

## **10 КОРАКА ЗА ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА**

1. Директор и Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе обавештавају запослене о времену и начину испитивања задовољства корисника и именују лице одговорно за спровођење истраживања.

- од **понедељка 23. новембра до петка 27. новембра 2015.** године се спроводи истраживање задовољства корисника болничким лечењем.
- дана **27. новембра 2015.** године се спроводи задовољство корисника специјалистичком службом интерне медицине у стационарној здравственој установи.

2. Здравствена установа је у обавези да припреми онолико упитника колико је просечно исписаних пацијената са наведених одељења + 15% (види методолошко упутство), односно просечно дневно пацијената у специјалистичкој служби интерне медицине и да, по потреби, обезбеди превод упитника у вишејезичним срединама, као и одговарајуће писмо (ћирилица/латиница).

3. Задужити по једну сестру на сваком одељењу, као и у специјалистичкој служби интерне медицине, која ће дистрибуирати упитнике и објаснити пацијентима:

- да је упитник **анониман**, што значи да није потребно 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 сваком пацијенту старијем од 15 година, који је отпуштен са одељења (наведено у документу Методологија 2015 корисници) од понедељка, 23. новембра до петка 27. новембра 2015. године. **Обавезно** заокружити на упитнику шифру одељења (1 за интернистичко, 2 за хируршко, 3 за гинеколошко-акушерско и 4 за рехабилитацију). У посебном обрасцу (образац 2) уписати **укупан број исписаних пацијената** са ових одељења током истраживања и **број подељених упитника**. Упитник за специјалистичку службу се дистрибуира само 27.11.2015. године, свим одраслим корисницима

(једнодневна популација пацијената) и на крају дана уписује **укупан број корисника** у овим службама на дан истраживања и **број подељених упитника** (образац 2).

5. Упитник се попуњава у здравственој установи, приликом отпуста пацијента, односно након пружене здравствене услуге. Попуњене упитнике пацијенти убацују у, за ту сврху, обезбеђене кутије. Треба обезбедити одвојене кутије за попуњене упитнике о задовољству специјалистичком службом и за упитнике о задовољству болничким лечењем. 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 одељења, специјалистичка интернистичка служба), попуњава образац 2 и сачињава записник. Потребно је организовати достављање кутија са упитницима у надлежни институт/завод за јавно здравље *по договору, а најкасније до 28. новембра 2015. године.*

7. Након добијање еxcel база од надлежног института/завода за јавно здравље, треба да се обраде и анализирају подаци 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.