**MINISTARSTVO ZDRAVLJA Republike Srbije INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE**

 **„Dr Milan Jovanović Batut”**

**ZDRAVSTVENA USTANOVA: KBC „DR DRAGIŠA MIŠOVIĆ - DEDINjE“**

**UPITNIK O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA
BOLNIČKIM LEČENJEM**

Anketa je sprovedena u periodu od 26.11. do 30.11.2018. godine. Ukupan broj ispisanih pacijenata je bio 209. Podeljeno je 194 upitnika, a od toga je obrađeno i dostavljeno kroz bazu podataka 183 upitnik. Obradom istih utvrđeno je sledeće:

**1. Pol:**Odgovoriloukupno 179 pacijenta, odnosno 97.8% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenta koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

**Muški 1** - odgovorilo 71 pacijenata, odnosno 38.7 %.
**Ženski 2** - odgovorilo 108 pacijenata, odnosno 59.01%.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenata, odnosno 2.1% .

POL

**2. Godine starosti**

Odgovorilo ukupno 169 pacijenta, odnosno 92.3% ukupnog broja pacijenata.
Prosečna starost pacijenata je 54.1 godina.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 14 pacijenata, odnosno 7.6% .

**3. Završena škola:**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenta koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

**Nezavršena osnovna 1** – odgovorilo 2 pacijenta, odnosno 1.09%.
**Osnovna škola 2 -** odgovorilo 10 pacijenata, odnosno 5.46%.
**Srednja škola 3 -** odgovorilo 98 pacijenata, odnosno 53.55%.
**Viša i visoka škola 4 -** odgovorilo 70 pacijenata, odnosno 38.25%.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenata, odnosno 1.63% .

**Završena škola**

**4. Materijalno stanje vašeg domaćinstva:**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

**Veoma loše 1** – odgovorilo je 3 pacijenta, odnosno 1.6 %.
**Loše 2** - odgovorilo 6 pacijenata, odnosno 3.3%.
**Osrednje 3** – odgovorilo 74 pacijenta, odnosno 41.1%.
**Dobro 4** - odgovorilo 84 pacijenata, odnosno 46.6%.
**Veoma dobro 5** - odgovorilo 13 pacijenata, odnosno 7.2%.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenta, odnosno 1.6% .

**Materijalno stanje domaćinstva**

**5. Koliko ste zadovoljni uslugama tokom prijema i otpusta iz bolnice?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Veoma****nezadovoljan** | **Nezadovoljan** | **Ni zadovoljan, ni nezadovoljan** | **Zadovoljan** | **Veoma zadovoljan** |

**a) Opšti utisak o proceduri prijema:**

Odgovorilo ukupno 179 pacijenata, odnosno 97.8% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 0 pacijenata, odnosno 0% pacijenata.
-pod 2. je odgovorilo 1 pacijenta, odnosno 0.54% pacijenata.
-pod 3. je odgovorilo 15 pacijenata odnosno 28.2% pacijenata.
-pod 4. je odgovorilo 73 pacijenata odnosno 39.8% pacijenata.
-pod 5. je odgovorilo 90 pacijenata odnosno 49.1% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenta, odnosno 2.1% .

**Opšti utisak o proceduri prijema**

**b) Ljubaznost osoblja** - odgovorilo ukupno 175 pacijenata, odnosno 84.1% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 181 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.
-pod 2. je odgovorilo 1 pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.
-pod 3. je odgovorilo 8 pacijenata odnosno 4.3% pacijenata.
-pod 4. je odgovorilo 62 pacijenata odnosno 33.8% pacijenata.
-pod 5. je odgovorilo 109 pacijenata odnosno 59.5% pacijenata.
Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenta, odnosno 1.6% .

