

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 маја 2023. године

на 7 година



АГЕНЦИЈА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ  
ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА СРБИЈЕ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ИНСТИТУТ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ  
МАЈКЕ И ДЕТЕТА СРБИЈЕ „ДР ВУКАН ЧУПИЋ“  
БЕОГРАД

Дел. број:

11441/2

26.12.2023.

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“ НА ОДЕЉЕЊИМА КЛИНИКА

Од 20. до 24. новембра 2023. године у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ одржано је испитивање задовољства корисника услуга на одељењима клиника Института. Подељено је 80 упитника. Враћено је попуњених 56 упитника (70%).

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

Женског пола је било 36 анкетираних (64%). Просечне године старости лечене деце су 7.4. Више и високо образовање је имало преко 39% учесника, средње образовање је имало 55%, а 6% учесника је имало основно или непотпуно основно образовање. Као веома добро материјално стање је оценило 14% учесника, 56% као добро, 22% као осредње, а 8% као лоше или веома лоше.

Карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, учесници су оценили просечним оценама:

а) Обавештења која су вам дата код пријема у болницу (право на сагласност за предложу процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби)	4,57
б) Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ итд)	4,61
в) Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране)	4,07
г) Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета)	4,32
д) Одржавање хигијене собе	4,14
ђ) Одржавање хигијене тоалета	4,00
е) Организација посета	4,63
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)	4,68
<b>Просечна оцена за услуге и организацију здравствене заштите</b>	<b>4,38</b>

Услуге сестринске неге током боравка у болници оцењене су просечним оценама:

а) Поштовање и љубазност	4,82
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	4,43
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	4,73
г) Опште задовољство сестринском негом	4,84
<b>Просечна оцена за услуге сестринске неге</b>	<b>4,71</b>

Услуге лекара током боравка у болници оцењене су просечним оценама:

а) Спремност да дају одговоре на питања	4,64
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	4,57
в) Поштовање и љубазност	4,80
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,77
д) Успешност лечења	4,77
ђ) Опште задовољство услугама лекара	4,79
<b>Просечна оцена за услуге лекара</b>	<b>4,72</b>

Анкетирани не знају или нису сигурни да ли је у њиховом лечењу кориштен клинички пут. Укупно задовољство болничким лечењем у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ је оцењено просечном оценом 4.68.

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

- Лекари, сестре, као и сви запослени у Институту су веома љубазни. Хвала.
- Побољшати услове боравка и исхрану.
- Похвала за запослене за рад и стрпљење!
- Све похвале за све запослене у Институту.
- Све похвале!
- Веома сам задовољна радом запослених у овој Установи.
- Задовољни смо свиме.

Београд,  
26.12.2023.

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