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

**„Dr Milan Jovanović Batut”**

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

**SPECIJALISTIČKE SLUŽBE: KLINIKE ZA INTERNU MEDICINU**

**UPITNIK O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA RADOM**

**SPECIJALISTIČKE SLUŽBE**

Anketa je sprovedena 30.11.2018. godine u specijalističkoj ambulanti Klinike za internu medicinu. Obrađeno je i dostavljeno kroz bazu podataka 44 upitnika. Obradom istih utvrđeno je sledeće:

**1. Pol:** Odgovorio 41 pacijenta ili 93.1 % pregledanih pacijenata.

**Muški**  Odgovorilo 22 pacijenta ili 53.6 % pregledanih pacijenata **1**

**Ženski** Odgovorilo 19 pacijenata ili 46.3 % pregledanih pacijenata **2**

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 3 pacijenta ili 6.8% pregledanih pacijenata.

**Pol**

**2. Godine starosti** (upisati u kućicu): Odgovorilo 44 pacijenta ili 100% pregledanih pacijenata. Prosečna starost pregledanih pacijenata je 58.1 godine.

**3. Završena škola:** Odgovorilo 44 pacijenta ili 100% pregledanih pacijenata.

**Nezavršena osnovna** Odgovorilo 0 pacijenata ili 0% pregledanih pacijenata **1**

**Osnovna škola** Odgovorio 1 pacijenta ili 2.2% pregledanih pacijenata **2**

**Srednja škola** Odgovorilo 26 pacijenata ili 59% pregledanih pacijenata **3**

**Viša i visoka škola** Odgovorilo 17 pacijenata ili 38.6% pregledanih pacijenata **4**

**Završena škola**

**4. Materijalno stanje vašeg domaćinstva:** Odgovorilo 44 pacijenta ili 100 % pregledanih pacijenata.

**Veoma loše** Odgovorio 0 pacijent ili 0 % pregledanih pacijenata **1**

**Loše** Odgovorilo 2 pacijenta ili 4.5% pregledanih pacijenata **2**

**Osrednje** Odgovorio 21 pacijent ili 47.7% pregledanih pacijenata **3**

**Dobro** Odgovorilo 16 pacijenata ili 36.3% pregledanih pacijenata **4**

**Veoma dobro** Odgovorilo 5 pacijenata ili 11.3% pregledanih pacijenata **5**

**Materijalno stanje domaćinstva**

**5. Koliko ste zadovoljni sledećim karakteristikama koje se odnose na ovu specijalističku službu?** (Molimo zaokružite po jedan odgovor za svaku karakteristiku.)

**Karakteristika:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Veoma nezadovoljan** | **Nezadovoljan** | **Ni zadovoljan, ni nezadovoljan** | **Zadovoljan** | **Veoma zadovoljan** |

**a) Mogućnost telefonskog zakazivanja**

Odgovorilo 42 pacijenata ili 95.4% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 12 pac, 27.2% | 6 pac, 13.6% | 6 pac,13.6 % | 12 pac, 27.2% | 6 pac, 13.6% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 2 pacijenta ili 4.5 % pregledanih pacijenata.

**Mogućnost telefonskog zakazivanja**

**b) Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda:**

Odgovorilo 44 pacijenta ili 100% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 5 pac, 11.3% | 9 pac,20.4 % | 7 pac, 15.9 % | 14 pac,31.8 % | 9 pac, 20.4% |

**Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda**

**v) Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje:**

Odgovorilo 43 pacijenta ili 97.7% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2 pac, 4.5% | 3 pac, 6.8% | 5 pac, 11.3% | 15 pac,34 % | 18 pac, 40.9% |

Na ovo pitanje nije dao odgovor 1 pacijent ili 2.2% pregledanih pacijenata.

**Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje**

**g) Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda:**

Odgovorio 41 pacijenta ili 93.1% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 pac, 2.2 % | 4 pac, 9.09% | 7 pac,15.9 % | 14 pac, 31.8% | 15 pac, 34% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 3 pacijenta ili 6.8% pregledanih pacijenata.

**Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda**

**d) Vreme čekanja u čekaonici:**

Odgovorilo 44 pacijenta ili 100 % pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 7 pac, 15.9% | 6 pac, 13.6% | 6 pac, 13.6% | 17 pac,38.6 % | 8 pac, 18.2 % |

**Vreme čekanja u čekaonici**

**đ) Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina:**

Odgovorilo 42 pacijenta ili 95.4% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 7 pac,15.9 % | 4 pac, 9.09 % | 9 pac,20.4 % | 14 pac, 31.8% | 8 pac, 18.2% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 2 pacijenta ili 4.5 % pregledanih pacijenata.

**Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina**

**e) Čistoća i podobnost čekaonice:**

Odgovorilo 44 pacijenta ili 100% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 pac, 2.2% | 2 pac, 4.5% | 5 pac,11.3 % | 21 pac, 47.7% | 15 pac,34 % |

**Čistoća i podobnost čekaonice**

**6. Koliko puta ste posetili lekara specijalistu u poslednjih 12 meseci, uključujući i ovaj put?** (Molimo dopišite.)

**U ovoj službi:** Odgovorilo 30 pacijenata koji su službu posetili 77 puta u proseku 2.5 puta

**U drugoj specijalističkoj službi:** Odgovorio 21 pacijent koji su druge spec službe posetili 98 puta u proseku 4.6 puta.

**7. Koliko puta ste posetili privatnog lekara specijalistu u poslednjih 12 meseci?**

(Molimo dopišite, a ukoliko niste bili nijednom upišite nulu.)