**Ljubaznost osoblja**

**v) Vreme čekanja na šalteru**

Odgovorilo ukupno 178 pacijenata, odnosno 97.2% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 1 pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 6 pacijenata odnosno 3.3% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 16 pacijenata odnosno 8.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 75 pacijenata odnosno 41% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 80 pacijenata odnosno 43.7% pacijenata**.**

Na ovo pitanje nije odgovorilo 5 pacijenta, odnosno 2.7% .

**Vreme čekanja na šalteru**

**g) Objašnjenje procedure tokom prijema**

Odgovorilo ukupno 181 pacijenata, odnosno 98.9% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 10 pacijenata odnosno 5.46% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 72 pacijenata odnosno 39.3% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 76 pacijenata odnosno 41.5% pacijenata**.**

Na ovo pitanje nije odgovorilo 2 pacijenta, odnosno 1.09% .

**Objašnjenje procedure tokom prijema**

**d) Vreme do smeštaja u sobu**

Odgovorilo ukupno 179 pacijenata, odnosno 97.8% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 16 pacijenata odnosno 8.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 63 pacijenata odnosno 34.4% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 97 pacijenata odnosno 53% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenta, odnosno 2.1% .

**Vreme do smeštaja u sobu**

**đ) Opšti utisak prilikom otpusta**

Odgovorilo ukupno 164 pacijenata, odnosno 89.6% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.

-pod 2. je odgovorio 0 pacijent odnosno 0% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 8 pacijenata odnosno 4.3% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 58 pacijenata odnosno 31.6% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 98 pacijenata odnosno 53.5% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 19 pacijenata, odnosno 10.4% .

**Opšti utisak prilikom otpusta**

**6. Da li Vas je osoblje upoznalo sa:**

**a) Pravom na saglasnost za predloženu proceduru**

Odgovorilo ukupno 172 pacijenata odnosno 93.9% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

DA - odgovorilo je 155 pacijenata, odnosno 84.6 %.

NE - odgovorilo je 17 pacijenata, odnosno 9.2 %.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 11 pacijenata, odnosno 6% .

**Da li Vas je osoblje upoznalo sa pravom na saglasnost za predloženu proceduru**

**b) Dužnostima pacijenata na odeljenju**

Odgovorilo ukupno 168 pacijenata odnosno 91.8 % ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

DA - odgovorilo je 151 pacijenata, odnosno 82.5 %.

NE - odgovorilo je 17 pacijenata, odnosno 9.2%.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 15 pacijenata, odnosno 8.1 % .

**Da li Vas je osoblje upoznalo sa dužnostima pacijenata na odeljenju**

**v) Načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva**

Odgovorilo ukupno 166 pacijenata odnosno 90.7% ukupnog broja pacijenata.

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

DA- odgovorilo je 121 pacijenata, odnosno 66.1 %.

NE- odgovorilo je 45 pacijenata, odnosno 24.5%.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 17 pacijenata, odnosno 9.2% .

**Da li Vas je osoblje upoznalo sa načinom prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva**

**7. Koliko ste zadovoljni uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Veoma nezadovoljan** | **Nezadovoljan** | **Ni zadovoljan, ni nezadovoljan** | **Zadovoljan** | **Veoma zadovoljan** |

**a) Poštovanje i ljubaznost**

Odgovorilo ukupno 182 pacijenata, odnosno 99.4% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijenta odnosno 1.09 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 0 pacijenta odnosno 0% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 61 pacijent odnosno 33.3% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 114 pacijenata odnosno 62.2% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 1 pacijenata, odnosno 0.54% .

**Poštovanje i ljubaznost**

**b) Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijent odnosno 1.09 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 8 pacijenta odnosno 4.3% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 61 pacijent odnosno 3.3% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 111 pacijenata odnosno 60.6 % pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenta, odnosno 1.6 % .

**Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe**

**v) Objašnjavanje procedura, testova i tretmana**

Odgovorilo ukupno 177 pacijenata, odnosno 96.7 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijenta odnosno 1.09% pacijenata.

