**MINISTARSTVO ZDRAVLJA Republike Srbije**

**INSTITUT ZA JAVNO ZDRAVLJE „Dr Milan Jovanović Batut”**

**ZDRAVSTVENAUSTANOVA: KBC „DR DRAGIŠA MIŠOVIĆ - DEDINjE“**

**UPITNIK O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA RADOM**

**SPECIJALISTIČKIH SLUŽBI**

Anketa je sprovedena 22.11.2023. godine u specijalističkim ambulantama.

Ukupan broj pacijenata na dan ankete je bio 530. Podeljeno je 322 upitnika, a od toga je vraćeno, obrađeno i dostavljeno kroz bazu podataka 301 upitnik. Obradom istih utvrđeno je sledeće:

**1. Pol:** Odgovorio 301 pacijenta ili100 % pacijenata.

**Muški**  Odgovorilo 115 pacijenta ili 38,2 % pregledanih pacijenata

**Ženski** Odgovorilo 186 pacijenata ili 61,7% pregledanih pacijenata

**2. Godine starosti**: Odgovorilo 294 pacijenta ili 97,6%. Prosečna starost pacijenata je 44,9 godina.

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 7 pacijenata ili 2,3%

**3. Završena škola:** Odgovorilo 296 pacijenta ili 98,3% pregledanih pacijenata.

**Nepotpuna osnovna škola** Odgovorilo 6 pacijenata ili 2%

**Osnovna škola** Odgovorilo 18 pacijenta ili 6%

**Srednja škola** Odgovorilo 150 pacijenata ili 51%

**Viša i visoka škola** Odgovorilo 122 pacijenata ili 41%

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 7 pacijenta ili 2,3% pregledanih pacijenata.

**4. Materijalno stanje Vašeg domaćinstva:** Odgovorilo 299 pacijenta ili 99,3%

**Veoma loše** Odgovorilo 4 pacijenta ili 1%

**Loše** Odgovorilo 11 pacijenta ili 4%

**Osrednje** Odgovorilo 107 pacijenata ili 36%

**Dobro** Odgovorilo 153 pacijenta ili 51%

**Veoma dobro** Odgovorilo 24 pacijenta ili 8%

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 2 pacijenta ili 0,6% pacijenata

**5. Koliko ste zadovoljni sledećim karakteristikama koje se odnose na ovu specijalističku službu?**

**Karakteristika:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1**  **Veoma loše** | **2**  **Loše** | **3**  **Osrednje** | **4**  **Dobro** | **5**  **Odlično** |

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

Odgovorilo 294 pacijenata ili 97,6% pregledanih pacijenata

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2 pac.  1% | 14 pac.  5% | 55 pac, 19% | 88 pac, 30% | 135 pac, 46% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 7 pacijenta ili 2,3% pregledanih pacijenata

**b) Vreme čekanja u čekaonici**

Odgovorilo 296 pacijenta ili 98,3% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 4 pac,  1% | 14 pac, 5% | 59 pac,  20 % | 100 pac,  34% | 119 pac,  40% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 5 pacijenta ili 1,6% pregledanih pacijenata

**v) Čistoća i udobnost čekaonice**

Odgovorilo 297 pacijenta ili 98,6%

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2 pac  1% | 7 pac,  2% | 26 pac,  9% | 77 pac,  26% | 185 pac,  62% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 4 pacijenta ili 1,3% pregledanih pacijenata

**g) Ljubaznost medicinske sestre**

Odgovorilo 297 pacijenata ili 98,6% pregledanih

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 pac,  0,3% | 0 pac | 12pac,  4 % | 39pac,  13 % | 245 pac  82% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 4 pacijenta ili 1,3% pregledanih pacijenata

**d) Ljubaznost lekara**

Odgovorilo 298 pacijenata ili 99% pregledanih

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1pac,  0,3% | 4 pac,  1% | 12 pac  4% | 35 pac  12% | 246 pac  83% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 3 pacijenta ili 0,99% pregledanih pacijenata

