



ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА:

ОДЕЉЕЊЕ:

///////

УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

Поштовани, молимо вас да одговорите на питања која се односе на ваш боравак у болници. Ваши искрени одговори ће нам помоћи да сагледамо ваше потребе и да унапредимо здравствену заштиту. Учешће у анкети је добровољно и анонимно.

(Молимо Вас заокружите један број поред жељеног одговора).

Напомена: На одељењу педијатрије упитник попуњава искључиво родитељ/старатељ/други пратилац детета. У овом случају лични подаци (образовање и материјално стање) се односе на пратиоца, а остала питања (пол и године) на дете. Деца старија од 15 година самостално попуњавају упитник.

1. Пол: Мушки 1 Женски 2

2. Године старости: _____

3. Завршена школа:

Непотпуна основна школа	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. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) следеће карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током вашег болничког лечења:

Карактеристика	Оцена				
	1	2	3	4	5
а) Обавештења која су вам дата код пријема у болницу (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби)	1	2	3	4	5
б) Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравака у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ, итд)	1	2	3	4	5
в) Услуге исхране током боравака у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране)	1	2	3	4	5
г) Услуге смештаја током боравака у болници (опремљеност собе и удобност кревета)	1	2	3	4	5
д) Одржавање хигијене собе	1	2	3	4	5
ђ) Одржавање хигијене тоалета	1	2	3	4	5
е) Организација посета	1	2	3	4	5
ж) Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице (обављена едукација вас и ваше породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издата упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа)	1	2	3	4	5

6. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге сестринске неге током боравка у болници:

Услуге сестринске неге	Оцена				
	1	2	3	4	5
а) Поштовање и љубазност	1	2	3	4	5
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	1	2	3	4	5
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	1	2	3	4	5
г) Опште задовољство сестринском негом	1	2	3	4	5

7. Оцените 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге лекара током боравка у болници:

Услуге лекара	Оцена				
	1	2	3	4	5
а) Спремност да дају одговоре на питања	1	2	3	4	5
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	1	2	3	4	5
в) Поштовање и љубазност	1	2	3	4	5
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	1	2	3	4	5
д) Успешност лечења	1	2	3	4	5
ђ) Опште задовољство услугама лекара	1	2	3	4	5

8. Да ли је у вашем лечењу коришћен клинички пут?

Да 1 Не 2 Не знам 3

9. Узимајући у обзир све наведено, на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома незадовољан, а 5 – веома задовољан) оцените ваше укупно задовољство болничким лечењем:

Оцена укупног задовољства				
1	2	3	4	5

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

ХВАЛА НА САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!