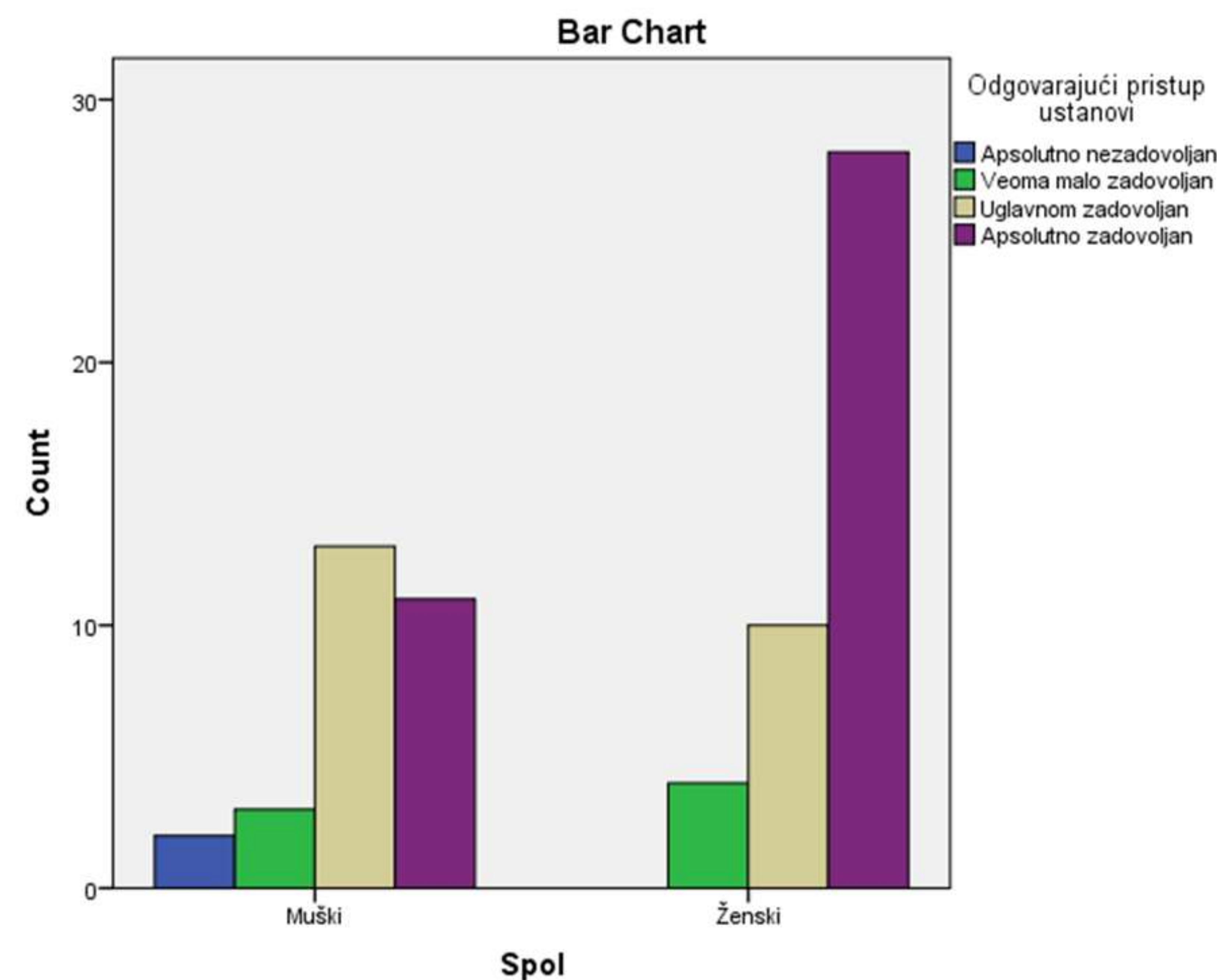
- U listopadu 2017.g. provedeno je presječno istraživanje u Domu zdravlja Tomislavgrad na prigodnom uzorku.
- Podatci su se prikupljali samoocjenjujućim upitnikom subjektivnog zadovoljstva korisnika.
- Istraživanje je provedeno na svim odjelima Doma zdravlja Tomislavgrad, tako da su u uzorak ispitanika uključene sve dobne skupine, obaju spolova.
- Ukupan uzorak su sačinjavala 73 ispitanika, ali je analiza podataka provedena na uzorku od 71 ispitanika, zbog nepotpunih podataka.

REZULTATI

Hipoteze su uglavnom potvrđene – više od polovice ispitanika je uglavnom ili u potpunosti zadovoljno **ustanovom, liječnikom, sestrom, te prostorijama službi**, a ispitanici se nisu prema spolu razlikovali ni na jednom pitanju osim po pitanju pristupa ustanovi – muški ispitanici su iskazali veće nezadovoljstvo pristupom ustanovi.

Najveće nezadovoljstvo pacijenti su izrazili zbog radnog vremena, čekanja na pregled, nedovoljnom privatnošću u prostorijama službi.

Jedina spolna razlika koja je statistički značajna je problem pristupa ustanovi.



CILJ ISTRAŽIVANJA

- Istraživanje je provedeno s ciljem otkrivanja zadovoljstva korisnika pruženim uslugama u sustavu primarne zdravstvene zaštite.
- Cilj ispitivanja zadovoljstva korisnika je povećanje kvaliteta usluga i medicinskih tretmana, humanosti, bolje informisanosti, smanjenje neravnopravnosti.

ZAKLJUČAK

- Ovo istraživanje je pokazalo da su pacijenti zadovoljni radom zaposlenih u Domu zdravlja Tomislavgrad, čime je ispunjen jedan od preduvjeta kvalitetne zdravstvene zaštite.
- Ovakva istraživanja treba provoditi svake godine a dobivene rezultate treba usporediti međusobno, kao i sa međunarodnim podacima, a pozitivna iskustva iskoristiti u poboljšanju kvalitete zdravstvene usluge.
- Najvažnija preporuka za daljnja istraživanja je proširenje upitnika tako da se dobiju detaljniji podaci o uzrocima nezadovoljstva. Istraživanje ima najveći praktični značaj jer se na temelju rezultata radi na poboljšanju onih indikatora kvalitete za koje su ispitanici pokazali najniži stupanj zadovoljstva.

ISTRAŽIVANJA U TIJEKU

- Stres na radu i radna sposobnost zdravstvenih djelatnika u Domu zdravlja Tomislavgrad (znanstveno istraživanje)
 - presječna studija
 - mentor: doc.dr.sc. Ivan Bagarić, dr.med.
- Patronažna djelatnost kod depresivno-anksiozne trudnice (prikaz slučaja)