



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

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2020. ГОДИНЕ**

2020.

ПРОТИВЕПИДЕМИЈСКЕ МЕРЕ

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији се ове године обавља у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога је потребно доследно применити све противеписидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије.

Неопходно је да сви актери који су укључени у истраживање максимално одржавају физичку дистанцу, а када то није могуће да избегавају директан физички контакт, строго поштују мере личне заштите (маска, мантил и др.) и појачају дезинфекцију руку средствима на бази алкохола.

ВРЕМЕ СПРОВОЂЕЊА ИСТРАЖИВАЊА

Узимајући у обзир епидемиолошку ситуацију у Републици Србији тачан датум спровођења истраживања у здравственим установама ове године ће се одредити у договору са надлежним заводом/институтом за јавно здравље.

Потребно је да се истраживања спроведу у децембру 2020. године и да се:

у установама **примарне здравствене заштите** истраживање спроведе у трајању од једног радног дана и то од **7-20 часова, тј. до краја радног времена;**

у установама **секундарне и терцијарне здравствене заштите** истраживање спроведе у трајању од **укупно пет радних дана** (од понедељка до петка);

у **специјалистичким службама** примарне здравствене заштите и установама секундарне и терцијарне здравствене заштите истраживање спроведе у трајању од једног радног дана у **радно време специјалистичке службе.**

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/клинике за стоматологију), секундарне и терцијарне здравствене заштите (клинички центри, клиничко-болнички центри, опште болнице, институти, клинике и специјалне болнице за рехабилитацију).

Напомена: од ове године истраживање ће спроводити, осим у интернистичким, и у осталим специјалистичко-консултативним службама примарне здравствене заштите, а такође и у свим специјалистичко-консултативним службама (амбулантама) и одељењима болница. Осим тога, истраживање ће се спроводити и у специјалним психијатријским болницама и дечјим болницама.

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 и специјалистичким службама (интерна медицина, пнеумофтизиологија, офталмологија, оториноларингологија, психијатрија, физикална медицина, дерматовенерологија, медицина рада, медицина спорта).

Напомена: у COVID амбулантама се не спроводи истраживање.

У установама секундарне и терцијарне здравствене заштите истраживање се спроводи на **интернистичким** одељењима (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, дечја хирургија и пластична и реконструктивна хирургија), **психијатријским** одељењима, одељењима за **рехабилитацију**, **гинеколошко-акушерским** одељењима, **педијатријским** одељењима, као и у амбулантама **специјалистичких служби у болницама**.

Напомена: Истраживање се односи само на пацијенте који се отпуштају након завршеног болничког лечења уз прописане мере заштите наложене од стране руководства здравствених установа.

Истраживање задовољства корисника **не спроводи** се у стационарима домова здравља, дневним болницама 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, Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе и 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 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 узраста 15 година и више (који самостално попуњавају упитнике) и узраста до 15 година старости (за које родитељ или пратилац попуњава упитник), са одељења на којима се спроводи истраживање. Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичким службама обухватити **једнодневну** популацију у домовима здравља и болницама.

Напомена: У дечјим болницама за децу млађу од 15 година упитник попуњава родитељ или пратиоц детета, а деца старија од 15 година сама попуњавају упитник

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкетом обухватити једнодневну популацију свих корисника изабраних лекара.

Напомена:

- У Служби за здравствену заштиту деце упитник попуњавају родитељи или старатељи – пратиоци деце млађе од 15 година (упитник је конструисан тако да га попуњава родитељ, а одговори се односе на изабраног педијатра). Деца старија од 15 година самостално попуњавају упитник.
- У Служби стоматолошке здравствене заштите у области дечје и превентивне стоматологије упитник попуњавају родитељи или старатељи – пратиоци деце млађе од 15 година (одговори које даје пратилац односе се на стоматолога детета).
- У осталим службама упитник попуњавају одрасли (старији од 18 година у служби опште медицине, односно кориснице узраста 15 година и више у служби за здравствену заштиту жена и корисници старији од 15 година у Служби стоматолошке здравствене заштите).

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 и образац 1специјалистичка). 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 и образац 2специјалистичка).

Напомена: Упитнике задовољства корисника болничком здравственом заштитом попуњавају пацијенти при отпусту из болница, а место где ће се пацијентима поделити упитници треба да одреде испитивачи уз консултацију са епидемиолозима и руководством болница, зависно од локалних услова. Здравствено особље које долази у контакт са корисницима и особљем COVID болница/одељења мора у сваком тренутку да примењује прописане мере заштите наложене од стране руководства болница за одређене зоне у које ће морати да уђе сходно потребама истраживања. Такође, неопходно је да сви који су укључени у истраживање максимално одржавају дистанцу, а када то није могуће да избегавају директан физички контакт, строго поштују мере личне заштите и појачају дезинфекцију руку средствима на бази алкохола.

ОБРАДА ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

По истеку времена обављеног истраживања потребно је да Комисија за квалитет прикупи кутије са упитницима са свих служби и одељења, отвори анкетне кутије, нотира број враћених упитника и сачини записник. Потребно је попунити обрасце 1, 1специјалистичка, 2. и 2специјалистичка, припремити их за слање у надлежни институт/завод за јавно здравље.

УНОС ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

Институти/заводи за јавно здравље помажу здравственим установама у организовању и спровођењу истраживања.

Здравствена установа уноси попуњене упитнике у за то креирану *excel* базу и доставља попуњене *excel* базе у електронском облику надлежном институту/заводу за јавно здравље, као и попуњен Извештај о спроведеној анкети (обрасце 1, 1специјалистичка, 2 и 2специјалистичка)

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 обједињује податке у јединствене *excel* табеле за ниво округа.

Спајање података у један *excel* фајл се ради на тај начин што се подаци из појединачних радних листова (*sheet*-ова у *excelu*) из фајлова које су доставиле здравствене установе копирају у радне листове одговарајућег заједничког фајла. Најједноставније је то урадити тако што се отвори непопуњен фајл нпр. „1. Zadovoljstvo_bolnice_2020.xls“ и у радни лист (*sheet*) „Bolnice“ унесе редом подаци из радних листова „Bolnice“ из фајлова које су доставиле здравствене установе. То се ради тако што се обележи комплетан унети сет података без заглавља и коришћењем команде *copy/paste* пренесе у заједнички радни лист „Bolnice“. Затим се курсор постави на прво празно поље испод унетих податка у заједничком радном листу „Bolnice“, отвори фајл за следећу здравствену установу и понови иста процедура. Потребно је водити рачуна да у фајловима које су здравствене установе доставиле, није поремећена структура, односно да је распоред и број колона идентичан оригиналним табелама.

Након завршеног обједињавања података, потребно је да завод/институт о томе обавести Институт за јавно здравље Србије и достави збирне извештаје за округ (обрасци 1а, 1а.Специјалистичка, 2а и 2а.Специјалистичка) и обједињене податке у *Excel* табелама електронским путем на адресу: kvalitet2020@batut.org.rs. до **31. јануара 2021.**

Током спровођења истраживања задовољства запослених институт/завод за јавно здравље координира здравствене установе, контролише методолошки поступак истраживања у здравственим установама, омогућава брз проток информација о току истраживања и евентуалним проблемима на терену.

ОБРАДА ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

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).

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.