



Министарство здравља
Републике Србије



Институт за јавно здравље Србије
„Др Милан Јовановић – Батут“



Резултати истраживања задовољства корисника и задовољства запослених у државним здравственим установама – научене лекције

Др Мирјана Живковић Шуловић

mirjana_sulovic@batut.org.rs

Институт за јавно здравље Србије

„Др Милан Јовановић Батут“

VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

КЉУЧНИ АКТЕРИ СИСТЕМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

✕ КОРИСНИЦИ



✕ ЗДРАВСТВЕНИ РАДНИЦИ И САРАДНИЦИ

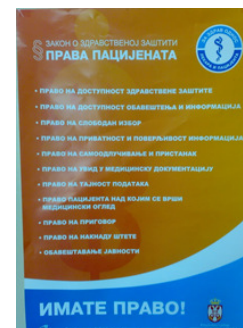


**VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године**

Показатељи задовољства корисника услугама здравствене службе

Члан 37. Правилника о показатељима квалитета 10 показатеља

✗ Истакнута обавештења (5)



✗ Менаџмент жалбама пацијената и заштитник права пацијената (3)

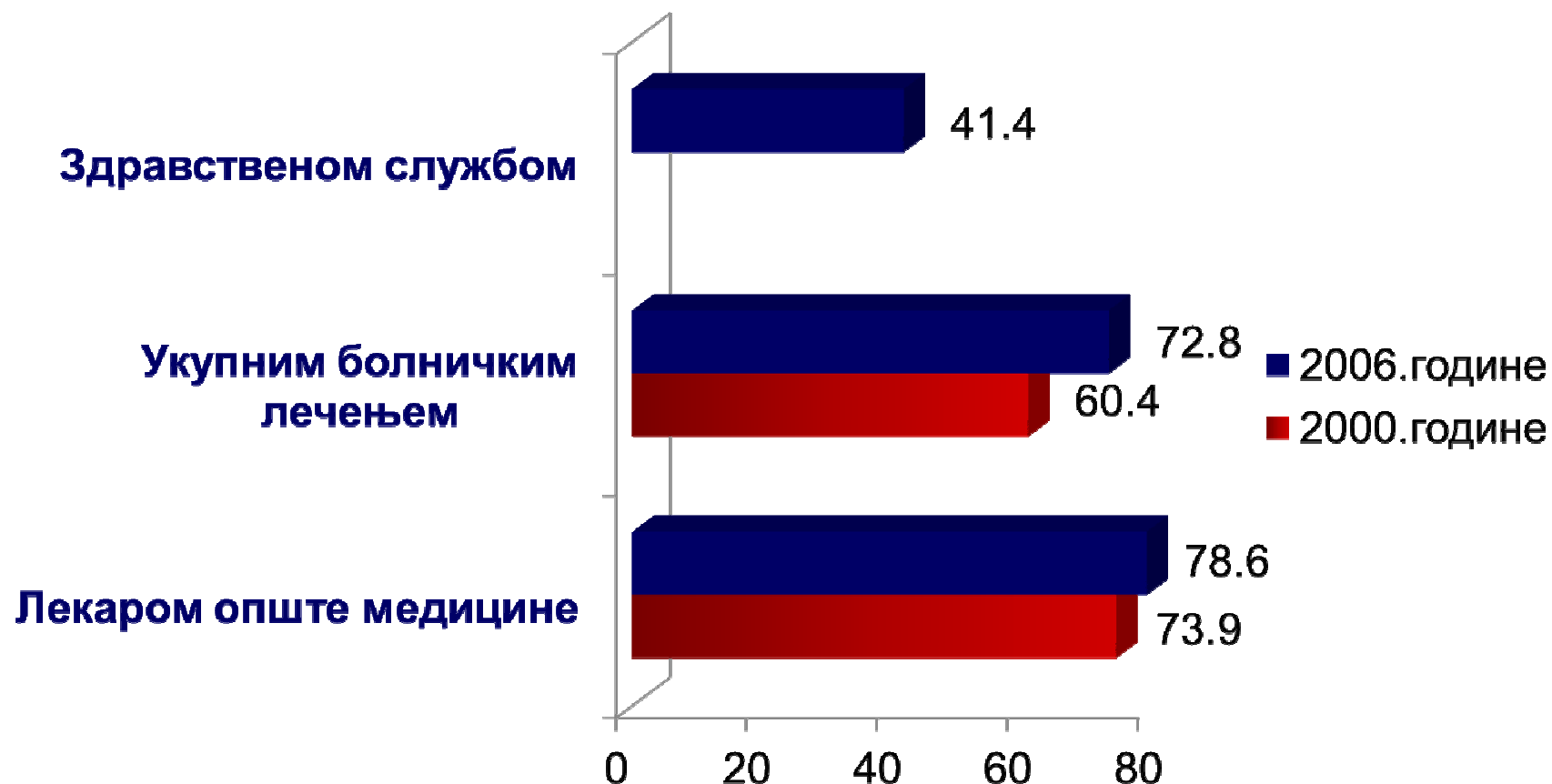


✗ Истраживање задовољства корисника и анализа (2)