-pod 2. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 7 pacijenta odnosno 3.8% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 65 pacijenata odnosno 35.5% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 108 pacijenata odnosno 59% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 6 pacijenata, odnosno 3.27% .

**Objašnjavanje procedura, testova i tretmana**

**g) Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima**

Odgovorilo ukupno 177 pacijenata, odnosno 96.7% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 0 pacijenta odnosno 0% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 7 pacijenta odnosno 3.8% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 53 pacijenta odnosno 28.9% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 116 pacijenata odnosno 63.3 % pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 6 pacijenata, odnosno 3.27% .

**Ljubaznost prema članovima porodice i posetiocima**

**d) Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom**

Odgovorilo ukupno 181 pacijenata, odnosno 98.9% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijenta odnosno 1.09% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 56 pacijenata odnosno 30.6% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 117 pacijenata odnosno 63.9 % pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorio 1 pacijent, odnosno 0.54% .

**Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom**

**8. Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Veoma nezadovoljan** | **Nezadovoljan** | **Ni zadovoljan, ni nezadovoljan** | **Zadovoljan** | **Veoma zadovoljan** |

**a) Spremnost da daju odgovore na pitanja**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijenata odnosno 0.54 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 56 pacijenata odnosno 30.6 % pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 113 pacijenata odnosno 61.7% pacijenata**.**

Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenata, odnosno 1.6 % .

**Spremnost lakara da daju odgovore na pitanja**

**b) Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 10 pacijenata odnosno 5.4% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 63 pacijenata odnosno 34.4% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 103 pacijenata odnosno 56.2% pacijenata**.**

Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenata, odnosno 1.6% .

**Objašnjenje lekara u vezi testova, procedura, tretmana i rezultata**

**v) Poštovanje i ljubaznost**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijenata odnosno 1.09 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 9 pacijenata odnosno 4.9% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 45 pacijenata odnosno 24.5 % pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo124 pacijenata odnosno 67.7% pacijenata**.**

Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenata, odnosno 1.6% .

**Poštovanje i ljubaznost lekara**

**g) Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorio 1 pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 8 pacijenata odnosno 4.3 % pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 54 pacijenata odnosno 29.5 % pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 116 pacijenata odnosno 63.3% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenata, odnosno 1.6% .

**Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema**

**d) Temeljitost u ispitivanju**

Odgovorilo ukupno 179 pacijenata, odnosno 97.8% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 4 pacijenata odnosno 2.1% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 55 pacijenata odnosno 30% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 114 pacijenata odnosno 62.2% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenata, odnosno 2.1%

.

 **Temeljitost u ispitivanju**

**đ) Uspešnost lečenja**

Odgovorilo ukupno 179 pacijenata, odnosno 97.8 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8 % pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 57 pacijenata odnosno 31.1% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 113 pacijenata odnosno 61.7 % pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenata, odnosno 2.1 % .

**Uspešnost lečenja**

**e) Uputstva pri otpustu**

Odgovorilo ukupno 170 pacijenata, odnosno 92.8% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijenata odnosno 1.09% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo50 pacijenata odnosno 27.3% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 108 pacijenata odnosno 59% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 13 pacijenata, odnosno 7.1 % .

**Uputstva lekara pri otpustu**

**ž) Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**

Odgovorilo ukupno 177 pacijenata, odnosno 96.7 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijent odnosno 1.09% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 4 pacijenata odnosno 2.1% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 4 pacijenata odnosno 2.1% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 45 pacijenata odnosno 24.5% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 122 pacijenta 66.6 odnosno % pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 6 pacijenata, odnosno 3.2 % .

**Opšte zadovoljstvo uslugama lekara**

**9. Koliko ste zadovoljni uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici?**

*Veoma nezadovoljan 1*

*Nezadovoljan 2*

*Ni zadovoljan ni nezadovoljan 3*

*Zadovoljan 4*

*Veoma zadovoljan 5*

*Nisam koristio/la 6*

**a) Laboratorija**

Odgovorilo ukupno 156 pacijenata, odnosno 85.2% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 1 pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8 % pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 48 pacijenata odnosno 26.2 % pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 79 pacijenata odnosno 43.1% pacijenata.

