

Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије "Др Вукан Чупић"



Радоја Дакића 6-8, 11070 Београд  
тел: 3108-108; факс: 2697-232; e-mail: majkaidete@ptt.rs  
Институт је у континуитету акредитован од 2011.  
године, а поновно акредитован од јула 2015. године  
на 7 година



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ИНСТИТУТ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ  
МАЈКЕ И ДЕТЕТА СРБИЈЕ "ДР ВУКАН ЧУПИЋ"  
БЕОГРАД  
Дел. број: 10600/3  
Датум: 2. Dec 2022  
ИНСТИТУТ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ  
МАЈКЕ И ДЕТЕТА СРБИЈЕ "ДР ВУКАН ЧУПИЋ"  
БЕОГРАД, Радоја Дакића бр. 6-8  
Тел. 3108-108, Факс 2697-232 П. Факс

Директору Института: Проф. др Радоју Симићу  
Управнику Педијатријске клинике: Проф. др Владиславу Вукомановићу  
Управнику Клинике за дечју хирургију: Асс. др сц. мед. Ђорђу Крављанцу

## АНАЛИЗА АНКЕТЕ О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА УСЛУГА У ИНСТИТУТУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ МАЈКЕ И ДЕТЕТА СРБИЈЕ „ДР ВУКАН ЧУПИЋ“ У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ АМБУЛАНТАМА

Од 28. до 29. новембра 2022. године у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ одржано је испитивање задовољства корисника услуга у специјалистичким амбулантама Института. Подељено је 100 упитника. Враћено је попуњених 45 упитника (45% од подељених).

Упитник су попуњавали пратиоци лечених. Анализом враћених упитника, од анкетираних који су одговорили на питања, утврђено је следеће:

Женског пола је било 29 анкетираних (65%). Просечне године старости анкетираних су 31. Средње образовање има 39% учесника, а више и високо 34%. Само 2% испитаника је своје материјално стање оценило као лоше, 42% као средње, 49% као добро и 7% као веома добро.

Карактеристике које се односе на специјалистичку службу, учесници су оценили просечним оценама:

а) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3.18
б) Време чекања у чекаоници	3.33
в) Чистоћа и удобност чекаонице	3.62
г) Љубазност медицинске сестре	4.67
д) Љубазност лекара	4.60
ђ) Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	4.44
<b>Просечна оцена</b>	<b>3,97</b>

Пацијенти су у последњих 12 месеци имали преглед код лекара специјалисте и у државној здравственој и у приватној здравственој установи у просеку по 3 пута.

Половина пацијената (50%) је примљена истог дана без заказивања, 29% је чекало од 1 до 6 дана, 14% је чекало од 6-15 дана, а 7% је чекало више од 15 дана.

Услуге дијагностике и лечења, они који су лечени у Институту у вези сумње или потврђене болести COVID-19, оцењене су просечном оценом 5.15.

По мишљењу 84% пацијената епидемија COVID-19 није утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у овој служби, а 16% корисника мисли да јесте или није сигурно.

Укупно задовољство специјалистичком службом у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ је оцењено просечном оценом 4.45.

Као примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у специјалистичкој служби испитаници су навели следеће:

- Приликом прозивања треба се сконцентрисати да би сте чули. Не чује се ништа!!!
- Све похвале за медицинске сестре, само тако наставиате.
- Све супер.
- У чекаоницама гужва, а микрофон за прозивање крчи, шути, лоше се чује.
- Веома захвални
- Захваљујући познанству са особљем болнице, одрасли обављају дијагностичке прегледе док деца чекају.
- Заиста све похвале за сво особље под којим притиском раде!

Београд,  
22.12.2022.

Аналізу урадиле:

  
Габријела Смиљанић, дипл.здр.стат.

  
Дипл. инж. Биљана Боровина-Баклаја, МСц

Начелник Службе за организацију, планирање,  
евалуацију и медицинску информатику

  
Прим. др сц. мед. Нина Кубуровић