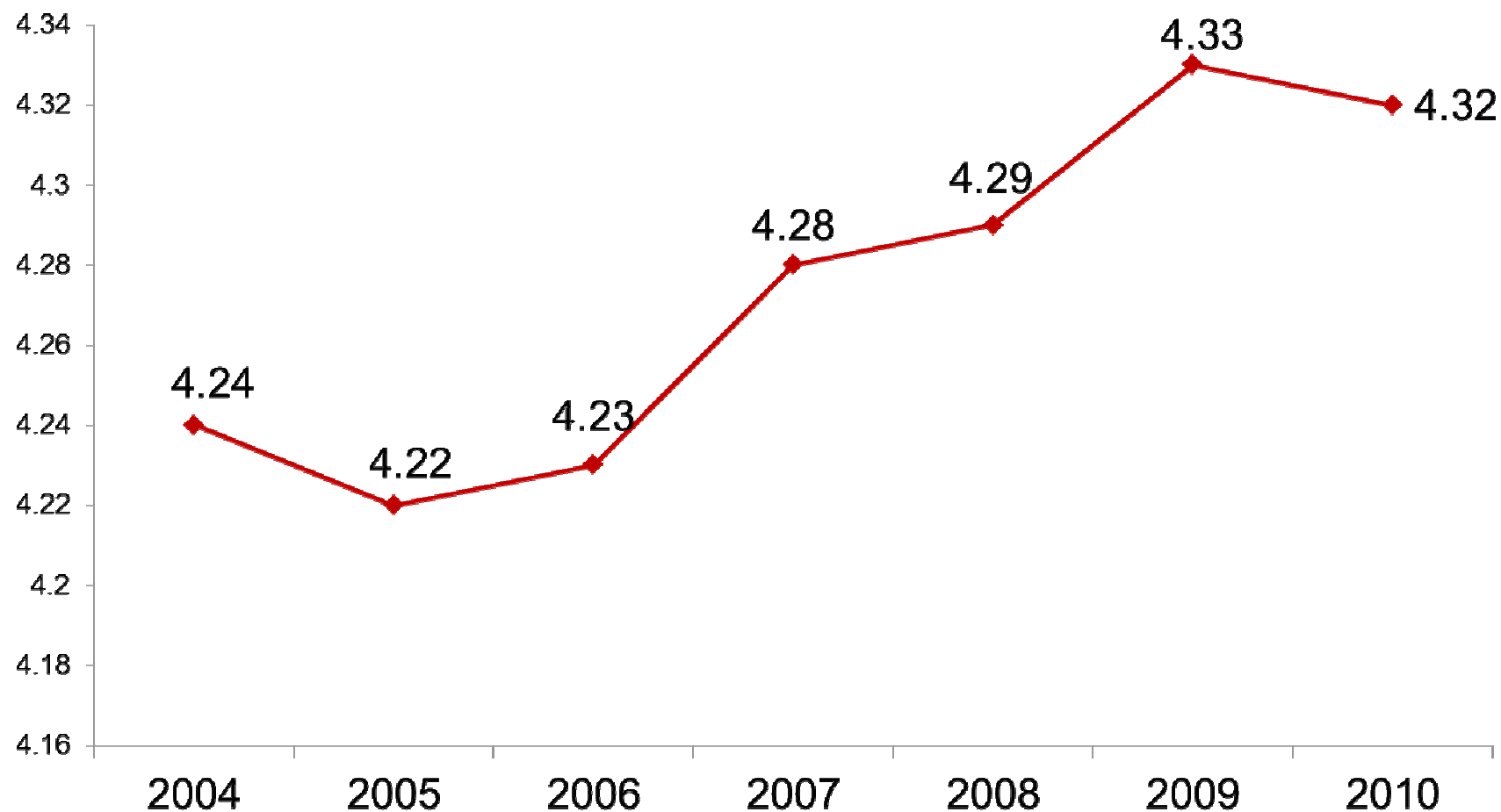
Истраживање здравља становника Републике Србије

МЗ по методологији СЗО, 2000. и 2006.



Средња оцена задовољства болничким лечењем 2004. -2010.