**đ) Vreme koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenja koje sam dobio/la u vezi moje bolesti i plana lečenja**

Odgovorilo 296 pacijenta ili 98,3% pregledanih pacijenata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 2 pac  0,7% | 3 pac  1 % | 19 pac  6% | 57 pac  19% | 215 pac  73% |

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 5 pacijenta ili 1,6% pregledanih pacijenata

**6. Koliko puta ste u poslednjih 12 meseci imali pregled kod lekara specijaliste, uključujući i ovaj put?**

**U državnoj zdravstvenoj ustanovi:** Odgovorilo 269 pacijenata koji su službu posetili 1353 put u proseku 5 puta.

**U privatnoj praksi/ustanovi:** Odgovorilo 107 pacijenta koji su druge spec službe posetili 377 puta u proseku 3,5 puta.

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

Odgovorilo 288 pacijenata ili 95,6% pregledanih pacijenata.

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

Odgovorilo 84 pacijenta ili 29% pregledanih pacijenata

**Manje od 15 dana:**

Odgovorilo 102 pacijenta ili 35% pregledanih pacijenata

**Od 15-30 dana:**

Odgovorilo 70 pacijenta ili 24% pregledanih pacijenata

**Više od 30 dana:**

Odgovorilo 32 pacijenta ili 11% pregledanih pacijenata

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 13 pacijenta ili 4,3% pregledanih pacijenata

**8. Uzimajući u obzir sve navedeno, na skali od 1 do 5 (gde je 1-veoma nezadovoljan, a 5-veoma zadovoljan) ocenite vaše ukupno zadovoljstvo ovom specijalističkom službom**

Odgovorilo 286 pacijenta ili 95% pregledanih pacijenata.

**Veoma nezadovoljan:**Odgovorilo 0 pacijenta ili 0 % pregledanih pacijenata

**Nezadovoljan:**Odgovorilo pacijenta ili 0 % pregledanih pacijenata

**Ni zadovoljan ni nezad.:** Odgovorilo 20 pacijenata ili 7% pregledanih pacijenata

**Zadovoljan:** Odgovorilo 98 pacijenata ili 34% pregledanih pacijenata

**Veoma zadovoljan:** Odgovorilo 168 pacijenata ili 59% pregledanih pacijenata.

Na ovo pitanje nije dalo odgovor 15 pacijenta ili 4,9% pregledanih pacijenata

**Prosečne ocene**

|  | Bropj odgovora | Prosečna ocena |
| --- | --- | --- |
| starost | 294 | 44,9 |
| vreme čekanja od zakazivanja do pregleda | 295 | 4.1 |
| vreme čekanja u čekaonici | 296 | 4.0 |
| čistoća i udobnost čekaonice | 297 | 4.4 |
| ljubaznost sestre | 297 | 4.7 |
| ljubaznost lekara | 298 | 4.7 |
| vreme koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenja koja sam dobio/la u vezi moje bolesti i plana lečenja | 297 | 4,6 |

**Ocena ukupnog zadovoljstva**

|  | Broj odgovora | Prosečna ocena |
| --- | --- | --- |
| Ukupno zadovoljstvo | 286 | **4,5** |

**Primedbe i pohvale koje su upisali pacijenti:**

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

.

