



ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА:
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА:
РЕДНИ БРОЈ УПИТНИКА:

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
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. 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	3	4	5
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	1	2	3	4	5
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1	2	3	4	5
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1	2	3	4	5
д) Време чекања у чекаоници	1	2	3	4	5
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	1	2	3	4	5
е) Чистоћа и подобност чекаонице	1	2	3	4	5

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
Заказано ми је пре мање од 7 дана	2
Заказано ми је пре 7–15 дана	3
Заказано ми је пре 15–30 дана	4
Заказано ми је пре више од 30 дана	5

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

(Молимо 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) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	1	2	3
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	1	2	3
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	1	2	3
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	1	2	3
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	1	2	3
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	1	2	3
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	1	2	3
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	1	2	3
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	1	2	3

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

Бесплатно	1
Платио/ла сам партиципацију	2
Платио/ла сам пуну цену	3

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

ХВАЛА НА САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!