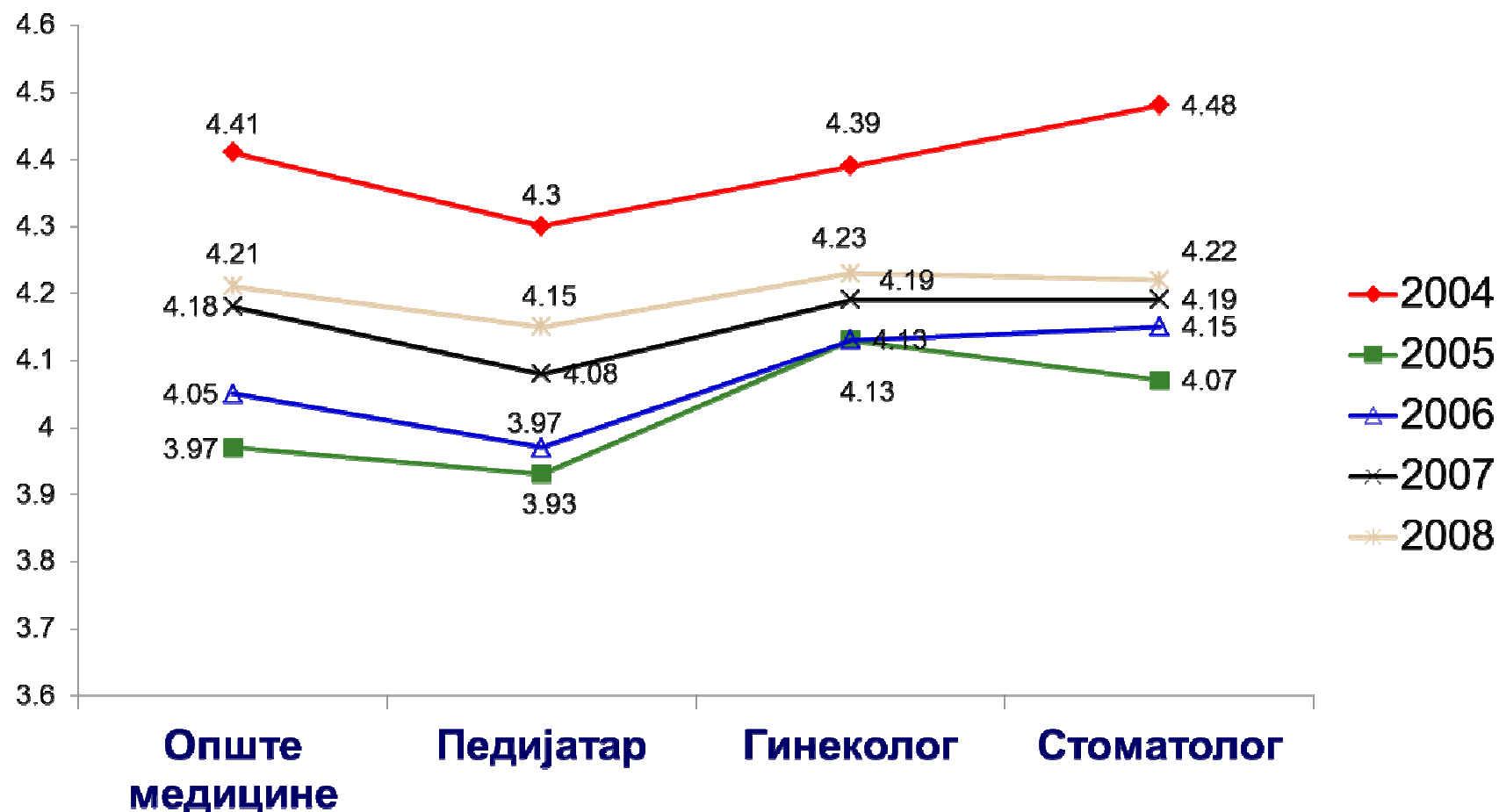
Правилник о показатељима квалитета



VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

Средња оцена задовољства изабраним лекаром 2004-2008.

