

	ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка	УП-М-025		
<i>Поступак спровођења анкете о задовољству пацијената/законских старатеља у Центру за заштиту менталног здравља</i>				
Страна 1 од 2	Издање: прво	Важи од: 28.2.2020.	Одобрио Др Весна Глувић - Челић, Директор в.д.	Копија број Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1. Предмет

Упутство описује начин и поступак спровођења анкете о задовољству пацијената/законских старатеља у Центру за заштиту менталног здравља у ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

1.2. Подручје примјене

Ово упутство примјењује се у Центру за заштиту менталног здравља ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

1.3. Надлежности за примјену

За досљедну примјену овог упутства надлежан је начелник Центра за заштиту менталног здравља ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка. Упутство примјењују сви запослени у Центру за заштиту менталног здравља.

1.4. Искључења

Нема

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1. Референтни документи

- Закон о здравственој заштити Републике Српске,
- Закон о евиденцијама и статистичким истраживањима у области здравствене заштите Републике Српске,
- Закон о заштити лица са менталним поремећајима,
- Стандарди за сертификацију за домове здравља у Републици Српској,
- Стандарди за акредитацију за центре за ментално здравље

2.2. Остали документи

- УП-М-016 Поступак рада у Центру за заштиту менталног здравља,
- ПР-ДЗ-026 Анализа пословања,
- ПР-ДЗ-020 Корективне мјере,
- ПР-ДЗ-021 Превентивне мјере,
- УП-ДЗ-012 Интерна комуникација.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1. Термини

Нема

	Страна 2 од 2	Издање:	Важи од:	УП-М-025
		прво	28.2.2020.	

3.2. Скраћенице

ЦЗМЗ - Центар за заштиту менталног здравља

4. ОПИС ПОСТУПКА

Анкетирање пацијената/законских старатеља врши се једном годишње, најмање два мјесеца прије спровођења преиспитивања од стране руководства сагласно процедури ПР-ДЗ-026: *Анализа пословања*.

Истраживање се врши у периоду од најмање 30 дана или док се не прикупи довољан број попуњених анкетних листића. За припрему анкетног листића надлежна је надзорна сестра ЦЗМЗ-а.

Особа коју одреди надзорна сестра ЦЗМЗ-а у периоду истраживања настоји да прикупи што више попуњених анкетних листића од пацијената, а најмање 5% регистрованих пацијената.

У анкетним листићима пацијентима се наводи и поступак предаје попуњених листића. Поступак предаје треба да буде једноставан, на пријемном пулту, уколико то не ремети рад или у обезбијеђеној кутији за ту намјену. По истеку периода истраживања, попуњени анкетни листићи се преузимају и обрађују. Обраду листића врши надзорна сестра ЦЗМЗ-а уз помоћ особе коју задужи за то. О резултатима саставља извјештај, који доставља начелнику ЦЗМЗ-а.

Извјештај се користи као улазни елемент за преиспитивање од стране руководства, сагласно процедури ПР-ДЗ-026: *Анализа пословања*. Када се прикупе подаци за најмање двије године, начелник ЦЗМЗ-а формира упоредни преглед и извјештава руководство Дома здравља о кретању резултата из године у годину. Потом се додају резултати сваког наредног истраживања.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1. Прилози

Нема

5.2. Обрасци

Нема

6. ЗАПИСИ

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Анкетни листићи		Начелник ЦЗМЗ-а са сарадницима	100	5 година	ЦЗМЗ	Не
Извјештај о резултатима анкете		Надзорна сестра ЦЗМЗ-а	1	5 година	ЦЗМЗ	Не