



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

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ  
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2024. ГОДИНЕ**

**2024.**

## ВРЕМЕ СПРОВОЂЕЊА ИСТРАЖИВАЊА

У установама **примарне здравствене заштите** истраживање ће се спровести **25. новембра 2024.** године у трајању од једног дана и то од 7 до 20 часова, тј. до краја радног времена.

У установама **секундарне и терцијарне здравствене заштите** истраживање ће се спровести од **25. до 29. новембра 2024.** године у трајању од укупно пет дана.

У **специјалистичким службама** у установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника ће се спроводити **27. новембра 2024.** године у радно време специјалистичке службе, а у установама **секундарне и терцијарне здравствене заштите** **27. новембра 2024.** године у радно време специјалистичке службе. У **дијализним центрима и одељењима за хемодијализу здравствених установа** истраживање ће се спровести од **25. до 30. новембра 2024.** године у трајању од укупно шест дана.

## 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).

**Напомена:** истраживање ће спроводити у свим специјалистичко-консултативним службама примарне здравствене заштите, а такође и у свим специјалистичко-консултативним службама (амбулантама) и одељењима болница. 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).

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, максилофацијална 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 дејим болницама за децу млађу од 15 година упитник попуњава родитељ или пратилац детета, а деца старија од 15 година самостално 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, његово 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 (obrazac\_1\_2024 и obrazac\_1\_specijalisticka\_2024). Учешће корисника/пацијената у истраживању је **добровољно**. Попуњене упитнике корисници убацују у, за ту сврху, обезбеђене **кутије**. Обезбедити на сваком пункту по неколико хемијских 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 (obrazac\_2\_2024 и obrazac\_2\_specijalisticka\_2024). У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу здравствених установа нотирати **укупан број исписаних пацијената** током анкетног периода и **број дистрибуираних** упитника (obrazac\_4\_2024)

Током спровођења истраживања задовољства корисника 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 прикупи кутије са упитницима са свих служби и одељења, отвори анкетне кутије, нотира број враћених упитника и сачини записник. Потребно је попунити обрасце ((obrazac\_1\_2024 и obrazac\_1\_specijalisticka\_2024 и obrazac\_2\_2024 и obrazac\_2\_specijalisticka\_2024 а и obrazac\_4\_2024).

## 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 који се налази под секцијом Истраживања/Истраживања корисника и запослених здравственом заштитом, до **31. децембра 2024.** 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 **15. јануара 2024. године.**

Након завршене контроле и корекције завод/институт о томе обавештава Институт за јавно здравље Србије електронским путем на адресу: [kvalitet2020@batut.org.rs](mailto:kvalitet2020@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](http://www.batut.org.rs)) по завршетку анализе.