

# Zbiornicze zestawienie wyników ankiety przeprowadzonej w 2013r.

## „Badanie dostępności i jakości świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej w gminie Zator w ramach Programu Doskonalenia Jakości Usług Publicznych - wg normy ISO 9001

⇒ Ankiety dystrybuowano w okresie od 18.12.2012r. – 04.03.2013r. za pośrednictwem:

- strona internetowa: [www.zator.pl](http://www.zator.pl),
- dwukrotnie jako wkładka do „Życia Zatora”
- Biuro Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Zatorze
- przy pomocy radnych i sołtysów

Podstawowe dane dotyczące respondentów:			
Wiek	Poniżej 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
	9*	25*	32*
Płeć	Mężczyzna	Kobieta	
	16*	49*	
Zamieszkanie	Miasto	Wieś	
	33*	25	

Częstotliwość korzystania z usług przychodni	Więcej niż jeden raz w miesiącu	Średnio jeden raz w miesiącu	Kilkukrotnie w roku	Rzadziej jeden raz w roku
	4*	11*	27*	2*
Oprócz przychodni korzystam z pomocy lekarzy specjalistów	Więcej niż jeden raz w miesiącu	Średnio jeden raz w miesiącu	Kilkukrotnie w roku	Rzadziej jeden raz w roku
	0*	4*	24*	15*

\*Uwaga ! Rozbieżność pomiędzy sumą do odpowiedzi (wiek/płeć/zamieszkanie) wynika z braku odpowiedzi lub odznaczenia w rubryce przez niektórych ankietowanych.

LP.	OCENIANY OBSZAR	Ocena negatywna	Ocena niska	Ocena średnia	Ocena wysoka	Ocena bardzo wysoka
1.1.	Sprawność dokonywania formalności związanych z rejestracją i przyjmowaniem pacjentów w przychodni	17%	24%	38%	18%	3%
1.2.	Ustalone godziny i zasady dokonywania rejestracji do lekarza	20%	32%	27%	17%	4%
1.3.	Możliwość zarejestrowania się do lekarza (dostępność usługi lekarskiej)	25%	27%	39%	6%	3%
1.4.	Dotrzymanie ustalonej godziny przyjęcia do lekarza lub pielęgniarki	16%	22%	27%	24%	11%
1.5.	Uprzejmość, życzliwość i jakość obsługi personelu rejestracji i personelu administracyjnego	20%	18%	37%	17%	8%
1.6.	Dostępność do opieki lekarskiej w godzinach popołudniowych, nocnych i świątecznych	45%	20%	28%	7%	0%
1.7.	Dostępność do opieki pielęgniarskiej w godzinach popołudniowych, nocnych i świątecznych	45%	19%	19%	17%	0%
1.8.	Dostępność do świadczeń lekarskich z zakresu ginekologii i położnictwa	17%	19%	37%	24%	3%
1.9.	Dostępność do świadczeń lekarskich z zakresu stomatologii	11%	29%	41%	14%	5%
1.10.	Otwartość na zgłaszane uwagi i skargi dotyczące funkcjonowania przychodni i zgłaszane potrzeby zmian organizacyjnych	33%	26%	36%	3%	2%

2.1.	Dostępność i sprawność wykonywania badań (czas oczekiwania w kolejce, czystość, wydawanie wyników badań)	11%	13%	31%	36%	9%
2.3.	Stan higieniczny i techniczny pomieszczeń medycznych, poczekalni, łazienek i toalet	3%	17%	35%	38%	7%
3.1.	Uprzejmość, życzliwość i jakość obsługi przez lekarzy i personel medyczny	7%	20%	39%	28%	6%
3.2.	Reakcja lekarzy na prośby i potrzeby zgłaszane przez pacjentów	15%	22%	44%	17%	2%
3.3.	Otwartość lekarzy na kierowanie pacjenta na dodatkowe konsultacje specjalistyczne, leczenie szpitalne bądź zabiegi fizjoterapeutyczne	26%	28%	36%	8%	2%
3.4.	Reakcja pielęgniarek na prośby i potrzeby zgłaszane przez pacjentów	18%	24%	24%	28%	6%
3.5.	Ogólna ocena fachowości opieki lekarskiej	18%	15%	38%	26%	3%
3.6.	Ogólna ocena fachowości opieki pielęgniarskiej	13%	17%	33%	27%	10%
3.7.	Wsparcie, wyjaśnienia i zainteresowanie potrzebami pacjenta ze strony lekarzy	23%	25%	38%	11%	3%
4.1.	Udzielanie informacji i wyjaśnień o zasadach udzielania pomocy medycznej	27%	24%	39%	8%	2%
4.2.	Zainteresowanie pacjentem i jego problemami	29%	26%	27%	16%	2%
4.3.	Ocena wykorzystania przez lekarza możliwości diagnostycznych tj, skierowania do specjalistów, badania, porady	25%	44%	23%	8%	0%
4.4.	Długość oczekiwania na wizytę lekarską domową	16%	23%	42%	19%	0%
4.5.	Ocena pracy pielęgniarek środowiskowych	14%	18%	27%	30%	11%
4.6.	Ocena pracy pracowników administracji przychodni	16%	14%	48%	18%	4%
4.7.	Świadczenia z zakresu medycyny pracy	16%	14%	48%	18%	4%
4.8.	Działalność przychodni w zakresie profilaktyki, ochrony i promocji zdrowia	23%	29%	38%	5%	5%
<b>OCENA OGÓLNA</b>		17%	28%	30%	23%	2%

⇒ **NAZWA PRZYCHODNI Z USŁUG KTÓREJ PANI/PAN KORZYSTA: OŚRODEK ZDROWIA W ZATORZE**

⇒ **CZY POLECİŁABY/POLECİŁBY PANI/PAN PRZYCHODNIĘ, RODZINIE LUB ZNAJOMYM?:**

▲ **TAK 25%**

▼ **NIE 75%**

⇒ **DLACZEGO?:**

- Zdecydowana większość ankietowanych narzeka na słaby dostęp do opieki medycznej, brak skierowań do specjalisty, opieszałość i nieprzychylność personelu, brak sprzętu rtg oraz powstawanie tzw. sztucznych kolejek do lekarza.

⇒ **JAKIE ZMIANY PANI/PAN PROPONUJE?:**

- Większość domaga się natychmiastowej zmiany personelu w rejestracji, uprzejmości ze strony pielęgniarek środowiskowych, większego zainteresowania pacjentem zarówno ze strony lekarzy jak i pielęgniarek oraz dyżurów w godzinach nocnych, dniach wolnych i świątecznych.

- Niektórzy ankietowani sygnalizują potrzebę prywatyzacji zakładu oraz pracy i dostępności ośrodka zdrowia przez 24h.