

|                                                                                   |                                                                                             |                   |                                                     |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Јавна здравствена установа Болница<br/>„Свети Врачеви“ Бијељина<br/>Српске војске 53</b> |                   |                                                     | <b>УП-10-052</b>   |
| <b><i>Упутство за припрему и спровођење анкете</i></b>                            |                                                                                             |                   |                                                     |                    |
| <b>Страна 1 од 5</b>                                                              | <b>Издање:</b>                                                                              | <b>Важи од:</b>   | <b>Одобрио</b>                                      | <b>Копија број</b> |
|                                                                                   | <b>3</b>                                                                                    | <b>2024-11-07</b> | <b>Прим. др Микајло Лазић,<br/>директор болнице</b> | <b>Е</b>           |

## 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

### 1.1 Предмет упутства

Упутством се прописују правила за припрему и спровођење анкете да би се прикупиле повратне информације од заинтересованих страна у Јавној здравственој установи Болници „Свети Врачеви“ Бијељина (у даљем тексту Болница).

### 1.2 Подручје примјене

Упутство се примјењује у цијелој Болници.

### 1.3 Надлежности за примјену

За доследну примјену овог упутства одговоран је руководилац Службе за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад. Ово упутство морају познавати и спроводити сви руководиоци организационих јединица, главне и одговорне сестре које директно учествује у спровођењу анкета. Упутство примјењују сви запослени у Болници, према предмету анкетирања.

### 1.4 Искључења

- Нема.

## 2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

### 2.1 Референтни документи

- Нема.

### 2.2 Остали документи

- ПР-00-020: Поступак спровођења превентивних мјера.
- ПР-00-012: Поступак спровођења корективних мјера.
- ПР-00-004: Поступак преиспитивања система менаџмента.

## 3 ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

### 3.1 Термини

- **Анкета** – метод за прикупљање података у коме се користе писани упитници, ради прибављања информација из читаве одабране популације, или из узорка одабране популације (ISO 21248);
- **Узорак** – подкуп одабране популације од кога се прикупљају подаци (ISO 20252);
- **Задовољство** – перцепција о нивоу испуњења очекивања (извор ISO 9000 – измијењено за потребе упутства);
- **СКУК**: Служба за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад.

## 4 ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

Анкетирање се примјењује за прикупљање информација о перцепцији заинтересоване стране, из узорка одабране популације, коришћењем упитника. Редовно анкетирање се спроводи једном у календарској години, приближно у истом периоду у току године. Редовно анкетирање обухвата прикупљање информација о перцепцији корисника услуга и запослених.

|                  |               |         |            |           |
|------------------|---------------|---------|------------|-----------|
| Болница Бијељина | Страна 2 од 5 | Издање: | Важи од:   | УП-10-052 |
|                  |               | 3       | 2024-11-07 |           |

Поред редовног, највише руководство може да донесе одлуку да се спроведе посебно истраживање. Посебно анкетирање могу покренути директор болнице, помоћници директора, руководилац Службе за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад и главна сестра болнице.

#### 4.1 Врсте анкета

Анкете које се спровode редовно, на годишњем нивоу, обухватају анкетирање:

- хоспитализованих пацијената - ову анкету припрема, организује и спроводи главна сестра болнице (ОБ-10-263: *Анкета о пруженим здравственим услугама и задовољству хоспитализованих пацијената*),
- амбулантних пацијената и корисника услуга - ову анкету припрема, организује и спроводи главна сестра болнице (ОБ-10-261: *Анкета о пруженим здравственим услугама и задовољству пацијената*),
- корисника лабораторијских услуга - ову анкету припрема, организује и спроводи руководилац службе и главна сестра/техничар службе (ОБ-10-356: *Анкета о пруженом задовољству услуга лабораторије*),
- Анкетирање породиља - припрема, организује и спроводи начелник Одјелења за гинекологију и акушерство и главна сестра/техничар одјелења, начелник Одјелења за педијатрију и главна сестра/техничар одјелења (ОБ-10-271: *Анкета о задовољству боравком у болници током порођаја*),
- Анкетрање запослених - ову анкету припрема, организује и спроводи руководилац Службе за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад (анкетирање се врши електронским путем, по потреби и писаним).

Посебне анкете могу да се спровode у различите сврхе, било да се уопштено истражује степен задовољства пацијената, или се иде циљано на неки сегмент здравствене услуге. Такође, анкета се може покренути и на захтјев треће стране (ФЗО, МЗ и СЗ и др.). Поступак анкетирања се може покренути више пута у току године и на нивоу консултативно - специјалистичких амбуланти.

