

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 УСТАНОВА СРБИЈЕ

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

Дел. број: 11441/3

Датум: 26. 12. 2023.

НОВИ БЕОГРАД, Радоја Дакића бр. 6/8  
11070, Факс: 2697-232

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

У Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“, 22. новембра 2023. године, одржано је испитивање задовољства корисника услуга у специјалистичким амбулантама Института. Подељено је 150 упитника. Враћено је попуњених 126 упитника (84% од подељених).

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

Женског пола је било 94 анкетираних (75%). Просечне године старости анкетираних су 14. Средње образовање има 49% учесника, више и високо 38%, а основну или непотпуну основну школу 13% учесника анкете. Само 4% испитаника је своје материјално стање оценило као лоше, 34% као средње, 55% 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	4,39
б) Време чекања у чекаоници	4,38
в) Чистоћа и удобност чекаонице	4,54
г) Љубазност медицинске сестре	4,79
д) Љубазност лекара	4,82
ђ) Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	4,76
<b>Просечна оцена</b>	<b>4,61</b>

Пацијенти су у последњих 12 месеци имали преглед код лекара специјалисте у државној здравственој установи у просеку 4 пута, а у приватној здравственој установи у просеку по 3 пута.

Око половине пацијената (49%) је на преглед чекало мање од 15 дана, 16% је примљено истог дана без заказивања, 20% је чекало од 15 до 30 дана, док је 12% чекало више од 30 дана од заказивања.

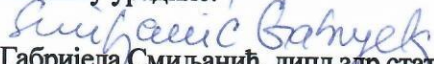
Укупно задовољство специјалистичком службом у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ је оцењено просечном оценом 4.67.

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

- Докторка је дивна према деци и посвећена. Само време чекања у чекаоници смањити.
- Лично сам највише задовољна са сестрама, јер су веома љубазне, fine и професионалне.
- Љубазно особље, морамо истаћи.
- Немам примедбе, све је у најбољем реду, љубазност и стручност. Све похвале!
- Особље је прилично љубазно па и је лакше да чекам.
- Особље ретко љубазно. Све похвале!
- Све је супер!
- Све ок. Најмање се чека од свих других клиника.
- Све похвале за комплет особље Института. Останите такви!!! Јелена Изгаревић.
- Све похвале за љубазност сестара и лекара.
- Све похвале за медицинске сестре.
- Све похвале за рад и посвећеност пацијенту када је др Попић у питању. Сестре медицинске љубазне и сарадљиве. Потпуно поверење имам у рад ове здравствене институције.
- Све похвале за запослене!
- Веома задовољна, без чекања, без проблема око заказивања, сви су љубазни, професионални, одлични савети.
- Захвална сам!
- Запослени су веома љубазни.

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