-pod 6. je odgovorilo 21 pacijenata odnosno 11.4% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 27 pacijenata, odnosno 14.7% .

**Koliko ste zadovoljni uslugama dijagnostike - Laboratorija**

**b) Kardiologija (EKG, test opterećenja)**

Odgovorilo ukupno 142 pacijenata, odnosno 77.5% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8 % pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 37 pacijenata odnosno 20.2% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 51 pacijenata odnosno 27.8 % pacijenata.

-pod 6. je odgovorilo 46 pacijenata odnosno 25.1% pacijenata**.**

Na ovo pitanje nije odgovorilo 41 pacijent, odnosno 22.4% .

**Koliko ste zadovoljni uslugama dijagnostike -Kardiologija (EKG, test opterećenja)**

**v) Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)**

Odgovorilo ukupno 148 pacijenata, odnosno 80.8% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 1 pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 40 pacijenata odnosno 21.8% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 64 pacijenata odnosno 34.9% pacijenata.

-pod 6. je odgovorilo 37 pacijenata odnosno 20.2% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 35 pacijenata, odnosno 19.1% .

**Koliko ste zadovoljni uslugama dijagnostike- Radiologija (rendgen, ultrazvuk, skener)**

**g) Fizikalna terapija**

Odgovorilo ukupno 138 pacijenata, odnosno 75.4% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 1 pacijenata odnosno 0.54 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 2 pacijenata odnosno 1.09% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 28 pacijenata odnosno 15.3% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 45 pacijenata odnosno 24.5% pacijenata.

-pod 6. je odgovorilo 61 pacijenata odnosno 33.3% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 45 pacijenata, odnosno 24.5 % .

**Koliko ste zadovoljni uslugama fizikalne terapije**

**d) Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike**

Odgovorilo ukupno 144 pacijenata, odnosno 78.6 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 1pacijenata odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 0 pacijenata odnosno 0% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 47 pacijenata odnosno 25.6% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 73 pacijenata odnosno 39.8% pacijenata.

-pod 6. je odgovorilo 18 pacijenata odnosno 9.8% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 39 pacijenata, odnosno 21.3% .

**Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike**

**10. Koliko ste zadovoljni uslugama ishrane tokom boravka u bolnici?**

**(Molimo zaokružite po jedan odgovor za svako pitanje.)**

*Veoma nezadovoljan 1*

*Nezadovoljan 2*

*Ni zadovoljan ni nezadovoljan 3*

*Zadovoljan 4*

*Veoma zadovoljan 5*

**a) Vreme serviranja hrane**

Odgovorilo ukupno 156 pacijenata, odnosno 85.2 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 4 pacijenta odnosno 2.1% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 8 pacijenata odnosno 4.3% pacijenata.

-pod 3. je odgovorio 21 pacijent odnosno 11.4% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 72 pacijenta odnosno 39.3% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 51 pacijenata odnosno 27.8% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 27 pacijenata, odnosno 14.75% .

**Vreme serviranja hrane**

**b) Način serviranja hrane**

Odgovorilo ukupno 159 pacijenata, odnosno 86.8 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 4 pacijenta odnosno 2.1% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 10 pacijenata odnosno 5.4% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 24 pacijenta odnosno 13.1% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 66 pacijenata odnosno 36% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 55 pacijenata odnosno 30% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 24 pacijenata, odnosno 13.1%

.

**Način serviranja hrane**

**v) Ukus hrane**

Odgovorilo ukupno 159 pacijenata, odnosno 86.8% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 12 pacijenata odnosno 6.5 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 34 pacijenata odnosno 18.5% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 65 pacijenata odnosno 35.5% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 41 pacijenata odnosno 22.4% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 24 pacijenta, odnosno 13.1% .