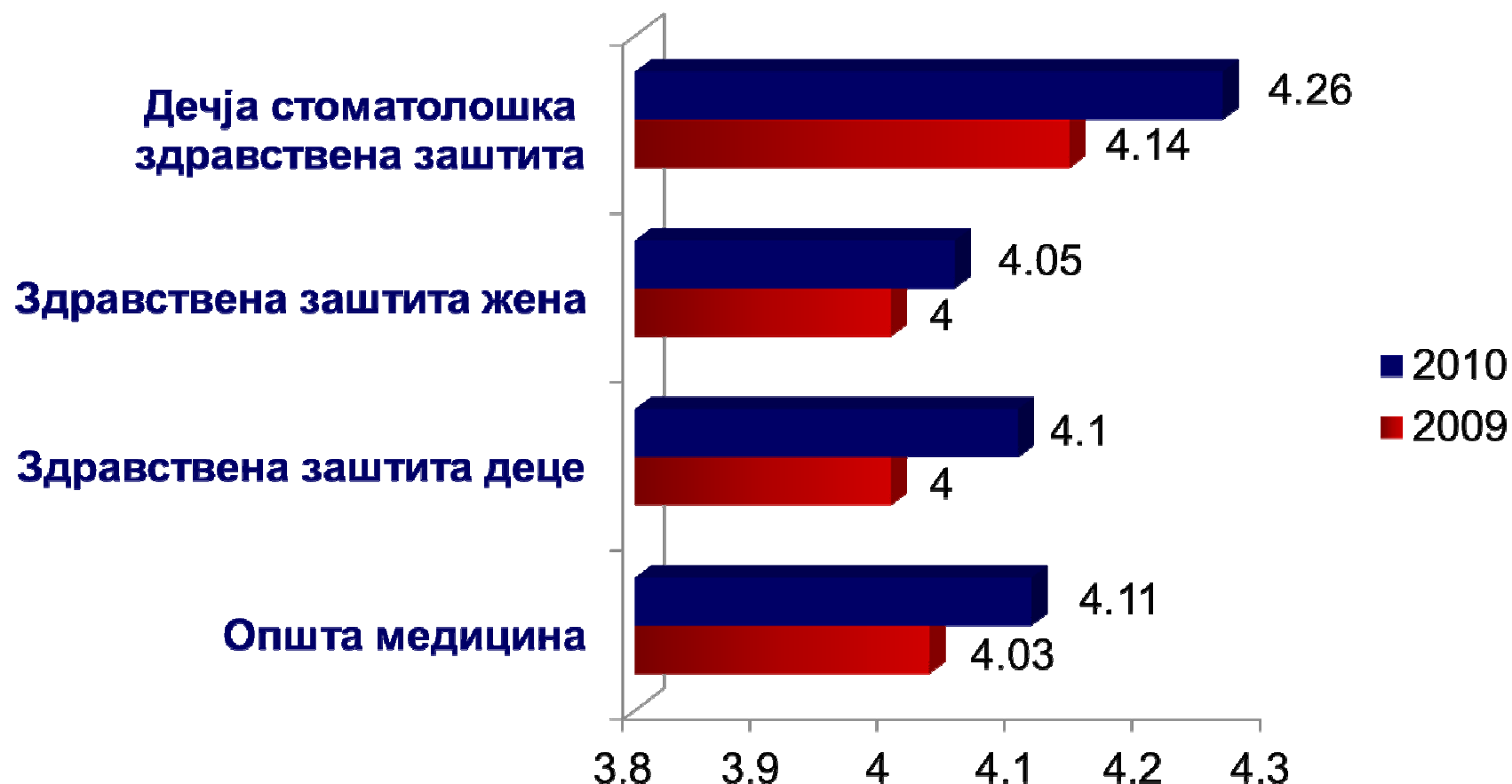
Правилник о показатељима квалитета



VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

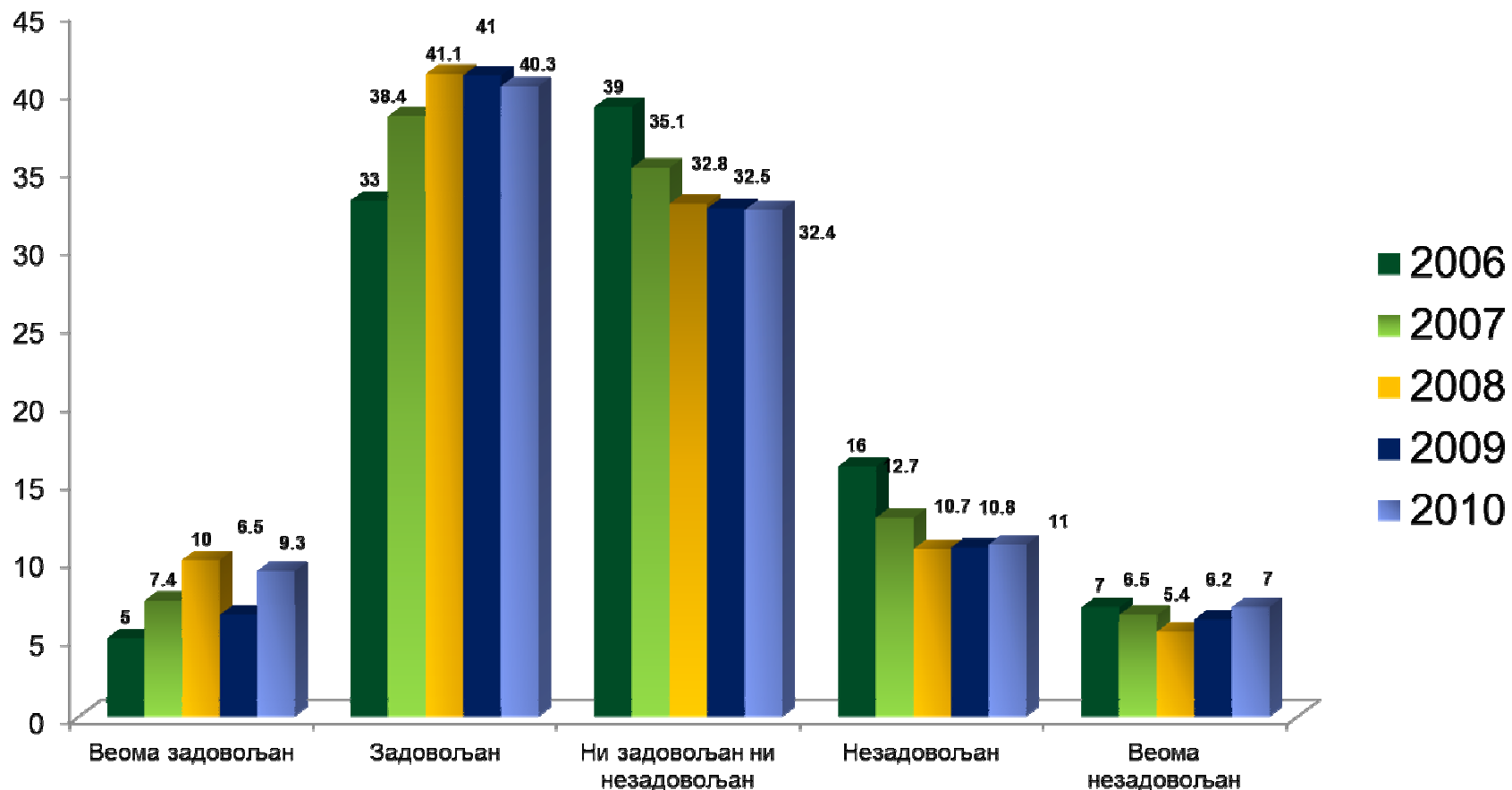
Средња оцена задовољства здравственом службом 2009-2010.

