

10 КОРАКА ЗА ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ДИЈАЛИЗНИМ ЦЕНТРИМА И ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХЕМОДИЈАЛИЗУ

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 **25. новембра до петка 29. новембра 2019.** године се спроводи истраживање задовољства корисника на хроничном програму дијализе.
2. Здравствена установа је у обавези да припреми онолико упитника колико је просечно пацијената на хроничном програму дијализе + 15% (види методолошко упутство) и да, по потреби, обезбеди превод упитника у вишејезичним срединама, као и одговарајуће писмо (ћирилица/латиница).
3. Задужити по једну сестру у свакој смени 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 који је на хроничном програму дијализе од понедељка, 25. новембра до петка 29. новембра 2019. године (без понављања током недеље анкетирања, сваки пацијент попуњава упитник само једном). **Обавезно** заокружити на упитнику шифру (1 за дијализни центар, 2 за одељење за хемодијализу). У посебном обрасцу (образац 4) уписати **укупан број пацијената** који се током истраживања налазе на хроничном програму дијализе и **број подељених упитника**.
5. Упитник се попуњава у здравственој установи, током пружања услуге дијализе. 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 одељења за хемодијализу или дијализних центара, на начин како је то прописно и за остала одељења и/или службе здравствене установе, затвара их, обележава (назив здравствене установе и одељења/дијализног центра), попуњава образац 4 и сачињава записник. Потребно је организовати достављање кутија са упитницима у надлежни институт/завод за јавно здравље ***по договору, а најкасније до 30. новембра 2019. године.***
7. Након добијање Еxсел база од надлежног института/завода за јавно здравље, потребно је 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.