

## METODOLOGIJO ZA UGOTAVLJANJE KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V JAVNEM ZDRAVSTVU – POROČILO ZA LETO 2019

### 1. IZVAJALEC:

Zdravstveni dom Ptuj, Potrčeva 19a, 2250 Ptuj

### 2. OBJAVA POROČILA:

<https://www.zd-ptuj.si/index.php/108-ugotavljanje-zadovoljstva-pacientov>

### 3. PREDSTAVITEV ŠTEVILA IZPOLNJNIH VPRAŠALNIKOV MESEČNO, GLEDE NA ŠTEVILO OBRAVNAVANIH PACIENTOV - % DELEŽ

	OKTOBER 2019	NOVEMBER 2019	DECEMBER 2019	SKUPAJ 2019
ŠTEVILO PACIENTOV	15374	15774	14148	45296
ŠTEVILO IZPOLNJNIH VPRAŠALNIKOV	1	1	0	2
DELEŽ	0,006%	0,006%	0	0,004%

### 4. PREDSTAVITEV ŠTEVILA IZPOLNJNIH VPRAŠALNIKOV GLEDE NA OBLIKO IZPOLNJEVANJA

	OKTOBER 2019	NOVEMBER 2019	DECEMBER 2019	SKUPAJ 2019
ŠTEVILO IZPOLNJNIH VPRAŠALNIKOV - e	1	1	0	2

### 5. STOPNJA ZADOVOLJSTVA

KRITERIJ	OKTOBER 2019	NOVEMBER 2019	DECEMBER 2019	SKUPAJ 2019
OCENA IZVAJALCA POVPREČNA OCENA	5	5	0	5
OCENA OBRAVNAVE POVPREČNA OCENA	5	5	0	5

### 6. PREPOZNANA PODROČJA ZA IZBOLJŠAVE

Podamo v naslednjem ocenjevalnem obdobju (velikost vzorca, stopnja zadovoljstva,..).

### 7. ZNAČILNOSTI VZORCA

Majhen, naključni.

## 8. UKREPI

Glede na rezultate niso bili potrebni.

## 9. POROČILO O REALIZACIJI UKREPOV

Glede na rezultate ukrepi niso bili potrebni, vsled tega poročila ni.

V Ptuju, 31.03.2020

Pripravila:

Pooblaščenca oseba za ugotavljanje zadovoljstva pacientov z vprašalnikom v JZ ZD Ptuj

Pomočnica direktorja

Pred. Karmen Panikvar, dipl.m.s., spec, mag., zdr. nege, QM I.r

Pregledala in odobrila:

Direktorica

Metka Petek Uhan, dr.med.,spec. I.r