#### 4.2 Припрема анкете

Припрему анкетног листа припрема особа надлежна за област истраживања, како је наведено у тачки 4.1 овог упутства. Области за анкету се бирају тако да се добију - информације о кључним питањима која утичу на задовољство заинтересоване стране и испуњење захтјева. Исти анкетни лист треба да се користи у периоду од најмање три године, да би могао да се идентификује тренд резултата. Свака анкета садржи опште информације:

- да је анкета анонимна и добровољна; лични подаци могу да се напишу само по личном избору анкетираних особа,
- да се подаци прикупљају ради формирања статистичких прегледа и идентификовања прилика за унапређење,
- захваљивање за учествовање у анкети,
- објашњење гдје треба да се преда/остави попуњени анкетни лист.

За сваку област, питање, став, обезбјеђују се понуђени одговори. Тамо гдје је то релевантно, оставља се простор за образложење одговора који указује на назадовољство, или на неиспуњење захтјева. Када се анкета усаглашава, утврђују се критеријуми за резултате. На примјер: одлично, добро, довољно, лоше. Критеријуми могу да буду квалитативни, или квантитативни. Када се критеријуми одређују квалитативно, утврђује се проценат одговора који треба да буде у позитивној зони, да би се резултати сматрали добрим или одличним.

|                  |               |         |            |           |
|------------------|---------------|---------|------------|-----------|
| Болница Бијељина | Страна 3 од 5 | Издање: | Важи од:   | УП-10-052 |
|                  |               | 3       | 2024-11-07 |           |

Када се утврђују квантитативни критеријуми, онда се сваком одговору додјељује вриједност да би се на тај начин и статистика формирала. На примјер: 1 – најлошији резултат, 4 – најбољи резултат, а просјечан резултат који је испод дефинисане границе (нпр:  $\leq 2,5$ ), захтјева да се спроводе мјере за побољшавања.

Прије одобравања, провјерава се разумљивост изјава у анкети, на узорку међу запосленима различитих струка и стручне спреме.

Када се анкета усагласи и тестира, садржај анкете одобрава помоћник директора за медицинске послове.

#### **4.2.1 Анкете за кориснике услуга и пацијенте**

Анкета је анонимна, али се може ставити могућност да корисник услуге, ако хоће, напише своје име и презиме. Области из којих се постављају питања у анкетним листићима, уколико се ради о општем истраживању квалитета здравствене услуге су:

- питања везана за пријем пацијента (дужина чекања, смјештај итд.),
- информисаност пацијента (саопштавање информација везаних за процес лијечења),
- смјештај и услови боравка (болесничка соба, кревет, гријање, тоалет итд.),
- здравствена нега (третман пацијента, лијечење итд.),
- доступност особља и пажња (помоћ на његов захтјев итд.),
- љубазност особља,
- хигијена и чистоћа,
- храна (количина хране, укус итд.),
- приватност,
- итд, како је примјенљиво.

Када се припрема конкретна анкета, води се рачуна да су узете у обзир области које се захтјевају стандардима, као и актуелна питања на које указују приговори корисника, резултати праћења и мјерења, као и неусаглашености у процесу пружања услуге. Анкета треба да буде највише на једној страни А4 формата, или обострано на А5 формату. Величина слова и проред треба да обезбиједе да буде читљиво за просјечног грађанина. Питања у анкети су директна, једноставна и траже директан одговор.

#### **4.2.2 Анкете за запослене**

Анкета уобичајено, садржи од 50 до 80 питања, да може да се попуни за највише 30 минута. За анкету се бирају области у зависности од тога шта је приоритет у истраживању у датом периоду. Анкета се формира према принципу „мјерити оно што треба мијењати“. Сврха анкетирања је да се стекне објективна информација о перцепцији запослених за различита подручја. Области за анкетирање бирају се од сљедећих;

- Организација – Болница у цјелини (приврженост, репутација, вриједности, визија...).
- Услови за рад (опрема, међуљудски односи, знање, безбједност, здравље, простор...).
- Руковођење (информисање и комуницирање, равноправност, циљеви, мониторинг...).
- Колегијалност и сарадња (међуљудски односи, тимски рад, размјена знања...).
- Услуге (администрација, информације...).
- Надокнаде и бенефиције (могућност за напредовање, обуке и оспособљавање, радно вријеме...).
- Сигурност посла (редовне зараде, информисаност...).
- Посао (изазов, могућност да се напредује, учење и развој...).

|                  |               |         |            |           |
|------------------|---------------|---------|------------|-----------|
| Болница Бијељина | Страна 4 од 5 | Издање: | Важи од:   | УП-10-052 |
|                  |               | 3       | 2024-11-07 |           |

#### 4.3 Покретање и спровођење анкетања

Покретање анкете се врши на обрасцу ОБ-10-385: *Налог за спровођење анкете*. Анкетирање се спроводи у складу са утврђеним временским распоредом и према надлежностима дефинисаним у тачки 4.1. Анкета за кориснике услуга дистрибуира се одјељенима, службама или амбулантама (како је примјенљиво) и спроводи се у периоду од најмање 10 - 15 дана. Лице које је на одјељењу/служби задужено за анкетање корисника услуга је главна сестра одјељења/главни техничар службе, односно главна/одговорна сестра амбуланта. Надлежна особа је дужна да поступак анкетања спроведе савјесно и одговорно. Надлежна особа за провођење анкете дужна је да обезбиједи доступност анкетног листа корисницима и да према потреби помогне у разјашњавању питања и начину давања одговора.