* Nemam primedbe,samo pohvale.
* Sve pohvale za zaposlene. Ubedljivo najbolja bolnica
* Dobro rade, bili su veoma ljubazni prema meni.
* Pitanja vrlo neumesna
* Sve pohvale za ljubaznost medicinskog osoblja.
* Svi su jako ljubazni!
* Sve pohvale!
* Sve pohvale
* Divni ste svi!
* Prilikom poziva call centra radi informisanja o danu rada, izabranog lekara ( u dogovoru sa instim jer nemaju raspored) retko kada se ko javi na telefon. Zovem po 2-3 dana kako bih dobila informaciju.
* Nemam primedbe. Svi su ljubazni i veoma dobri.
* Prvi put sam se porodila u ovoj bolnici i nikada ne bi bila u drugoj. Sve pohvale!!!
* Svako postovanje i pohvala doktoru Nikoli Miticu i doktorki Aleksandri Veselinovic
* Sve pohvale za dr Jakovljevica sjajan lekar i izvrstan strucnjak, lekar koji moze pozeleti svaki pacijent.
* SVE POHVALE I ZA MED SESTRE I ZA DOKTORKU
* VEOMA BRZO I EFIKASNO HVALA
* Obzirom kakvi sve ljudi dolaze i izazivaju naše zaposlene, dobro je što i imamo zdrastvene ustanove.
* DR OLIVERA VLAHOVIĆ VRLO POSVEĆENA I DETALJNA. IAKO SMO MALO ZAKASNILI A ONA BILA PROMUKLA
* Sve najbolje
* UVEK MOŽE BOLJE ALI SMO ZADOVOLJNI
* Sve pohvale za medicinsko osoblje. Divni, brzi i vredni.
* Dobri ste, ali može još bolje...
* U principu sve korektno i dosledno
* Savršeni su!
* Dugo se čeka
* Svi su ljubazni
* Dugo se čeka
* Sve pohvale !
* SESTRA JAKO PRIJATNA, DOKTORKE BI TREBALO VIŠE DA OBJASNE PACIJNETU ŠTA SE DOGAĐA U VEZI BOLESTI
* Toaleti gde leže pacijenti nakon operacija su loše održavani, bez osnovnih sredstava za higijenu (sapun, toalet papir).
* SVE POHVALE
* Sve u redu!
* DR D. KULJIĆ I SVO MEDICINSKO OSOBLJE , UKLJUČUJUĆI I ODELJENJE SKENERA, SU VEOMA PREDUSRETLJIVI, BRIŽNI LJUBAZNI. JEDINO JE VREME ZAKAZIVANJA PREGLEDA I ČEKANJE NEODGOVARAJUĆE, ŠTO VEROVATNO, IMA ŠIRU PROBLEMATIKU
* ODLIČNO
* POHVALJUJEM AMBULANTU NEUROLOGIJE
* Nemam primedbe
* SVE POHVALE
* ODLIČAN I VEOMA PROFESIONALAN TRETMAN CELOKUPNOG OSOBLJA
* SVE POHVALE- LJUBAZNOST PROFESIONALIZAM NA VEOMA ZAVIDNOM NIVOU. SVE POHVALE I SVAKA ČAST!!! ZADOVOLJAN PACIJNET
* NEMAM KOMENTAR
* NEMA PRIMEDBI
* SVE POHVALE ZA DR MARIJU ĐUROVIĆ, KAO I KOMPLETNO OSBOLJE NJENE SLUŽBE
* LJUBAZNOST JE ZA 10 OD SESTARA DO LEKARA. SVE POHVALE
* DOKTORI I SESTRE/ TEHNIČARI ODLIČNO OBAVLJAJU SVOJE POSLOVE I STVARNO SE VIDI DA ŽELE DA POMOGNU SVIM PACIJNETIMA, NE RADE SVOJ POSAO MLOHAVO KAO ŠTO TO RADE U DRUGIM USTANOVAMA U KOJIMA SAM BILA. OSOBLJE JE SUPER POZITIVNO !!! JEDINA MANA JE ČISTOĆA SOBA I KUPATILA ALI I TO JE RAZUMLJIVO JER IMA MALO ČISTAČICA
* HVALA NA SVEMU
