



REPUBLIKA SLOVENIJA
SLUŽBA VLADE REPUBLIKE SLOVENIJE ZA RAZVOJ
IN EVROPSKO KOHEZIJSKO POLITIKO



univerzitetni klinični center ljubljana
University Medical Centre Ljubljana



Univerza v Ljubljani | Medicinska fakulteta
INŠTITUT ZA MIKROBIOLOGIJO IN IMUNOLOGIJO



PROJEKT: Odziv na hiv

DELOVNI SKLOP: 3

DEJAVNOST: 3.9 Evalvacija sistema testiranj zunaj zdravstvenih organizacij

REZULTAT: 39.6 Zaključki evalvacije zadovoljstva uporabnikov

KAZALNIK: 39.611 Število zaključkov evalvacije

DOKAZILO: 39.611 Pisni dokument: Zaključki evalvacije zadovoljstva uporabnikov

Zaključki evalvacije zadovoljstva uporabnikov

Odgovorna oseba:

Bojan Cigan

Dokument pripravil:

Peter Štangelj

Datum priprave:

22. 4. 2016

Vodja projekta, nadzor izvajanja:
MIHA LOBNIK, univ. dipl. soc.

Odgovorna oseba nosilca projekta/partnerja:
SIMON MALJEVAC, univ. dipl. soc.

Ta dokument je nastal s finančno podporo Norveškega finančnega mehanizma. Za vsebino tega dokumenta je odgovorno izključno Društvo ŠKUC in zanj v nobenem primeru ne velja, da odraža stališča nosilca programa Norveškega finančnega mehanizma.

Nosilec projekta Odziv na hiv je Društvo informacijski center Legebitra, partnerji v projektu pa so: Društvo ŠKUC – sekcija Magnus, Društvo DIH – Enakopravni pod mavrico, Inštitut za mikrobiologijo in imunologijo Medicinske fakultete Univerze v Ljubljani, Klinika za infektivne bolezni in vročinska stanja UKC Ljubljana in Helseutvalget for bedre homohelse. Več o projektu na: www.odzivnahiv.si.

Glede na rezultate analize vprašalnikov o zadovoljstvu s storitvijo, je evalvacija uporabnikov pokazala dober rezultat. Ugotavljamo, da so uporabniki s storitvijo testiranja v skupnosti zadovoljni in da se zaradi tega k storitvi po potrebi vračajo, ter jo priporočajo svojim partnerjem, prijateljem in znancem.

Iz tega sledi, da je način dela z uporabniki primeren in da smo pravilno implementirali smernice za delo v centrih za testiranje v skupnosti s strani evropske mreže Coba Network, na podlagi katerih smo svojo dejavnost prilagajali predlaganim smernicam in sprotne feedbacku uporabnikov.

Ugotavljamo, da je smiselno redno sistematično spremljanje zadovoljstva uporabnikov na anketni način, saj tako uporabnikom dodatno sporočamo, da nam je kot izvajalcu te specifične storitve mar in pomembno, ali so jo kot uporabniki doživeli kot pozitivno oziroma ali so imeli na posamezno storitev kakšne pripombe. To je relevantno zato, ker se ob povečanem povpraševanju po testiranju v skupnosti veča tudi naša ekipa, za katero moramo sproti preverjati, da nudi podoben in kakovostno primerljiv nivo storitev svetovanj, testiranja in obravnave uporabnikov ob prevzemu izvidov.

Da bi obdržali visoko oceno zadovoljstva uporabnikov, je smiselno sproti spremljati njihov odziv, saj lahko tako morebitna bodoča odstopanja kvalitete storitve v sistemu zaznamo takoj in jih sproti odpravimo.

Predlagamo postopno vzpostavitev elektronskega beleženja zadovoljstva, s posebno kodo, ki bo omogočala enkraten dostop do vprašalnika o zadovoljstvu samo uporabnikom, ki so storitev uporabili, hkrati pa v primeru pozitivnih diagnoz lahko služi kot način stika z uporabnikom, preko katerega pridobivamo povratno informacijo o uspešnosti vključitve v zdravstveni sistem, kadar je to potrebno. Prav tako lahko z digitalnim vprašalnikom v primeru pozitivnih diagnoz uporabnike vprašamo tudi za povratno informacijo o vključitvi v zdravstveni sistem in zadovoljstvom z obravnavo v zdravstvenem sistemu, kadar je to smiselno.

Občasno je morda možno ugodne rezultate zadovoljstva uporabnikov iz te evalvacije uporabiti kot vir feedbacka za ekipo testiranja, saj na zelo objektivni način posreduje izmerjeno zadovoljstvo uporabnikov z njihovim delom. Druga dodatna možna raba takih rezultatov pa je predstavitev rezultatov na spletni strani, kjer se storitev promovira, saj se lahko tako potencialni uporabnik dodatno seznanji z dosedanjimi pozitivnimi izkušnjami z uporabo naše storitve.

V bodoče je potrebno spremljati in razumeti, kako zadovoljstvo uporabnikov spremljajo v podobnih projektih, npr. pri norveškem partnerju ali drugih sorodnih organizacijah, ter po potrebi dodatno spremeniti, posodobiti način spremljanja zadovoljstva uporabnikov.

Poleg protokola o testiranju je temeljni dokument za delo testiranja v skupnosti mednarodni priročnik priporočil za delo v testiranju v skupnosti Coba Networka, za distribucijo in smiselno uporabo katerega je zadolžen vodja testirne dejavnosti, oziroma celotna ekipa.

Odgovorna oseba: Bojan Cigan
Dokument pripravil: Peter Štangelj
Datum priprave: 22. 4. 2016

Ta dokument je nastal s finančno podporo Norveškega finančnega mehanizma. Za vsebino tega dokumenta je odgovorno izključno Društvo ŠKUC in zanj v nobenem primeru ne velja, da odraža stališča nosilca programa Norveškega finančnega mehanizma.

Nosilec projekta Odziv na hiv je Društvo informacijski center Legebitra, partnerji v projektu pa so: Društvo ŠKUC – sekcija Magnus, Društvo DIH – Enakopravni pod mavrico, Inštitut za mikrobiologijo in imunologijo Medicinske fakultete Univerze v Ljubljani, Klinika za infektivne bolezni in vročinska stanja UKC Ljubljana in Helseutvalget for bedre homohelse. Več o projektu na: www.odzivnahiv.si