



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ  
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”**

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2015. ГОДИНЕ**

**2015.**

## ВРЕМЕ СПРОВОЂЕЊА ИСТРАЖИВАЊА

У установама **примарне здравствене заштите** истраживање ће се спровести **23. новембра 2015. године** у трајању од једног дана и то од **7-20 часова, тј. до краја радног времена.**

У установама **секундарне и терцијарне здравствене заштите** истраживање ће се спровести од **23. до 27. новембра 2015. године** у трајању од укупно пет дана.

У **специјалистичкој служби интерне медицине** истраживање задовољства се спроводи у установама **примарне здравствене заштите 23. новембра 2015. у радно време специјалистичке службе, а у установама секундарне здравствене заштите 27. новембра 2015. године.**

## ОБУХВАТ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА

Испитивање задовољства корисника спроводи се у следећим здравственим установама: примарне здравствене заштите (сви домови здравља, сви заводи за здравствену заштиту радника, сви заводи за здравствену заштиту студената и заводи/клиника за стоматологију, секундарне и терцијарне здравствене заштите (клинички центри, клиничко-болнички центри, опште болнице, институти, клинике и специјалне болнице за рехабилитацију).

У установама примарне здравствене заштите истраживање се спроводи у седиштима здравствених установа следећих служби: општа медицина, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце, стоматолошка здравствена заштита деце и специјалистичка служба - интерна медицина.

У установама секундарне и терцијарне здравствене заштите истраживање се спроводи на **интернистичким** (интерна медицина: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија; инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија), **хируршким** одељењима (хирургија: општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија; кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максиларна хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија), одељењима за **рехабилитацију и гинеколошко-акушерским** одељењима, као и у **специјалистичким службама интерне медицине** (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија).

Истраживање задовољства корисника **не спроводи** се у стационарима домова здравља, дневним болницама, на дечјим и психијатријским одељењима и службама хитне помоћи. Здравствене установе које обављају здравствену делатност на више нивоа (заводи за јавно здравље, заводи за трансфузију, заводи за судску медицину, завод за медицину рада, завод за имунологију, вирусологију и серуме, завод за антирабичну заштиту, завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију и завод за биоциде и медицинску екологију) могу реализовати испитивање задовољства корисника према сопственој методологији, без доставе података надлежном институту/заводу за јавно здравље.

## УПИТНИЦИ

У истраживању се користе достављени упитници за примарну здравствену заштиту (Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије; Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом и Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе). У стационарним установама попуњава се Упитник о задовољству корисника болничким лечењем и Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

Здравствена установа је у обавези да, по потреби, обезбеди превод упитника у вишејезичним срединама, као и одговарајуће писмо (ћирилица/латиница).

Здравствена установа је у обавези да обезбеди довољан број упитника, према просечном броју дневних посета у службама ПЗЗ, тј. просечном недељном броју отпуста у болници, увећан за 15%.

## УЗОРАК

У стационарним здравственим установама анкетом обухватити **једнонедељну** популацију отпуштених пацијената (од 23.11. до 27.11.2015.), узраста 15 година и више, са одељења на којима се спроводи истраживање. Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом интерне медицине обухватити **једнодневну** популацију на дан 23. (домови здравља) односно 27. новембра 2015. године (болнице).

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкетом обухватити једнодневну популацију свих корисника изабраних лекара. **Напомена:** у Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник попуњавају **искључиво родитељи или старатељи** у пратњи деце (упитник је конструисан тако да га попуњава родитељ, а одговори се односе на изабраног педијатра или стоматолога детета!), док у осталим службама упитник попуњавају искључиво **одрасли** (старији од 18 година у служби опште медицине, односно кориснице узраста 15 година и више у служби за здравствену заштиту жена).

Истраживање задовољства корисника у ПЗЗ спроводи се само у седишту здравствене установе.

## ДИСТРИБУЦИЈА И ПРИКУПЉАЊЕ ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

Директор и Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе обавештавају запослене о времену и начину спровођења истраживања. Комисија именује лице одговорно за спровођење истраживања, њено организовање и надзор. По угледу на претходна истраживања, главне медицинске сестре на одељењима стационарних здравствених установа, као и одговарајућих служби у ПЗЗ, треба да одреде медицинске сестре које ће љубазно и са стрпљењем упознати кориснике о спровођењу анкете, значају мишљења корисника, њиховог учешћа и одзива. Обавезно нагласити **анонимност** анкете.

