



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

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2023. ГОДИНЕ**

2023

ВРЕМЕ СПРОВОЂЕЊА ИСТРАЖИВАЊА

У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу здравствених установа истраживање ће се спровести од **20. до 25. новембра 2023.** године у трајању од укупно шест 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 узраста 18 година и више (**без понављања током недеље анкетања**, 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, његово 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 (2023образац4). 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 хемијских оловака за попуњавање упитника. Упознати кориснике са значајем учешћа у истраживању.

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.

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 2023образац4 и сачини записник.

УНОС ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

Институти/заводи за јавно здравље помажу здравственим установама у организовању и спровођењу и анализи истраживања. Потребно је да свака здравствена установа одреди особу/е која ће бити у здравственој установи одговорна за унос упитника.

Одговорна особа/е у здравственој установи уноси попуњене упитнике у базу „Сервиса јавног здравља”, као и попуњен Извештај о спроведеној анкети (2023образац4) који се налази под секцијом Истраживања/Истраживања корисника и запослених здравственом заштитом, **до 20. децембра 2023.** Након завршеног уноса података у базу Сервиса јавног здравља, потребно је да здравствена установа о томе обавести надлежан завод/институт за јавно здравље,

Надлежни институти и заводи за јавно здравље, након завршетка уноса Извештаја о спроведеној анкети и комплетног уноса упитника, врше контролу упоређивањем броја унетих упитника са подацима који се налазе у извештају о анкети и уколико је потребно обавештавају установу да изврши неопходне корекције. Контролу и евентуалну корекцију унетих података завршити до **31. децембра 2023. године.**

Након завршене контроле и корекције завод/институт о томе обавештава Институт за јавно здравље Србије електронским путем на адресу: kvalitet@batut.org.rs.

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.