



ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА:

СЛУЖБА: 1. Општа медицина 2. Педијатрија 3. Гинекологија

РЕДНИ БРОЈ УПИТНИКА:

**УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ,
ПЕДИЈАТРИЈЕ ИЛИ ГИНЕКОЛОГИЈЕ**

Поштовани,

Љубазно Вас молимо да у току посете здравственој установи одговорите на питања која се односе на вашег изабраног лекара 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).

Напомена: У служби за здравствену заштиту деце и омладине (педијатрија) упитник попуњава искључиво особа која је довела дете на преглед (родитељ/старатељ/други пратилац). Лични подаци (пол, године, образовање) се односе на пратиоца, а остала питања на здравствену заштиту пружену детету.

1. Пол:

Мушки	1
Женски	2

2. Године старости (уписати у кућицу):

3. Завршена школа:

незавршена основна	1
основна школа	2
средња школа	3
виша и висока школа	4

4. Материјално стање вашег домаћинства:

веома лоше	1
лоше	2
осредње	3
добро	4
веома добро	5

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	1
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	2
Нисам га бирао/ла, додељен ми је	3
Немам изабраног лекара	4
Не сећам се	5

6. Да ли сте упознати на којји начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да га променим када год хоћу	1
Да, могу да га променим само једном годишње	2
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3
Не знам	4

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

- Да 1
Не 2

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

- Мој лекар је напустио ординацију/картотеку 1
Преселио/ла сам се 2
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром 3
Због других разлога 4
Нисам мењао/ла лекара 5

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

- Мање од годину дана 1
1–3 године 2
Више од 3 године 3
Немам свог лекара 4

10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

(Молимо допишите.)

- Изабраног лекара _____ пута
Другог лекара у овој служби _____ пута

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

(Молимо допишите, а уколико нисте ниједном упишите нулу.)

_____ пута

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

- Никада не заказујем 1
Обично будем заказан/а за исти дан 2
Обично чекам 1–3 дана 3
Обично чекам више од 3 дана 4

13. Да ли избрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?

Да ли вам даје савете о следећим темама?

(Молимо заокружите један одговор за сваку тему.)

Тема	<u>Да,</u> за време редовне посете	<u>Да,</u> у посети превентивном центру/саветовалишту	<u>Не</u>	Није било потребно
а) Правилна исхрана	1	2	3	4
б) Важност физичке активности	1	2	3	4
в) Злоупотреба алкохола	1	2	3	4
г) Смањење или престанак пушења	1	2	3	4
д) Избегавање/одбрана од стреса	1	2	3	4
ђ) Сигуран секс	1	2	3	4
е) Опасност од злоупотребе дрога	1	2	3	4

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	1	2	3	4
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	1	2	3	4
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	1	2	3	4
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	1	2	3	4

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	1	2	3
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	1	2	3
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	1	2	3
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	1	2	3
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	1	2	3
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	1	2	3
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	1	2	3

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	1	2	3	4
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	1	2	3	4
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	1	2	3	4
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	1	2	3	4
д) У чекаоницама има довољно места за седење	1	2	3	4
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	1	2	3	4
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	1	2	3	4
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	1	2	3	4
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	1	2	3	4
и) Установа има своју интернет страницу	1	2	3	4
ј) Установа има довољно медицинске опреме	1	2	3	4

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?
(Молимо да заокружите један одговор на свако питање)

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	1	2	3	4
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	1	2	3	4
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	1	2	3	4
г) Кућна посета вашег лекара	1	2	3	4
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	1	2	3	4

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	1
Не	2
Не сећам се	3

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	1
Незадовољан	2
Ни задовољан ни незадовољан	3
Задовољан	4
Веома задовољан	5

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

ХВАЛА НА САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!