

Zbiornicze zestawienie wyników ankiety przeprowadzonej w 2014r.

„II 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 20 stycznia 2014r. do 25 kwietnia 2014r. za pośrednictwem:

- strony internetowej www.zator.pl,

- gazety lokalnej „Życia Zatora”

- Biura Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Zatorze oraz gminnych jednostek organizacyjnych

*Prosimy o zaznaczenie właściwej odpowiedzi poprzez postawienie w pustym polu „X” **

Wiek	Poniżej 30 lat	30-50 lat	Powyżej 50 lat
	12	49	75
Płeć	Mężczyzna	Kobieta	
	42	91	
Zamieszkanie	Miasto	Wieś	
	68	63	

Częstotliwość korzystania z usług przychodni	Więcej niż jeden raz w miesiącu	Średnio jeden raz w miesiącu	Kilkukrotnie w roku	Rzadziej jeden raz w roku
		9	30	66
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	8	69	31

***Uwaga! Rozbieżność pomiędzy sumą odpowiedzi (np. wiek / płeć / zamieszkanie) wynika z braku odpowiedzi lub odznaczenia w rubrykach 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	25	32	44	22	14
1.2.	Ustalone godziny i zasady dokonywania rejestracji do lekarza	30	27	42	21	14
1.3.	Możliwość zarejestrowania się do lekarza (dostępność usługi lekarskiej)	36	32	37	24	8
1.4.	Dotrzymanie ustalonej godziny przyjęcia do lekarza lub pielęgniarki	14	23	38	38	19
1.5.	Uprzejmość, życzliwość i jakość obsługi personelu rejestracji i personelu administracyjnego	25	13	42	34	22
1.6.	Dostępność do opieki lekarskiej w godzinach popołudniowych, nocnych i świątecznych	49	36	19	17	5
1.7.	Dostępność do opieki pielęgniarskiej w godzinach popołudniowych, nocnych i świątecznych	41	30	25	19	4
1.8.	Dostępność do świadczeń lekarskich z zakresu ginekologii i położnictwa	10	22	39	23	7
1.9.	Dostępność do świadczeń lekarskich z zakresu stomatologii	19	15	54	25	9
1.10.	Otwartość na zgłaszane uwagi i skargi dotyczące funkcjonowania przychodni i zgłaszane potrzeby zmian organizacyjnych	33	26	33	11	6
2.1.	Dostępność i sprawność wykonywania badań (czas oczekiwania w kolejce, czystość, wydawanie wyników badań)	6	14	36	57	24
2.3.	Stan higieniczny i techniczny pomieszczeń medycznych, poczekalni, łazienek i toalet	7	9	54	55	15
3.1.	Uprzejmość, życzliwość i jakość obsługi przez lekarzy i personel medyczny	12	16	36	53	21
3.2.	Reakcja lekarzy na prośby i potrzeby zgłaszane przez pacjentów	13	23	51	30	16
3.3.	Otwartość lekarzy na kierowanie pacjenta na dodatkowe konsultacje specjalistyczne, leczenie szpitalne bądź zabiegi fizjoterapeutyczne	26	31	29	32	17

3.4.	Reakcja pielęgniarek na prośby i potrzeby zgłaszane przez pacjentów	14	32	40	39	12
3.5.	Ogólna ocena fachowości opieki lekarskiej	4	16	59	36	19
3.6.	Ogólna ocena fachowości opieki pielęgniarskiej	10	23	42	45	14
3.7.	Wsparcie, wyjaśnienia i zainteresowanie potrzebami pacjenta ze strony lekarzy	17	23	50	24	22
4.1.	Udzielanie informacji i wyjaśnień o zasadach udzielania pomocy medycznej	23	29	41	25	10
4.2.	Zainteresowanie pacjentem i jego problemami	28	33	37	23	10
4.3.	Ocena wykorzystania przez lekarza możliwości diagnostycznych tj, skierowania do specjalistów, badania, porady	25	33	35	28	13
4.4.	Długość oczekiwania na wizytę lekarską domową	11	15	27	32	11
4.5.	Ocena pracy pielęgniarek środowiskowych	9	13	33	34	13
4.6.	Ocena pracy pracowników administracji przychodni	14	13	35	27	10
4.7.	Świadczenia z zakresu medycyny pracy	20	20	27	13	8
4.8.	Działalność przychodni w zakresie profilaktyki, ochrony i promocji zdrowia	26	22	39	16	7
OCENA OGÓLNA		9	22	34	24	4

NAZWA PRZYCHODNI Z USŁUG KTÓREJ PANI/PAN KORZYSTA:

Pacjenci, którzy wzięli udział w ankiecie w większości korzystali wyłącznie z usług Samodzielnego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Zatorze – 93 osoby. Ponadto kilkanaście osób dodatkowo skorzystało z usług poradni: laryngologicznej, kardiologicznej, ortopedycznej, onkologicznej, reumatologicznej w placówkach znajdujących się na terenie woj. małopolskiego oraz śląskiego, a także z form leczenia oferowanych w ośrodku Caritas w Zatorze.

CZY POLECIBY/POLECIBY PANI/PAN PRZYCHODNIĘ RODZINIE LUB ZNAJOMYM? (proszę zakreślić kółkiem właściwą odpowiedź):

▲ TAK: 65

▼ NIE: 58

DLACZEGO?

Ankietowani wskazują na trudności w uzyskaniu skierowań do lekarzy specjalistów oraz potrzebę zorganizowania na terenie przychodni dyżurów specjalistów, w tym ortopedy, diabetologa, alergologa, reumatologa, kardiologa, laryngologa, geriatry, radiologa. Chcieliby także zwiększenia dostępności do leków refundowanych oraz większej liczby badań podstawowych. Ankietowani wskazywali na nieuprzejmość, opieszałość i arogancję personelu oraz podkreślali niesprawny system rejestracji pacjentów (np. ograniczoną możliwość telefonicznej dopiero od godz. 8:00, co powoduje brak wolnych miejsc i tworzenie kolejki rezerwowej). Ankietowani sygnalizują słabe zdyscyplinowanie i niepunktualności pracowników przychodni oraz sytuacje pozostawianie pomieszczenia rejestracji bez pracowników i nadzoru.

JAKIE ZMIANY PANI/PAN PROPONUJE?

Ankietowani wskazują konieczność wymiany personelu zatrudnionego w rejestracji. Pacjenci chcieliby mieć możliwość zarejestrowania się telefonicznie od godz. 7:00, a także na następny dzień. Zachodzi również potrzeba uruchomienia drugiego numeru telefonicznego na potrzeby rejestracji. Pacjenci sygnalizują potrzebę doposażenia gabinetu ginekologicznego oraz laboratorium. Proponują wprowadzenie zapisów na badanie USG w różnych przedziałach czasowych dla dzieci i dorosłych. Wielu ankietowanych chciałoby całodobowych dyżurów w przychodni, także w dni świąteczne a także wprowadzenia dyżuru całodobowego w jednej z aptek. Niektórzy ankietowani poruszają potrzebę prywatyzacji Zakładu oraz odpowiedniego zabezpieczenia dokumentacji pacjentów.

Należy również dodać, iż wielu spośród ankietowanych bardzo pozytywnie wypowiada się na temat działalności przychodni i personelu, a w szczególności pielęgniarek środowiskowych.

Wszystkim ankietowanym dziękujemy za udział w przeprowadzonym badaniu

URZĄD MIEJSKI W ZATORZE