**Ukus hrane**

**g) Temperatura hrane**

Odgovorilo ukupno 157 pacijenata, odnosno 85.7 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 9 pacijenata odnosno 4.9% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 32 pacijenata odnosno 17.4% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 63 pacijenata odnosno 34.4% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 46 pacijenata odnosno 25.1% pacijenata**.**

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 26 pacijenata, odnosno 14.2 % .

**Temperatura hrane**

**d) Količina hrane**

Odgovorilo ukupno 159 pacijenata, odnosno 86.8 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 4 pacijenata odnosno 2.1 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 8 pacijenata odnosno 4.3 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 27 pacijenata odnosno 14.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 72 pacijenata odnosno 39.3% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 48 pacijenata odnosno 26.2% pacijenata**.**

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 24 pacijenata, 13.1 odnosno % .

**Količina hrane**

**đ) Raznovrsnost hrane**

Odgovorilo ukupno 158 pacijenata, odnosno 86.3% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 6 pacijenata odnosno 3.2 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 9 pacijenata odnosno 4.9 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 30 pacijenata odnosno 16.3% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 64 pacijenata odnosno 34.9% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 49 pacijenata odnosno 26.7% pacijenata**.**

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 25 pacijenata, odnosno 13.6 % .

**Raznovrsnost hrane**

**e) Odgovarajuća dijeta**

Odgovorilo ukupno 146 pacijenata, odnosno 79.7% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 6 pacijenata odnosno 3.2% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 23 pacijenata odnosno 12.5% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 62 pacijenata odnosno 33.8% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 50 pacijenata odnosno 27.3% pacijenata**.**

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 37 pacijenata, odnosno 20.2 % .

**Odgovarajuća dijeta**

**ž) Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane**

Odgovorio ukupno 164 pacijenta, odnosno 89.6% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 6 pacijenata odnosno 3.2% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 33 pacijenata odnosno 18% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 69 pacijenata odnosno 37.7% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 51 pacijenata odnosno 27.8% pacijenata.

Na ovo pitanje nije odgovorilo 19 pacijenata, odnosno 10.3 % .

**Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane**

**11. Koliko ste zadovoljni uslovima smeštaja tokom boravka u bolnici?**

*Veoma nezadovoljan 1*

*Nezadovoljan 2*

*Ni zadovoljan ni nezadovoljan 3*

*Zadovoljan 4*

*Veoma zadovoljan 5*

**a) Udobnost kreveta**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 5 pacijenata odnosno 2.7% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 10 pacijenata odnosno 5.4% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 20 pacijenata odnosno 10.9% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 67 pacijenata odnosno 36.6% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 78 pacijenata odnosno 42.6 % pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenta, 1.6 odnosno % .

**Udobnost kreveta**

**b) Čistoća sobe**

Odgovorilo ukupno 179 pacijenata, odnosno 97.8 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 4 pacijenata odnosno 2.1 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 16 pacijenata odnosno 8.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 60 pacijenata odnosno 32.7% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 96 pacijenata odnosno 52.4% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenta, odnosno 2.1% .

**Čistoća sobe**

**v) Temperatura u sobi**

Odgovorilo ukupno 179 pacijenata, odnosno 97.8% od ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 10 pacijenata odnosno 5.4% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 63 pacijenata odnosno 34.4% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 102 pacijenata odnosno 55.7% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenta, odnosno 2.1 % .

**Temperatura u sobi**

**g) Oprema sobe**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 16 pacijenata odnosno 8.7% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 68 pacijenata odnosno 37.1% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 90 pacijenata odnosno 49.1% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenta, odnosno 1.6%

.

**Oprema sobe**

**d) Čistoća toaleta**

Odgovorilo ukupno 179 pacijenata, odnosno 97.8% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 4 pacijenta odnosno 2.1% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 7 pacijenata odnosno 3.8% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 20 pacijenata odnosno 10.9% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 62 pacijenata odnosno 33.8% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 86 pacijenata odnosno 46.9% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 4 pacijenta, odnosno 2.1%

.

