



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

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА**

ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ

У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2019. ГОДИНЕ

2019.

ВРЕМЕ СПРОВОЂЕЊА ИСТРАЖИВАЊА

У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу здравствених установа истраживање ће се спровести од **25. до 29. новембра 2019. године** у трајању од **укупно пет дана у радно време** дијализних центара и одељења за хемодијализу.

ОБУХВАТ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА

Испитивање задовољства корисника спроводи се у **свим дијализним центрима и одељењима за хемодијализу**.

УПИТНИЦИ

У истраживању се користе достављени упитници (Упитник о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе).

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 корисника хроничног програма дијализе на недељном нивоу, увећан за 15%.

УЗОРАК

У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу анкетом обухватити **једнонедељну** популацију пацијената на хроничном програму дијализе (од 25. до 29.11.2019.) узраста 18 година и више, **(без понављања током недеље анкетирања, сваки пацијент попуњава упитник само једном)**.

Напомена: У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу где се хронични програм дијализе пружа деци млађој од 18 година упитник попуњавају **искључиво родитељи или старатељи** у пратњи деце.

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. Главне медицинске сестре дијализних центара и одељења за хемодијализу 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.

Анкетне упитнике дистрибуирати пацијентима током боравка на дијализи и при томе нотирати **укупан број дијализираних пацијената** током анкетног периода и **број дистрибуираних** упитника (образац 4). Учешће корисника/пацијената у истраживању је **добровољно**. Попуњене упитнике корисници, након завршене дијализе убацују у, за ту сврху, обезбеђене **кутије**. Обезбедити на сваком пункту по неколико оловака за попуњавање упитника. Упознати кориснике са значајем учешћа у истраживању.

ДОСТАВЉАЊЕ УПИТНИКА У НАДЛЕЖНЕ ИНСТИТУТЕ/ЗАВОДЕ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ

По истеку времена обављеног истраживања потребно је да Комисија за квалитет здравствене установе у којој се налази дијализни центар или одељење за хемодијализу прикупи кутије са упитницима, затвори их, обележи (назив здравствене установе и одељења/центра), попуни образац 4 и сачини записник.

Након тога је потребно организовати достављање кутија са упитницима у надлежни институт/завод за јавно здравље по договору, а најкасније до 30. новембра 2019. 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, 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 **27.12.2019.** године. Након завршеног уноса података, потребно је да о томе обавести Институт за јавно здравље Србије и достави збирне извештаје за округ (обрасци 1а, 2а, 3а и 4а) на адресу: kvalitet2019@batut.org.rs.

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 и Министарство здравља.

ЗАВРШНА ОБРАДА ДОСТАВЉЕНИХ ПОДАТАКА

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” обрађује и анализира прикупљене податке и доставља извештај Министарству здравља. Резултати истраживања задовољства корисника биће доступни на сајту Института за јавно здравље Србије (www.batut.org.rs) по завршетку анализе.