



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ

„ДрМилан ЈовановићБатут”

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА

Републике Србије

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА: ДОМ ЗДРАВЉА НИШ



СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА: ИНТЕРНА МЕДИЦИНА

БРОЈ ПАЦИЈЕНАТА НА ДАН 07.12.2009.г. : 149

ОДАЗИВ: 100 -67,11%

УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Поштовани, Љубазно Вас молимо да у току посете специјалисти одговорите на питања која се односе на лекара специјалисту и друго особље у овој служби. Ваши искрени одговори ће нам помоћи да сагледамо ваше потребе и да унапредимо здравствену заштиту. Учешће у анкети је добровољно и анонимно.

Молимо Вас да заокружите само један од понуђених одговора (уколико није другачије назначено).

1. Пол:

Мушки 1 -51 (51,00%)

Женски 2 -49 (49,00%)

2. Године старости (уписати у кућицу): \_\_\_\_\_

3. Завршена школа:

незавршена основна 1- 5 (5,00%)

основна школа 2- 18 (18,00%)

средња школа 3 -50 (50,00%)

виша и висока школа 4 -27 (27,00%)

4. Материјално стање вашег домаћинства:

веома лоше 1 -7 (7,00%)

лоше 2 -16 (16,00%)

осредње 3 -47 (47,00%)

добро 4 -28 (28,00%)

веома добро 5 -2 (2,00%)

**5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?**  
(Молимо заокружите по један одговор за сваку карактеристику.)

<i>Карактеристика</i>	<i>веома незадовољан</i>	<i>незадовољан</i>	<i>ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>задовољан</i>	<i>веома задовољан</i>
а) могућност телефонског заказивања	1-2(2,00%)	2-1(1,00%)	3-9(9,00%)	4-52(52,00%)	5-36(36,00%)
б) време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1-2(2,00%)	2-0	3-10(10,00%)	4-39(39,00%)	5-49(49,00%)
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1-2(2,00%)	2-0	3-6(6,00%)	4-40(40,00%)	5-52(52,00%)
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1-2(2,00%)	2-0	3-10(10,00%)	4-35(35,00%)	5-53(53,00%)
д) Време чекања у чекаоници	1-1(1,00%)	2-4(4,00%)	3-17(17,00%)	4-45(45,00%)	5-53(53,00%)
ђ) Објашњавање евентуалног кашњења вашег термина	1-1(1,01%)	2-0	3-19(19,19%)	4-47(47,47%)	5-32(32,32%)
е) Чистоћа и подобност чекаонице	1-1(1,01%)	2-0	3-8(8,08%)	4-51(51,52%)	5-39(39,39%)

**6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?**  
(Молимо допишите.)

У овој служби \_\_\_\_\_ пута

У другог специјалистичкој служби \_\_\_\_\_ пута

**7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?**  
(Молимо допишите, а уколико нисте били ниједном упишите нулу.)

\_\_\_\_\_ пута

**8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?**

Примљен/а сам истог дана без заказивања 1 -88(88,00%)

Заказано ми је пре мање од 7 дана 2 -8(8,00%)

Заказано ми је пре 7–15 дана 3 -2(2,00%)

Заказано ми је пре 15–30 дана 4-0

Заказано ми је пре више од 30 дана 5 -2(2,00%)

**9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?**

(Молимо заокружите један одговор за сваку изјаву.)

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	1-80(80,00%)	2-17(17,00%)	3-3(3,00%)
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	1-75(76,53%)	2-22(22,45%)	3-1(1,02%)
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара самном	1-58(58,59%)	2-27(27,27%)	3-14(14,14%)
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	1-68(68,69%)	2-21(21,21%)	3-10(10,10%)
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	1-63(64,95%)	2-32(32,99%)	3-2(2,06%)
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	1-75(75,00%)	2-24(24,00%)	3-1(1,00%)
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	1-68(69,39%)	2-28(28,57%)	3-2(2,04%)
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим сасвојим здравственим проблемима	1-65(65,66%)	2-29(29,29%)	3-5(15,15%)
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	1-81(82,65%)	2-9(9,18%)	3-8(8,16%)

**10. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?**

Бесплатно	1-41(41,00%)
Платио/ла сам партиципацију	2-58(58,00%)
Платио/ла сам пуну цену	3-1(1,00%)

**11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?**

Веома незадовољан	1 -0
Незадовољан	2 -0
Ни задовољан ни незадовољан	3 -8(8,00%)
Задовољан	4-46(46,00%)
Веома задовољан	5-46(46,00%)

Овде можете уписати ваше примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у овој специјалистичкој служби:

---

**ХВАЛАНА САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!**