**Čistoća toaleta**

**đ) Opšte zadovoljstvo smeštajem**

Odgovorilo ukupno 182 pacijenata, odnosno 99.4 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorio 1 pacijent odnosno 0.54% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenta odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 11 pacijenata odnosno 6% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 70 pacijenata odnosno 38.2% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 96 pacijenata odnosno 52.4% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorio 1 pacijent, odnosno 0.54 % .

**Opšte zadovoljstvo smeštajem**

**12. Koliko ste zadovoljni organizacijom poseta?**

*Veoma nezadovoljan 1*

*Nezadovoljan 2*

*Ni zadovoljan ni nezadovoljan 3*

*Zadovoljan 4*

*Veoma zadovoljan 5*

**a) Vreme poseta**

Odgovorilo ukupno 169 pacijenata, odnosno 92.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6% pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 11 pacijenata odnosno 6% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 67 pacijenata odnosno 36.6 % pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 85 pacijenata odnosno 46.4% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 14 pacijenata, odnosno 7.6 % .

**Vreme poseta**

**b) Dužina poseta**

Odgovorilo ukupno 169 pacijenata, odnosno 92.3% ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 2 pacijenata odnosno 1.09% pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 12 pacijenata odnosno 6.5% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 70 pacijenata odnosno 38.2% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 82 pacijenata odnosno 44.8% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 14 pacijenata, odnosno 7.6 % .

**Dužina poseta**

**v) Broj poseta**

Odgovorilo ukupno 168 pacijenata, odnosno 91.8 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

-pod 1. je odgovorilo 3 pacijenata odnosno 1.6 % pacijenata.

-pod 2. je odgovorilo 2 pacijenata odnosno 1.09 % pacijenata.

-pod 3. je odgovorilo 13 pacijenata odnosno 7.1% pacijenata.

-pod 4. je odgovorilo 68 pacijenata odnosno 37.1% pacijenata.

-pod 5. je odgovorilo 82 pacijenta odnosno 44.8% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 15 pacijenata, odnosno 8.1% .

**Broj poseta**

**13. Uzimajući u obzir sve navedeno, kakvo je u celini vaše zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem?**

Odgovorilo ukupno 180 pacijenata, odnosno 98.3 % ukupnog broja pacijenata

Od ukupno 183 pacijenata koji su vratili popunjene upitnike, odgovori na ovo pitanje su:

**Veoma nezadovoljan** - odgovorio 4 pacijenta odnosno 2.1% pacijenata.

**Nezadovoljan** - odgovorilo 2 pacijenta odnosno 1.09% pacijenata.

**Ni zadovoljan ni nezadovoljan** - odgovorilo 4 pacijenta odnosno 2.1% pacijenata.

**Zadovoljan** – odgovorilo 78 pacijenata odnosno 42.6% pacijenata.

**Veoma zadovoljan** - odgovorilo 91 pacijent odnosno 49.7% pacijenata.

 Na ovo pitanje nije odgovorilo 3 pacijenta, odnosno 1.6% .

**U celini zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem**

**KOMENTARI PACIJENATA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * Sve u redu. Osoblja malo.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Za sve sam zadovoljan; i otpusne liste; samo da zakažemo ponovo da me vrate da ispitamo sve ostalo,

 jel imam svrab i urin žuta boja. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Samo malo više brige oko toaleta, ne ide da ovako elitna ustanova ima takav toalet.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veoma sam zadovoljan uslugom lekara i svih sestara.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Za sada nemam primedbe, veoma ljubazno osoblje.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Predlažem! Sestra Bilja i Sneža da se unaprede. Smanji radno vreme i poveća plata, pod hitno!
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Znam da čistoća toaleta i kupatila prvenstveno zavisi od nas, pa onda od osoblja. Ali bi to trebalo

