



JU ZAVOD ZA MEDICINU RADA KANTONA SARAJEVO

## JU ZAVOD ZA MEDICINU RADA KANTONA SARAJEVO

Broj: 1217-6/22.g.

Sarajevo, 14.09.2022.g.

Akcioni plan poboljšanja zadovoljstva pacijenata za 2022.godinu

Na osnovu Standarda sigurnosti i kvaliteta za poliklinike – verzija 2017. g., a u skladu sa potpisanim ugovorom sa nadležnom Agencijom za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu Federacije Bosne i Hercegovine, JU Zavod za medicinu rada KS na prijedlog koordinatora za kvalitet i sigurnost u zdravstvu, donosi:

### **AKCIONI PLAN POBOLJŠANJA ZADOVOLJSTVA PACIJENATA PLAN POBOLJŠANJA RADNIH I DRUGIH USLOVA**

#### **1. UVOD**

U cilju ispunjavanja uslova postavljenih Standardom sigurnosti i kvaliteta za poliklinike, odnosno Standard 13. Iskustvo i zadovoljstvo pacijenata (partnerstvo s pacijentima), kriterij A 13.11, donosi se akcioni plan za poslovnu 2022.godinu.

#### **2. AKTIVNOSTI**

Planom poboljšanja kvaliteta za 2022. godinu, predviđene su sljedeće aktivnosti:

1. Osiguranje i poboljšanje kvaliteta usluga, poboljšavanjem uslova za rad nabavkom opreme i sredstava za rad.
2. Informisanje pacijenata kroz brošure i biltene u kojima su navedene sve organizacijske jedinice, raspored radnog vremena, odgovorni ljekari i sestre, usluge koje se pružaju i kontakt telefoni.

3. Kontinuirano praćenje pacijenata/korisnika i ocjenjivanje njihovog zadovoljstva o uslugama kroz anonimne upitnike ili kroz intervju sa pacijentima.
4. Omogućiti pacijentima da daju svoje komentare, prijedloge i prigovore o uslugama Zavoda kroz knjigu žalbi.
5. Prigovore pacijenata plasirati kroz službe transparentno i nepristrasno, da bi se podaci o službama na koje se prigovor odnosi koriste se za poboljšanje kvaliteta.
6. Raditi na poboljšanju komunikaciju pacijent zdravstveni radnik i uspostavljanje boljih međuljudskih odnosa.
7. Informisanje pacijenata kroz brošure i vodiće o preventivnim mjerama, o održavanju zdravlja, njegovoj promociji i osiguranju takvih usluga za pacijente.

**Izradio/la**

Koordinator kvaliteta

Arnisa Hodžić  
dipl.med.sestra

*Sto: Jovo Tah*

