|  |
| --- |
| U želji da Vam osiguramo što bolju kvalitetu zdravstvene zaštite, pripremili smo ovu anketu koja sadrži pitanja vezana uz skrb koja Vam je pružena tijekom upisa na pregled i posjeta liječniku u polikliničko konzilijarnim jedinicama naše Bolnice.Ako želite pridonijeti kvaliteti pružanja naše usluge, te ocijeniti naš rad, molimo Vas da svoja opažanja i iskustva tijekom boravka u ambulanti naše Bolnice izrazite odgovorima na pitanja u anketi.  Anketa je anonimna i dobrovoljna  |
| **NAZIV AMBULANTE:**  **DATUM POSJETE AMBULANTI:**  |
| Molimo Vas da označite križićem u kvadratić po jedan od ponuđenih odgovora za svako pitanje koje po Vašem mišljenju najbolje odgovara Vašem slučaju. |
| **Anketu ispunjava:** bolesnik/ca [ ]  roditelj malodobnog djeteta [ ]  skrbnik[ ]  |
| **Vaša dobna skupina:**manje od 16 god.[ ]  16-20 god.[ ]  21-40 god [ ]  41-60 god. [ ]  više od 60god.[ ]  |
| **Spol:** muško [ ]  žensko [ ]  |
| **Stručna sprema:** učenik [ ]  NSS [ ]  SSS [ ]  VŠS [ ]  VSS [ ]  |
| **Zaposleni:** DA[ ] NE[ ]  **Grad/mjesto stanovanja:** |
| **1. Koliko dugo ste čekali na termin pregleda?** Hitni prijem[ ]  primljen/a sam na željeni datum [ ]  5 - 15 dana [ ]  16 - 30 dana [ ]  31 – 60 dana [ ]  duže od 60 dana [ ]  |
| **2. Zatražio/la sam određenog liječnika za pregled?** DA [ ]  NE [ ]  |
| **3. Ponuđen mi je raniji datum pregleda kod drugog liječnika?** DA [ ]  NE [ ]  |
| **4. S liječnikom sam mogao/la razgovarati putem telefona?** DA [ ]  NE [ ]  |
| **5. Prilikom naručivanja imao/la sam problema?** DA [ ]  NE [ ]  |
| **6. Od medicinskog osoblja dobio/la sam sve potrebne informacije kako bi mi se olakšao prijem kod liječnika?**  DA[ ] NE [ ]  DJELOMIČNO [ ]  |
| **7. Pregled sam obavio/la u zakazanom terminu?** DA [ ] NE [ ]   |
| **8. Čekanje na pregled u čekaonici bilo je u okviru mojih očekivanja?** DA [ ] NE [ ]   |
| Molimo Vas da na ljestvici od 1 do 5, gdje **1** označava potpuno **nezadovoljstvo**, a **5** potpuno **zadovoljstvo**, križićem označite **jedan broj**, kojim želite ocijeniti i iskazati svoje iskustvo. |
| **9. Liječnik/ca je za razgovor sa mnom osigurao/la dovoljno vremena** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**10. Liječnik/ca mi je pomogao/la u iznošenju mojih tegoba** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**11. Za obavljanje dodatnih pretraga dobio/la sam potrebno objašnjenje** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**12. Objašnjeni su mi problemi koji se mogu pojaviti tijekom liječenja** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**13. Dobio/la sam sve potrebne informacije koje sam htio/htjela saznati o mojoj bolesti na meni razumljiv način** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**14. Dobio/la sam sve potrebne informacije koje sam htio/htjela saznati o mom planiranom liječenju na meni razumljiv način:** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**15. Liječnik/ca se odnosio/la prema meni ljubazno:** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**16. Liječnik je pokazao/la brigu i razumijevanje za moj zdravstveni problem:** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**17. Liječnik/ca je pokazao/la visoku profesionalnu stručnost:**  potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**18. Medicinska sestra/tehničar se odnosio prema meni ljubazno:** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**19. Medicinska sestra/tehničar je pokazao/la brigu i razumijevanje za moj zdravstveni problem** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**20. Medicinska sestra/tehničar je pokazao/la visoku profesionalnu stručnost** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**21.Ordinacija je bila uredna i čista:**  potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**22.Čekaonica je bila uredna i čista:**  potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**23.Sanitarni čvor je bio uredan i čist:** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**24.Pružena zdravstvena skrb bila je u okviru mojih očekivanja:** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**25. Ovdje sam naučio/la više o mojoj bolesti:** potpuno nezadovoljstvo 1[ ]  2[ ]  3[ ]  4[ ]  5[ ]  potpuno zadovoljstvo**26. Okruženje je bilo sigurno?**  DA[ ] NE [ ]  **27. Biste li našu ambulantu skrb preporučili drugima?**  DA[ ] NE [ ]  **28. Vaš prijedlog za poboljšanje naše zdravstvene usluge:**  |
| Molimo Vas da popunjeni anketni listić ubacite u sandučić za prijavu pritužbi, koji se nalazi na zidu ispred šaltera u prijamnoj ambulanti ili ga pošaljete putem Vašeg emaila na adresu: kvaliteta@ortopedija-biograd.com **(Pritisnite tipku CTRL te zatim kliknite na e-mail adresu, ispunjenu anketu spremite, te u otvorenu e-mail adresu dodate anketu kao privitak**)Podatci iz ovog anketnog listića koristit će se isključivo u svrhu poboljšanja kvalitete zdravstvene skrbi i ostvarivanja prava pacijenata u Specijalnoj bolnici za ortopediju Biograd na Moru. |
| Zahvaljujemo na suradnji i ispunjavanju ankete ☺Povjerenstvo za kvalitetuSpecijalna bolnica za ortopediju Biograd na Moru |