Правилник о показатељима квалитета



VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

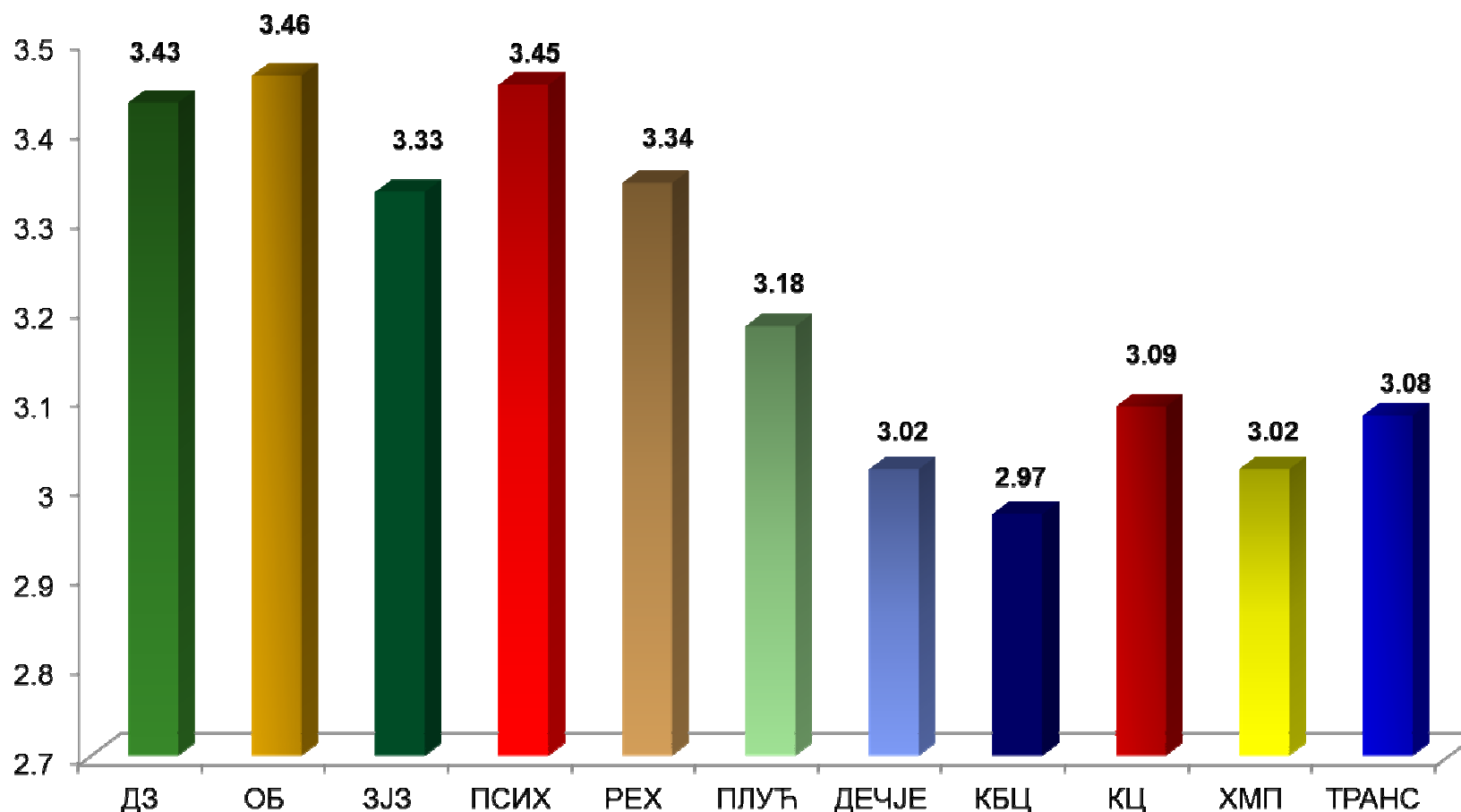
Опште задовољство послом запослених у здравственим установама, Србија, 2006–2010. Правилник о показатељима квалитета



VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе, Србија, 2010

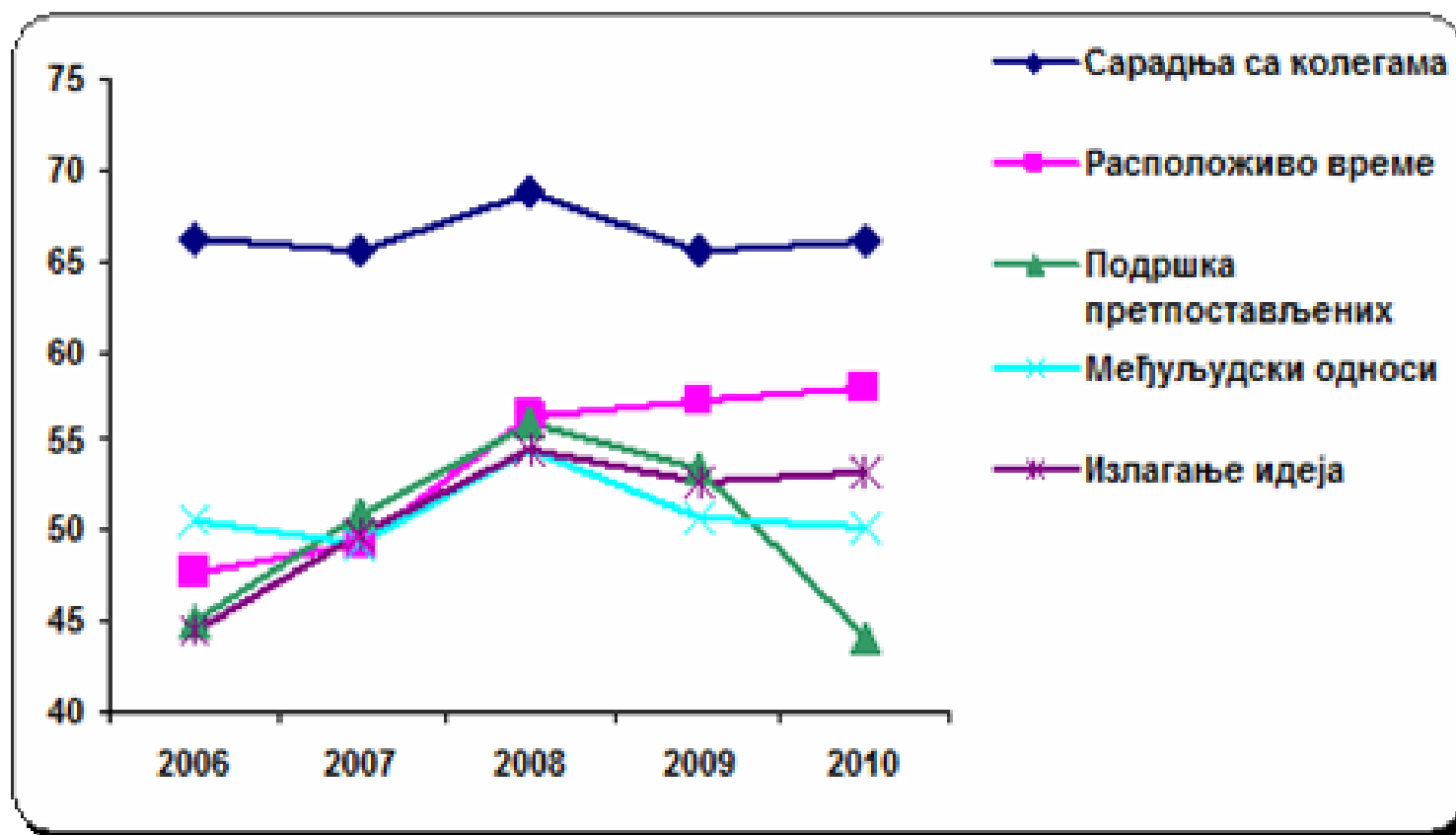
Правилник о показатељима квалитета



VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

Аспекти посла са којима су запослени најзадовољнији, Србија, 2006–2010

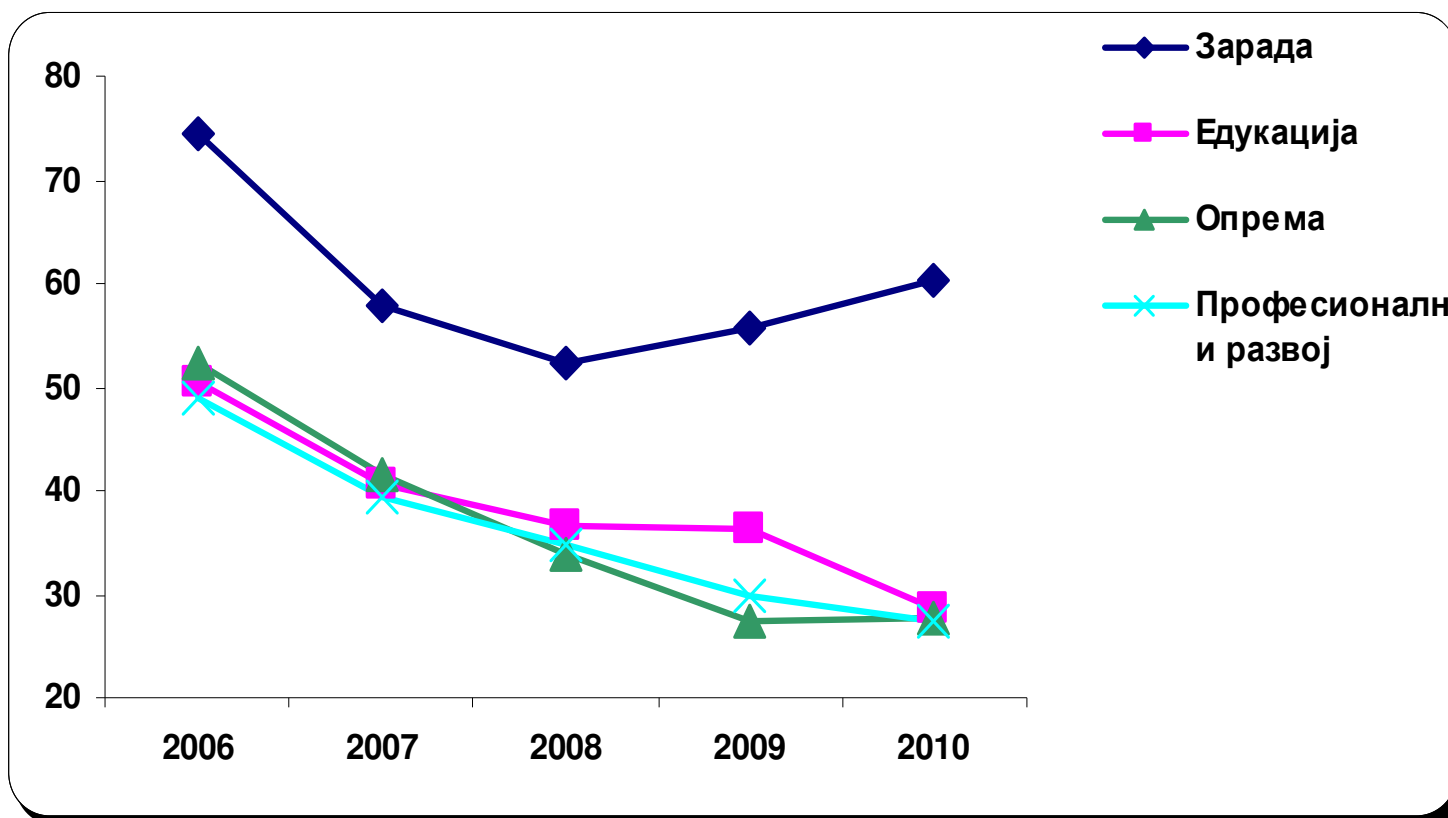
Проценат задовољних



VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

Аспекти посла са којима су запослени најнезадовољнији, Србија, 2006–2010.

Проценат незадовољних



VII Национална конференција о сталном унапређењу квалитета здравствене заштите
Увођење културе безбедности пацијената у систем здравствене заштите
Београд, 17. октобар 2011. године

