



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.

**Напомене:** У служби за здравствену заштиту деце и омладине (педијатрија) упитник попуњава искључиво особа која је довела дете на преглед (родитељ/старатељ/други пратилац). 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 сама попуњавају упитник.

*Молимо Вас да заокружите само један од понуђених одговора (уколико није другачије назначено).*

**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. Колико пута сте у последњих 12 месеци имали преглед, укључујући и овај пут?**

*(Молимо допишите)*

У државној здравственој установи	_____ пута
У приватној пракси/установи	_____ пута

**6. Како заказујете преглед код изабраног лекара?**

Телефоном	1
Путем апликације „Мој доктор”	2
Лично	3
Нисам заказивао/ла преглед	4

**7. На данашњи преглед сам чекао/ла:**

Примљен/а сам исти дан	1
Од 1 до 5 дана	2
Од 6 до 15 дана	3
Више од 15 дана	4

**8. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) следеће карактеристике које се односе на ову службу:**

(Молимо да заокружите један одговор на свако питање).

Карактеристика	Оцена					Не знам/ Не односи се на мене
	1	2	3	4	5	
а) Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара	1	2	3	4	5	6
б) Апликација „Мој доктор” и могућност коју вам пружа	1	2	3	4	5	6
в) Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)	1	2	3	4	5	6

**9. Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?**

(Молимо заокружите један одговор за сваку тему).

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/савету валишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
а) Правилна исхрана	1	2	3	4	5
б) Важност физичке активности	1	2	3	4	5
в) Штетност злоупотребе алкохола	1	2	3	4	5
г) Штетност пушења	1	2	3	4	5
д) Избегавање/одбрана од стреса	1	2	3	4	5
ђ) Важност сигурног секса	1	2	3	4	5
е) Штетност од употребе дрога	1	2	3	4	5

**10. Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа?**

(Молимо заокружите један одговор за сваки скрининг).

Назив прегледа	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Не односи се на мене
а) Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	1	2	3	4
б) Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	1	2	3	4
в) Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	1	2	3	4
г) Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	1	2	3	4
д) Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године	1	2	3	4
ђ) Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана	1	2	3	4

**11. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) рад медицинске сестре у овој служби:**

*(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву).*

Изјава	Оцена				
	1	2	3	4	5
а) Поштовање и љубазност	1	2	3	4	5
б) Информације које вам пружају	1	2	3	4	5
в) Сарадња са лекаром	1	2	3	4	5

**12. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) рад вашег изабраног лекара у овој служби:**

*(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву).*

Изјава	Оцена				
	1	2	3	4	5
а) Поштовање и љубазност	1	2	3	4	5
б) Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	1	2	3	4	5
в) Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1	2	3	4	5
г) Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1	2	3	4	5
д) Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	1	2	3	4	5
ђ) Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1	2	3	4	5

**13. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге и организацију здравствене заштите у овој служби:**

*(Молимо да заокружите један одговор за свако питање).*

Питање	Оцена					Не знам
	1	2	3	4	5	
а) Радно време установе	1	2	3	4	5	6
б) Доступност лекара викендом ако се разболите	1	2	3	4	5	6
в) Доступност инвалидима и особама у колицима	1	2	3	4	5	6
г) Број места за седење у чекаоници	1	2	3	4	5	6
д) Време чекања до посете у чекаоници	1	2	3	4	5	6
ђ) Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	1	2	3	4	5	6
е) Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	1	2	3	4	5	6
ж) Распољивост одговарајућег кадра у установи	1	2	3	4	5	6
з) Интернет страницу установе	1	2	3	4	5	6
и) Медицинску опрему у установи	1	2	3	4	5	6
ј) Хигијену установе	1	2	3	4	5	6
к) Паркинг испред установе	1	2	3	4	5	6
л) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	1	2	3	4	5	6

**14. Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?**

*(Заокружите одговарајући одговор за сваки од разлога).*

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене
а) Финансијски разлози	1	2	3
б) Дужина чекања	1	2	3
в) Недостатак личног времена	1	2	3
г) Удаљеност	1	2	3

**15. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) ваше опште здравствено стање:**

Оцена				
1	2	3	4	5

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

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 служби:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**ХВАЛА НА САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!**