Odgovorilo 23 pacijenata ili 52.2% pregledanih pacijenata **.**

Nijednom nije posetio privatnog lekra 11 pac. odnosno 47.8%

12 pacijenta je posetilo privatnog lekara specijalistu 47 puta, u proseku 3.9 puta.

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 21 pacijent ili 47.7% pregledanih pacijenata.

**8. Koliko dugo ste čekali na ovaj pregled?**

Odgovorilo 37 pacijenata ili 84% pregledanih pacijenata.

**Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja:**

Odgovorilo 5 pacijenta ili 11.3 % pregledanih pacijenata **1**

**Zakazano mi je pre manje od 7 dana:**

Odgovorilo 6 pacijenata ili 13.6 % pregledanih pacijenata **2**

**Zakazano mi je pre 7–15 dana:**

Odgovorila 2 pacijenta ili 4.5% pregledanih pacijenata **3**

**Zakazano mi je pre 15–30 dana:**

Odgovorilo 10 pacijenta ili 22.7% pregledanih pacijenata **4**

**Zakazano mi je pre više od 30 dana:**

Odgovorila 14 pacijenta ili 31.8% pregledanih pacijenata **5**

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 7 pacijenata ili 15.9% pregledanih pacijenata.

**Koliko dugo ste čekali na ovaj pregled?**

**9. Da li se slažete sa sledećim izjavama o ovoj specijalističkoj službi?**

(Molimo zaokružite jedan odgovor za svaku izjavu.)

1. **Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregled:**Odgovorilo 40 pacijenta ili 90.9% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 29 pac, 72.5% | 6 pac, 15% | 5 pac,12.5 % |

1. **Lekar me je pažljivo saslušao:**Odgovorilo 40 pacijenta ili 90.9% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 29 pac,72.5 % | 7 pac, 17.5% | 4 pac, 10% |

1. **Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom**

Odgovorilo 39 pacijenta ili 88.3% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 28 pac,71.7 % | 6 pac, 15.3% | 5 pac, 12.8% |

1. **Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje:**

Odgovorilo 38 pacijenta ili 86.3% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 30 pac, 78.9% | 6 pac, 15.7% | 2 pac, 5.2% |

1. **Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje**

Odgovorilo 36 pacijenta ili 81.8% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 29 pac, 80.5% | 3 pac, 8.3% | 4 pac, 11.1% |

**đ) Osoblje je bilo ljubazno i puno poštovanja:**

Odgovorilo 37 pacijenata ili 84% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 29 pac, 78.3% | 5 13.5pac,% | 3 pac, 8.1% |

1. **Jasno sam razumeo/la plan svog lečenja:**

Odgovorilo 36 pacijenta ili 81.8% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 29 pac, 80.5 % | 5 pac, 13.8 % | 2 pac, 5.5% |

**ž) Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima:**

Odgovorilo 38 pacijenata ili 86.3% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 27 pac, 71% | 8 pac, 21% | 3 pac,7.8 % |

1. **Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe:**

Odgovorilo 37 pacijenata ili 84% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Da, slažem se** | **Delimično se slažem** | **Ne slažem se** |
| 30 pac, 81% | 2 pac,5.4 % | 5 pac, 13.5% |

1. **Da li ste pregled specijaliste dobili besplatno ili ste morali da platite?**

Odgovorilo 44 pacijenta ili 100% pregledanih pacijenata.

**Besplatno:** Odgovorilo 34 pacijenta ili 77.2% pregledanih pacijenata

**Platio/la sam participaciju:** Odgovorilo 7 pacijenata ili 15.9% pregledanih pacijenata

**Platio/la sam punu cenu:** Odgovorilo 0 pacijenata ili0 % pregledanih pacijenata

1. **Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj specijalističkoj službi?**

Odgovorio 41 pacijent ili 93.1 % pregledanih pacijenata.

**Veoma nezadovoljan:** Odgovorio 1 pacijent ili 2.2% pregledanih pacijenata **1**

**Nezadovoljan:** Odgovorilo 2 pacijenta ili 4.5 % pregledanih pacijenata **2**

**Ni zadovoljan ni nezad.:** Odgovorilo 11 pacijenata ili 25% pregledanih pacijenata **3**

**Zadovoljan:** Odgovorilo 17 pacijenata ili 38.6% pregledanih pacijenata **4**

**Veoma zadovoljan:** Odgovorilo 10 pacijenata ili 22.7% pregledanih pacijenata **5**

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 3 pacijenata ili 6.8% pregledanih pacijenata.

**Koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj specijalističkoj službi**

Primedbe i pohvale koje su upisali pacijenti:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|  |
| Nema osoblja!!! |
| Nema dovoljan broj sestara. |
| Više osoblja da se zaposli!!! |
| Kad zakažu termin za pregled u 10h, vi budete pregledani u 16h, čekanje od 6 sati je suviše dugo vreme. |
| Pregled se čeka po nekoliko sati, duže od zakazanog termina. |
| Nedostatak endokrinologa!!! |
| Veoma zahvalan ljubaznom osoblju i doktoru. |
| Nema osoblja, molim za razumevanje da zaposlite mnogo sestara! Spremačica obavezno! |
| Više zaposlenih, više dr. |
| Da budem primnjena u zakazano vreme, lekar je opterećen - ne treba da radi na odeljenju i ambulanti - poštovati zakazano vreme. |
| Osoblje je veoma ljubazno prema meni a i koliko sam primetio i ostalim pacijentima. |
| Veoma malo se daje saveta pacijentima. Ovi saveti bi poboljšali lečenje. |

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