



Javnim zdravstvenim zavodom

Številka: 492-1/2017/243
Datum: 2. 9. 2019

Zadeva: Metodologija za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu in uvedba spletnega vprašalnika za paciente na portalu zVem

Obveščamo vas, da je Ministrstvo za zdravje 23. avgusta 2019 sprejelo metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu v skladu s 14. členom Uredbe o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu (Uradni list RS, št. 98/08 in 55/17 – ZPacP-A). V skladu z metodologijo izvajalci pričnejo z aktivnostmi za izvajanje metodologije s 1. septembrom 2019, zato vas s tem dopisom z določili metodologije (ki jo v celoti prilagamo v prilogi) podrobneje seznanjamo. Zavedamo se zamika pri obveščanju, zato prosimo, da določila, ki jih metodologija predvideva kot obvezne za izvajalce zdravstvene dejavnosti, izvedete do konca septembra.

Glavna pridobitev za paciente je možnost izpolnjevanja vprašalnika v elektronski obliki preko portala zVem (<https://zvem.ezdrav.si/limesurvey/index.php/119932/lang-sl>). Možnost izpolnjevanja vprašalnika se pacientom zagotavlja neprekinjeno, na voljo pa je v več jezikih. Informacija o spletnem vprašalniku bo na voljo od torika 3. 9. 2019 naprej tudi na spletni strani Ministrstva za zdravje pod temo [Kakovost zdravstvenega varstva na spletni povezavi www.gov.si/podrocja/zdravje/dostopnost-in-varnost-zdravstvenega-varstva/](http://www.gov.si/podrocja/zdravje/dostopnost-in-varnost-zdravstvenega-varstva/).

Metodologija od izvajalcev zahteva naslednje aktivnosti:

- imenovanje pooblaščenih oseb za ugotavljanje zadovoljstva pacientov z vprašalnikom, o tem obvestite strokovne delavce in sodelavce ter druge zaposlene v vašem zavodu,
- javno objavo informacij o vprašalniku na svoji spletni strani vključno s povezavo do vprašalnika,
- informiranje pacientov o njihovi možnosti za vrednotenje kakovosti poslovanja z njimi z aktivnim obveščanjem in z navedbo povezave do vprašalnika v izvidu in mnenju.

V pripravi je tudi promocijsko gradivo. Zloženka, primerna v obliki za tiskanje, bo najkasneje do 15. 9. 2019 dostopna na spletni strani Ministrstva za zdravje. Plakate za obveščanje pacientov v čakalnicah ali vhodih bomo (sicer za enkrat predvidoma dva na zavod) lahko zagotovili po tisku nekoliko kasneje, predvidoma v oktobru.

Navodila glede analize in uporabe zbranih podatkov, ki jih bodo pacienti že izpolnili v mesecu septembru, vam bomo posredovali hkrati z zbranimi podatki v zbirni tabeli v začetku meseca oktobra 2019. Pri tem se bomo z naše strani potrudili, da vam pripravo in analizo podatkov čim bolj olajšamo.

Vprašalnik je bil pilotno preizkušen, zato se v tem dopisu še posebej zahvaljujemo vsem, ki ste sodelovali pri pilotnem preverjanju vprašalnika in metodologije.

Za vse dodatne informacije smo vam ob delovnikih na voljo na telefonskih številkah 01 478 6991 in 01 478 6069 ali preko e-naslovov: vesna.zupancic@gov.si in ajda.rogelj@gov.si.

Pri odgovoru na naš dopis se obvezno sklicujte na številko tega dopisa.

S spoštovanjem,

Pripravila:
dr. Zupančič Vesna
podsekretarka

mag. Kristina Kuhanec Tratar
v. d. generalne direktorice
Direktorata za zdravstveno varstvo

Priloge:
- metodologija

Vročiti:

-

javnim zdravstvenim zavodom - po e-pošti