

10 КОРАКА ЗА ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

1. Директор и Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе обавештавају запослене о времену (**понедељак, 23. новембар 2015. године**) и начину испитивања задовољства корисника и именују лице одговорно за спровођење истраживања.

2. Здравствена установа је у обавези да припреми онолико упитника колико је просечно дневно пацијената у наведеним службама + 15% (види методолошко упутство), и по потреби, обезбеди превод упитника у вишејезичним срединама, као и одговарајуће писмо (ћирилица/латиница).

3. Задужити по једну сестру у смени (2 сестре у току дана) по службама које ће дистрибуирати упитнике и објаснити пацијентима:

- да је упитник **анониман**, што значи да се не тражи име пацијента, нити се на било који други начин ради његова идентификација;
- да се тражи општи утисак или процена корисника о пруженим услугама.

4. Поделити Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије сваком пацијенту који дође у понедељак (23.11.) од 07.00-20.00 часова, у одговарајућу службу у седишту здравствене установе (**једнодневна популација пацијената**). **Обавезно** заокружити на упитнику број службе (1 за општу медицину, 2 за педијатрију и 3 за гинекологију). На крају дана на посебном обрасцу (образац 1) уписати **укупан број пацијената** примљених у овим службама на дан истраживања и **број подељених упитника**.

Напомена:

- у службама за здравствену заштиту деце и стоматолошке здравствене заштите упитници се дистрибуирају искључиво родитељима или старатељима који су довели дете на преглед;
- у свим осталим службама, као што су служба опште медицине, здравствена заштита жена и специјалистичка служба интерне медицине - упитници се дистрибуирају одраслим корисницима (на гинекологији узраста 15 година и више).

5. Упитник се попуњава у здравственој установи, непосредно након добијене услуге. Попуњене упитнике пацијенти убацују у, за ту сврху, обезбеђене кутије. Обезбедити на сваком пункту по неколико оловака за попуњавање упитника.

6. По истеку времена обављеног истраживања, Комисија за квалитет прикупља кутије са упитницима са свих одељења и специјалистичке службе интерне медицине, затвара их, обележава (назив здравствене установе и службе), попуњава образац 1 и сачињава записник. Потребно је организовати достављање кутија са упитницима у надлежни институт/завод за јавно здравље *по договору, а најкасније до 24. новембра 2015. године.*

7. Након добијања ехсел база од надлежног института/завода за јавно здравље, обрадити и анализирати податке на нивоу сваке установе.

8. У оквиру Комисије за унапређење квалитета разговарати о резултатима истраживања, предложити мере за унапређење квалитета, одредити носиоце одговорне за реализацију предложених мера, као и временски рок за њихову реализацију.

9. Сви запослени треба да се обавесте, усмено или писмено, о резултатима истраживања и мерама за унапређење квалитета рада.

10. Припремити завршни извештај о процени задовољства и у њему посебно нагласити шта би у истраживању требало променити и на који начин.