У домовима здравља најлакше је дистрибуирати анкетне упитнике на пријавним шалтерима одговарајућих служби и при томе обавезно нотирати **укупан број корисника** у овим службама на дан истраживања и **број дистрибуираних** упитника (образац 1.). Учешће корисника/пацијената у истраживању је **добровољно**. Попуњене упитнике корисници

убацују у, за ту сврху, обезбеђене **кутије**. Обезбедити на сваком пункту по неколико оловака за попуњавање упитника. У стационарним здравственим установама упознати кориснике са значајем учешћа у истраживању. На дан отпуста, уручити им упитник и замолити их да приликом самог отпуста попуне упитник и убаце га у, за ту сврху, припремљену кутију. Такође, нотирати **укупан број исписаних пацијената** током анкетног периода и **број дистрибуираних упитника** (образац 2.)

## **ДОСТАВЉАЊЕ УПИТНИКА У НАДЛЕЖНЕ ИНСТИТУТЕ/ЗАВОДЕ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ**

### **Установе примарне здравствене заштите**

По истеку времена обављеног истраживања потребно је да Комисија за квалитет прикупи кутије са упитницима са свих служби, затвори их, обележи (назив здравствене установе и службе), попуни образац 1 и сачини записник.

Након тога је потребно организовати достављање кутија са упитницима у надлежни институт/завод за јавно здравље по договору, а најкасније до 24. новембра 2015. године.

### **Установе секундарне и терцијарне здравствене заштите**

По истеку времена обављеног истраживања потребно је да Комисија за квалитет прикупи кутије са упитницима са свих одељења и специјалистичке службе интерне медицине, затвори их, обележи (назив здравствене установе и одељења, специјалистичка интернистичка служба), попуни образац 2 и сачини записник.

Након тога је потребно организовати достављање кутија са упитницима у надлежни институт/завод за јавно здравље по договору, а најкасније до 28. новембра 2015. године.

**Институти/заводи за јавно здравље су у обавези да организују пријем кутија са упитницима у договору са здравственим установама свог округа до наведених датума.**

## **УНОС ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА**

**Институт/завод за јавно здравље је у обавези да након добијања отвори анкетне кутије, издвоји непопуњене упитнике и обележи редним бројевима све попуњене упитнике и проследи их служби задуженој за унос података.**

## **ОБРАДА ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА**

Након завршетка уноса података (следити **УПУТСТВО за креирање базе података**) институт/завод за јавно здравље је у обавези да појединачно свакој здравственој установи за коју је надлежан достави њихову базу података.

*Здравствена установа у којој је спроведено истраживање анализира податке за сопствене потребе (испуњење планираних циљева, корелација са другим показатељима квалитета, примена статистичких тестова и друго).*

## **ДОСТАВЉАЊЕ ПОДАТАКА ИНСТИТУТУ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ**

Институт/завод за јавно здравље помаже здравственим установама у организовању и спровођењу истраживања, прикупља податке из свих здравствених установа са територије за коју је надлежан и уноси податке у апликацију за унос података креирану од стране Института за јавно здравље Србије.

Институт/завод за јавно здравље је у обавези да унос података из индивидуалних упитника и образаца из здравствених установа обави најкасније до **31.12.2015.** године у складу са **УПУТСТВОМ за креирање базе података.**

Током спровођења истраживања задовољства корисника институт/завод за јавно здравље координира здравствене установе, врши контролу методолошког поступка истраживања у здравственим установама, омогућава брз проток информација о току истраживања и евентуалним проблемима на терену.

Институт/завод за јавно здравље анализира податке за свој Округ, за потребе локалне самоуправе, Републичког фонда за здравствено осигурање – матична филијала и Министарство здравља.

## **ЗАВРШНА ОБРАДА ДОСТАВЉЕНИХ ПОДАТАКА**

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ обрађује и анализира прикупљене податке, и доставља извештај РФЗО-у и Министарству здравља. Резултати истраживања задовољства корисника биће доступни на сајту Института за јавно здравље Србије ([www.batut.org.rs](http://www.batut.org.rs)), најкасније до 31.3.2016. године.