



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

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА
ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ
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 противепидемијске 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 спроведе у **децембру** 2020. године и да се у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу здравствених установа истраживање спроведе у трајању од **укупно пет дана (од понедељка до петка)** 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 који се не налазе у COVID систему рада.**

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 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.

ОБРАДА ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

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 отвори анкетне кутије, нотира број враћених упитника, попуни образац 4 и сачини записник.

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 (образац 4).

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 „Volnice“, 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 4.а) 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.