* SESTRA JAKO LJUBAZNA I PRIJATNA. NISAM DUGO ČEKAO S OBZIROM DA NISAM ZAKAZAN VEĆ HITAN UPUT. DOKTORKA BI MOGLA VIŠE DA OBJASNI NA ŠTA SUMNJA I ŠTA ME OČEKUJE
* ZA SVAKU POHVALU
* U OVOJ USTANOVI OD DIJABETESA SE LEČIM VEĆ 25 GODINA I JAKO SAM ZADOVOLJNA SA SVOJOM DOKTORKOM I MEDICINSKIM OSOBLJEM
* SVE SUPER
* PRVI PUT SAM DOŠLA NA ZAKAZAN PREGLED ODMAH SAM PRIMLJENA I PREZADOVOLJNA SAM SA PRIJEMOM I PREGLEDOM
* KRAĆE ČEKANJE ZA PREGLED
* OSOBLJE LJUBAZNO DR MILOŠEVIĆ ODLIČNA ALI ZAKAZTI PREGLED U DOMU ZDRAVLJA JE SKORO NEMOGUĆA MISIJA
* TEŠKO ZAKAZATI PREGLED U DOMU ZDRVLJA NEMA TERMINA INAČE DR MIŠOVIĆ I SESTRE SU SUPER
* SVE POHVALE NAJBOLJI SU
* PO MOM MIŠLJENJU TREBALO BI VIŠE LEKARA ONI SU MNOGO OPTEREĆENI. HVALA
* NEMAM PRIMEDBE
* SUPER STE SAMO TAKO NASTAVITE
* PRVI PUT SAM U OVOJ USTANOVI
* DOBRO I KVALTETNO
* JEDINO ŠTO SE ZAKAZIVANJE ČEKA PO NEKOLIKO MESECI. OSTALO JE SVE OK
* POHVALA NA SESTRE NA PULTU KOJE SU VRLO LJUBAZNE, POSEBNO SESTRA MARIJANA, JE ISKAZALA VELIKU LJUBAZNOST PRI PREGLEDU MOM
* ODLIČNO 5
* NEMEM PRIMEDBI, SVE POHVALE
* SVE POHVALE
* Veoma sam zadovoljan sa osobljem i lekarima
* Odlično !
* Sve pohvale za celokupno osoblje
* Pohvala, za sve od lekara, sestara, spremačica
* Sve pohvale za osoblje.
* Sve pohvale za osoblje (doktore i sestre) KBC "Dr Mišović"
* Sve pohvale za osoblje bolnice!
* Predlog za nabavku kolica za transport pacijenata. Nekada su sva kolica zauzeta. Sve pohvale za osoblje ustanove.
* Sve funkcioniše bezprekorno. Prostorije su čiste. Svaki redosled se poštuje. Sestre su vrlo fine. Pregled je bio u tačno zakazano vreme, krv su mi vadili, dobio sam terapiju.
* Ljubazno osoblje, posvećenost pacijentu na zavidnom nivou. Brza dijagnostika. Sve pohvale za ustanovu.
* Sestre su najbolje!
* Pohvale za doktora Milovana Radovanovića mlad, vrlo ljubazan, stručan, saradljiv i pozitivan.
* Hvala osoblju KBC Dragiša Mišović.
* Posebno pohvaljujem sestre Anu Romić i Danku Petrović iz hir.amb. Izuzetno ljubazne!!!
* Posebna pohvala za doktora Vasića, odnos prema pacijentu i detaljno pojašnjenje.
* Svaka cast medicinskom osoblju, kao i lekarima. Nemam primedbe
* TREBALO BI UVESTI MALO BRŽE PREGLEDE, DA NE ČEKAJU ISTI LJUDI U REDU. ODLIČNO JE ŠTO POSTOJI ZAKAZIVANJEU TAČAN SAT , KAKO BI SE SMANJILA GUŽVE. POJEDINI DOKTORI SU DIVNI,ALI IMA I ONIH KOJI SU LOŠI U KOMUNIKACIJI SA PACIJNETIMA. PONAŠAJU SE KAO DA PACIJENT SVE RAZUME A MOŽDA JE DOŠAO PRVI PUT U DODIR SA NEKOM SITUACIJOM.
* Sve osoblje požrtvovano i ljubazno

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