 da se poboljša i da sva kupatila budu osposobljena. A sve drugo za pohvalu. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * zaposliti više kadra (SSS, VSS)
* zaposliti bolničare i čistačice
* ne zadovoljavati samo formu, vec suštinu
* pokazati veće interesovanje za pravu dijagnozu, a ne samo "otaljavati" pacijente obezbediti humane

 uslove ne samo za pacijente, već i za vaše zaposlene, a to ne podrazumeva samo renoviranje jednog bloka bolnice. |
| * Rad medicinskog, na čelu sa lekarima: dobar. Higijena wc: loša. U jednoj ustanovi kao sto je bolnica,

 higijena wc mora biti na visini. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Potrebno kupatilo.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Malo više ..... od strane sestara.  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * sestrama bolja plata.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nemam primedbe. Svi su divni. I terapeut je divan. mnogo sam zadovoljna. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Prezadovoljna sam sa svojom dr Natašom Tabaković, i u celosti joj verujem. To se odnosi i na cello

 osoblje na odeljenju. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sve pohvale za svo osoblje u ovoj ustanovi. Smeštaj odličan, higijena takodje.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Svi su ljubazni i dobri. Puno zahvalna Milica Stankovic. Sve mlade sestrice su jako dobre.

 treba ih ...... nagraditi, toliko su ljubazne i dobre. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * ...sestre izuzetno ljubazne, neke nisu. Dr Živic kao i anesteziolog su super! Potrebno je poboljšati

uslugu prijema, čeka se vise od 2h. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Imam pohvale za rad, a uvek može bolje.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Primedbe nema, sve pohvale.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veoma ste uslužni i prijatni. Hvala.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veoma sam zadovoljan.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Pohvala za mog hirurga doktora Cvetoanović i svo medicinsko osoblje.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sve pohvale na osoblje: lekarima i sestrama u klinicko bolnickom centru "Dragisa Misovic" Dedinje,

 odeljenje hirurgije. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * OK.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sve je super! lekari, sestre, sve ekstra.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Svi su bili dobri i uslužni.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sve pohvale medicinskom osoblju, naročito lekaru koji me je operisao.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Nemam primedbe.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Celokupan utisak odličan.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sve je u najboljem redu.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * U sobi 209 na drugom spratu, posto se razumem u gradjevinske radove, tehnicki prijem

 katastrofalan - zidovi u toj sobi nisu uopste dobro uradjeni, vec su ...... lose uradjeno gletovanje, pvc stolarija koja vam je ugradjena je najlošijeg kvaliteta. To je kineska stolarija - da ste ugradili nemacku koja ima garanciju 100 godina, sve bi bilo u redu. Ovako to je jako loše! |
| * Iz Urgentnog sam poslata kao hitan pacijent oko 21h. Dr Pocekovac me odmah primio, organizovao

 dijagnostiku, primio na odeljenje na čemu sam mu posebno zahvalna. Sto se tice kvaliteta rada, neka ostane ovako bice dobro svim pacijentima. Od svoje 30 god. zivota pa do sada (imam 69 g) zahvalna sam svim lekarima i sestrama za moj život. |
| * Sve OK.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Petar Popović - bolnica je čista super je; doktor na visokom nivou, osoblje jako ljubazno, u suštini

sve je super; jedino mi se ne svidja prijemno odeljenje, puno se čeka i nemate dovoljno stolica. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veliko hvala svima! Svi ste izuzetno divni i ljubazni! Dragana Milutinovic
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Svi su bili prema meni divni, hvala vam.Ruzica Jovanovic
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Opsti utisak - zadovoljan, hvala na svemu.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veoma i u potunosti sam zadovoljna kompletnom uslugom i stručnošću i ženskog i muškog osoblja,