Лице задужено за спровођење анкете не смије:

- да селективно дијели анкетне листиће (да бира пацијенте),
- да утиче на мишљење пацијената приликом попуњавања листића,
- да одбацује попуњене анкетне листиће,
- да исправља или преправља анкетне листиће,
- да било коме презентује анкетне листиће, да их копира и умножава.

Анкета за запослене се спроводи на начин утврђен током припреме анкете, у периоду од најмање 10 дана.

#### 4.4 Обрада података и извјештавање о резултатима анкете

Анализа података је кључни корак у процесу. Резултати се анализирају тема по тема, области по област. Такође, пореде се слична питања, а пореде се и резултати анкетања са релевантним индикаторима перформанси. Када се анкете прикупе, прво се утврђује одзив на анкету (тај податак се прати као индикатор перформансе). Одређује се резултат за сваку тему и за сваку област. У складу са утврђеним критеријумима, идентификују се теме и области гдје треба да се покрећу мјере. Након спроведене анкете надлежне особе достављају извјештај на обрасцу ОБ-10-385: *Налог за спровођење анкете* руководиоцу Службе за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад, заједно са попуњеним анкетним листовима. Попуњене анкетне листиће обрађује менаџер Службе за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад (евидентира, броји, сабира, групише итд.), а након тога прави извјештај о резултатима анкете. У извјештају о резултатима анкете добијене податке презентовати табеларно и графички. У извјештају се подаци презентују, посебно за области, и збирно за цијелу установу, односно за подручје за које је вршена анкета.

#### 4.5 Корективне и превентивне мјере

Извјештај о резултатима анкете се доставља директору, помоћницима директора, главној сестри болнице, те начелницима/руководиоцима одјељења/служби на којима се вршило анкетање. Начелници/руководиоци су одговорни да са садржајем извјештаја упознају сво особље и да на одјељенским састанцима обезбиједи да се резултати анализирају и о њима дискутује. Највише руководство болнице прати резултате из године у годину, анализира их и усваја мјере за унапређења. Директор именује одговорна лица за спровођење ових мјера. Корективне и превентивне мјере предлаже директор у сарадњи са руководиоцем Службе за континуирано унапређење квалитета и научно истраживачки рад, а руководиоци осталих организационих јединица их разматрају и дају своје приједлога. Након спроведене анализе предложених мјера директор болнице даје коначно одобрење за њихово спровођење у складу с процедурама ПР-10-012: *Поступак спровођења корективних мјера* и ПР-10-020: *Поступак спровођења превентивних мјера*.

|                  |               |         |            |           |
|------------------|---------------|---------|------------|-----------|
| Болница Бијељина | Страна 5 од 5 | Издање: | Важи од:   | УП-10-052 |
|                  |               | 3       | 2024-11-07 |           |

## 5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

### 5.1 Прилози

– Нема.

### 5.2 Обрасци

- ОБ-10-261: Анкета о пруженим здравственим услугама и задовољству пацијената.
- ОБ-10-263: Анкета о пруженим здравственим услугама и задовољству хоспитализованих пацијената.
- ОБ-10-271: Анкета о задовољству боравком у болници током порођаја.
- ОБ-10-356: Анкета о пруженом задовољству услуга лабораторије.
- ОБ-10-385: Налог за спровођење анкете.

## 6. ЗАПИСИ

Табела 1:

| Назив документа                                                                   | Ознака обрасца | Документ формира                              | Број примјерака | Рок чувања | Мјесто чувања | Евидентирање       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|-----------------|------------|---------------|--------------------|
| Анкета о пруженим здравственим услугама и задовољству пацијената                  | ОБ-10-261      | Главна сестра болнице                         | 200             | 3 године   | СКУК          | -                  |
| Анкета о пруженим здравственим услугама и задовољству хоспитализованих пацијената | ОБ-10-263      | Главна сестра болнице                         | 200             | 3 године   | СКУК          | -                  |
| Анкета о задовољству боравком у болници током порођаја                            | ОБ-10-271      | Начелник и главна сестра                      | 50              | 3 године   | СКУК          | -                  |
| Анкета о пруженом задовољству услуга лабораторије                                 | ОБ-10-356      | Руководилац службе и главна сестра / техничар | 100             | 3 године   | СКУК          | -                  |
| Налог за спровођење анкете                                                        | ОБ-10-385      | Руководилац СКУК - а                          | 1               | 3 године   | СКУК          | Протокол установе. |

Записи о корективним мјерама, превентивним мјерама и преиспитивању система менаџмента чувају се у складу са документима наведеним у 2.2, респективно.