Мнење опште популације и медицинских радника о здравственом систему у Србији

Ipsos Strategic Marketing, март 2011. ДИЛС пројекат Министарства здравља

✘ Незадовољство функционисањем здравственог система

10% медицинских радника

30% грађана

✘ Непотпуна информисаност о правима пацијената

9% медицинских радника

30% грађана

✘ Изабрани лекар

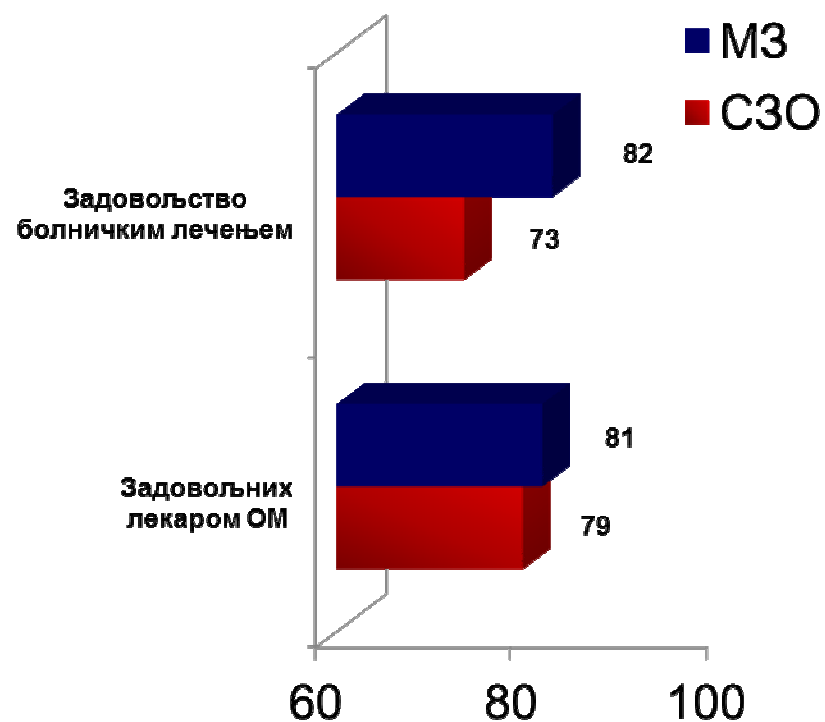
90% пацијената верује свом изабраном лекару

✘ Безбедност пацијената у здравственим установама – Грешке у лечењу

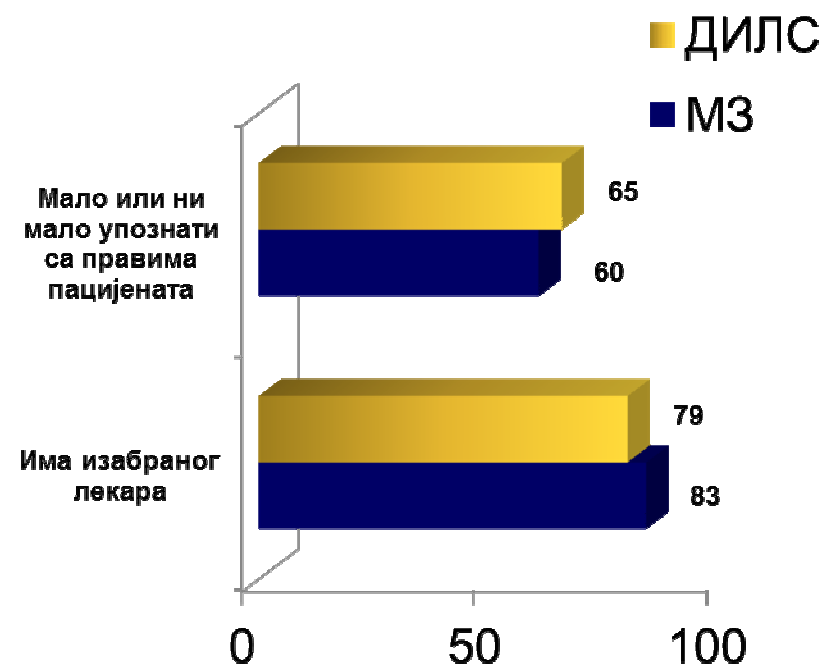
18% медицинских радника

27% грађана

Задовољство 2006.



Изабрани лекар 2010/2011



Научене лекције (1)

- ✘ Без обзира на другачију перцепцију система здравствене заштите, задовољсто запослених и корисника су у позитивној корелацији.**
- ✘ Задовољство корисника, тимски рад и стално унапређење вештина запослених су постали саставни елементи мисија и визија готово свих здравствених установа у Србији.**
- ✘ Различити методи испитивања дају исте или приближно сличне резултате.**
- ✘ Потребно је континуирано праћење задовољства корисника јер се из године у годину мењају фактори који утичу на њихову сатисфакцију здравственом заштитом и здравственим услугама.**

Научене лекције (2)

- ✘ Резултати реформи у систему здравствене заштите, као и општа социјална и економска ситуација у Републици јасно се осликавају у резултатима задовољства корисника и запослених.
- ✘ Оснивање и јачање комора здравствених радника, лиценце и обавезна континуирана медицинска едукација су најбоље што се здравственим радницима догодило у процесу реформи.
- ✘ Здравствени радници су највреднији ресурс система здравствене заштите.
- ✘ У процесу реформи морају се омогућити услови да корисник заиста буде центар система.
- ✘ Резултати анализа задовољства и корисника и запослених су саставни део интегрисаног плана унапређења квалитета здравствених установа.

ХВАЛА НА ПАЖЊИ