 kao i lekara na odeljenju. Svaka čast! |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sve je u redu, hvala vam.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Nemam primedbi.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Vreme serviranja večere je mnogo rano, bolje bi bilo da je izmedju 18h i 19h.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Izuzetna ljubaznost lekara kao i kompletnog osoblja, izvanredan tretman.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sestre su za pohvalu.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Drugi put
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Osoblje izuzetno ljubazno i posvećeno! Hitna promena dobavljača hrane!
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veoma ljubazno osoblje.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Nemam primedbe. Posebnu pohvalu za sestru Marinu.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * U suštini zadovoljna...
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veoma sam zadovoljna dosadašnjim boravkom na odeljenju. Svaka procedura se zasad obavlja

pravovremeno i kvalitetno. Broj pacijenata na spratu je idealan za dobro funkcionisanje. Higijena je dobra. Medicinske sestre su jako spretne i odgovorne. Sveobuhvatno, imate moje najiskrenije pohvale. |
| * Sve pohvale za odeljenje Ginekologija-operativa, posebno za doktora Iliju Golubovića i sestre sa

ovog odeljenja. Slavica ....... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Predlozi za unapredjenje kvaliteta usluge:\* nove benkice\* nova posteljina\* opremiti toalet sa priborom za ličnu higijenu (toalet papir, sapun)....
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Kompletan utisak: sve pohvale!!
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Jako sam zadovoljna uslovima u porodilištu i radom sestara u porodilištu. Ono što nedostaje je

 garderoba za decu i pamučne pelene. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Insistiram na potpisu, Slavica Bulatovic.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Nedostatak TV jer se provodi dosta vremena u bolnici.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Sve pohvale na rad i ljubaznost svih sestara na odelenju. Čista 5.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Drugi porodjaj ovde, prezadovoljna sam! Bravo!
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Fale sredstva za higijenu i posteljina za bebe, takodje nove benkice i pelene.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veoma zadovoljna celokupnim osobljem.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Anketu sam uradila potpuno iskreno i iz srca. Nemam dovoljno reči hvale za ovu ustanovu.

Definitivno najbolja ustanova i osoblje u Srbiji. Hvala vam sto ste mi boravak učinili lakšim i prijatnijim. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Izuzetno ljubazno, stručno i efikasno medicinsko osoblje.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Primedbe: manjak higijeničara, toaleti bi mogli biti sredjeniji, ventilacija u toaletu ne radi.
* Manjak pelena, benkica čistih za bebe, nedovoljno.Pohvale: pojedince iz osoblja bi trebalo nagraditi za svoj rad, pozitivnu atmosferu koju šire i želju

da pomognu porodiljama, znaju svi dobro ko su ti pojedinci. |
| * Sve pohvale za sve sestre sa ginekološko-akušerskog odeljenja. Sjajan tim koji uliva poverenje!!!Primedba: Nedovoljan broj benkica i pelena za bebe
* Garderoba sto ima ili veci broj ili čak ima i rupe po sebi. Nedovoljan broj posteljina i spavaćica

 za pacijente!!! |  |  |  |
| * Više posteljine, toplija hrana, više spavaćica, više opreme za bebe.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Jedino što nedostaje su televizori u sobama. Možda kao predlog da tražite donaciju jer televizori i

 postolja i nosači su zaista povoljni. Sve ostalo je na zavidnom nivou. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Nedostaci su: manjak posteljine, benkica i pelena i trebalo bi vise spremačica i da se toalet češće čisti.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Samo nastavite ovako.Zaista ste za svaku pohvalu i primer. Srećno i uspešno u daljem radu.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nešic Vukosava |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Potrebno je više sanitetskih proizvoda, bolja posteljina i mnogo veća temperatura hrane.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Veća kolicina posteljine. Sanitetski materijal (toalet papir, ubruse).
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Moglo bi više posteljine. Osoblje je više nego stručno i ljubazno.
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * Hvala!
 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**HVALA NA SARADNjI I UČEŠĆU U ANKETI !**