****

**Анкета о задовољству корисника услуга у Специјалној болници „Др Боривоје Гњатић“ Стари Сланкамен је спроведена од 26.11.2018.год. до 30.11.2018.год. према упутствима ЗЗЈЗ Сремска Митровица.**

**У том периоду је отпуштено 45 пацијената, а подељено је 30 анкета.**

**Код 15 отпуштених пацијената није спроведена анкета, јер њихове функционалне и когнитивне способности нису биле на том нивоу да би могли да одраде анкету.**

**АНАЛИЗА АНКЕТЕ**

1. **ПОЛ:**

1. **ГОДИНЕ СТАРОСТИ:**
2. **ЗАВРШЕНА ШКОЛА:**
3. **МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ:**
4. **КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ УСЛУГАМА ТОКОМ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА ИЗ БОЛНИЦЕ?**

**а) Општи утисак о процедури пријема**

**б) Љубазност особља**

 **в) Време чекања на шалтеру**

**г) Објашњење процедуре током пријема**

**д) Време до смештаја у собу**

**ђ) Општи утисак приликом отпуста**

1. **ДА ЛИ ВАС ЈЕ ОСОБЉЕ УПОЗНАЛО СА:**

**а) Правом на сагласност за предложену процедуру**

**б) Дужностима пацијента на одељењу**

**в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства**

1. **КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ УСЛУГАМА СЕСТРИНСКЕ НЕГЕ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ?**

**а) Поштовање и љубљзност**

**б) Време чекања на сестру код хитне потребе**

**в) Објашњење процедура, тестова и третмана**

**г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима**

**д) Опште задовољство сестринском негом**

1. **КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ?**

**а) Спремност да дају одговоре на питања**

**б) Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата**

**в) Поштовање и љубазност**

**г) Способност дијагностиковања здравствених проблема**

**д) Темељност у испитивању**

**ђ) Успешност лечења**

**е) Упутства при отпусту**

**ж) Опште задовољство услугама лекара**

**9. КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ УСЛУГАМА ДИЈАГНОСТИКЕ И ТЕРАПИЈЕ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ?**

**а) Лабораторија**

**б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)**

**в) Радиологија ( рендген, ултразвук, скенер)**

**г) Физикална терапија**

**д) Опште задовољство услугама дијагностике**

**10. КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ УСЛУГАМА ИСХРАНЕ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ?**

**а) Време сервирања хране**

**б) Начин сервирања хране**

**в) Укус хране**

**г) Температура хране**

**д) Количина хране**

**ђ) Разноврсност хране**

**е) Одговарајућа дијета**

**ж) Опште задовољство услугама исхране**

**11. КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ УСЛОВИМА СМЕШТАЈА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ?**

**а) Удобност кревета**

**б) Чистоћа собе**

**в) Температура у соби**

**г) Опрема собе**

**д) Чистоћа тоалета**

**Ђ) Опште задовољство смештајем**

**12. КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ ОРГАНИЗАЦИЈОМ ПОСЕТА?**

**А) Време посета**

**Б) Дужина посета**

**В) Број посета**

**13. УЗИМАЈУЋИ У ОБЗИР СВЕ НАВЕДЕНО, КАКВО ЈЕ У ЦЕЛИНИ ВАШЕ ЗАДОВОЉСТВО УКУПНИМ БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ?**

**Примедбе/похвале на рад, као и предлози за унапређење квалитета рада од стране корисника услуга:**

* **veoma zadovoljna, svi super**
* **S obzirom na obimnost sestrinskog posla vrlo su požrtvovani. Sve pohvale!**
* **svo osoblje se trudi da se osecamo veoma prijatno i da zdravi odemo kući**
* **pohvala za način pripreme jela**
* **ja sam prezadovoljan radom osoblja i organizacijom rada. Ovakvo osoblje se retko može naći**
* **data anketa se odnosi na blok 3. I ostale pohvaljujem da mogu boravila bih još. Mnogo uspeha vam želim**
* **smatram da bi trebalo učešce lekarskog i uslugama terapije boravka u bolnici organizovati svaki dan (i nedeljom) u mom slučaju usluge terapije boravka u bolnici su trajale samo 15 radnih dana od 22 radna dana ( 67% prema 33%) 33%se ogledalo u korišćenju sobe , korišćenju kreveta . relativno dobrom grejanju, ishrani ovo zadnje sam imao i kod kuće . Ukoliko bi se organizovalo učešće lekarskog i uslugama terapije boravka u bolnici svaki dan bio bih spreman da plaćam lično 10 do 20 dana.**
* **kao prvo doktorka je spreman svakog pacijenta da sasluša i da pomogne. fizijatrija radi sa pacijentima je stručan i stvarno svakog pacijenta dižu na noge. Za sestre imam samo hvale , ljubazne su spremne u svemu da pomognu . Higijena je na nivou zadovoljavajuća.samo ostanite takvi . super ste**

****