



Republika Srbija  
Zavod za javno zdravlje Subotica  
Centar za mikrobiologiju  
Odeljenje kliničke mikrobiologije  
Zmaj Jovina 30, Subotica  
Tel. 024/571-300  
info@zjzs.org.rs

**ANKETNI UPITNIK O  
ZADOVOLJSTVU  
KORISNIKA  
NAŠIH USLUGA  
(PACIJENTI)**

Oznaka pripadnosti: ZJZS  
Broj: P08-O/6

Datum:

Molimo Vas, da odgovorite na sledeća pitanja tako što ćete izabrati jedan od ponuđenih odgovora, zaokruživanjem. Cilj ove ankete je da saznamo Vaše mišljenje o kvalitetu naših usluga, što će nam pomoći da poboljšamo svoj rad i unapredimo naše usluge. Molimo vas da dobijeni upitnik popunite i predate na šalteru B5 ili dostavite ne navedenu adresu .  
Zahvaljujemo Vam se na saradnji.

1. Da li ste već koristili naše usluge?

DA (jednom) (više puta)

NE

2. Koju vrsu usluga ste ovom prilikom obavljali?

- A. Bris (nosa, grla, kože, oka, uha, rane, itd)
- B. Pregled urina
- C. Pregled sekreta prostate ili bris uretre
- D. Pregled krvi (ASTO, Reuma faktori)
- E. Pregled krvi (parametri koji se naplaćuju)
- F. Pregled na gljivice
- G. Pregled na parazite

3. Da li ste na potrebno ispitivanje kod nas došli?

- A. Po sopstvenom izboru
- B. Po uputu lekara
- C. Po preporuci prijatelja

4. Da li ste imali mogućnosti da potrebno ispitivanje obavite i u nekoj drugoj ustanovi (privatne laboratorije, druge državne laboratorije)?

DA

NE

5. Kako biste ocenili odnos i rad našeg osoblja sa kojim dolazite u kontakt?

Ocena\* (zaokružiti): 1 2 3 4 5

6. Kako biste ocenili dužinu vremenskog perioda provedenog u čekaonici?

Ocena\* (zaokružiti): 1 2 3 4 5

7. Kako biste ocenili higijenske uslove u prostorijama Zavoda?

Ocena\* (zaokružiti): 1 2 3 4 5

8. Da li je radno vreme laboratorije prilagođeno Vašim potrebama?

DA

NE

9. Kako biste ocenili dostupnost i jasnoću neophodnih instrukcija (Gde su prostorije za uzorkovanje? Vrednost participacije. Vreme podizanja rezultata...)?

Ocena\* (zaokružiti): 1 2 3 4 5

10. Po vašem mišljenju, kakva je ova laboratorija u odnosu na ostale?

Ako niste koristili usluge drugih laboratorija, upišite X [ ]

Ocena\* (zaokružiti): 1 2 3 4 5

11. Kako biste ocenili vremenski rok u kom dobijete rezultate?

Ocena\* (zaokružiti): 1 2 3 4 5

12. Kojom ocenom biste ocenili naš rad?

Ocena\* (zaokružiti): 1 2 3 4 5

13. Vaš predlog u cilju poboljšanja našeg rada bi bio:

- Proširenje vrste i broja analiza bez obzira da li će se usluge naplaćivati
- Skraćenje vremena potrebnog za ispitivanja
- Profesionalniji pristup osoblja
- Drugi razlozi: (navedite ih sami) \_\_\_\_\_

Anketni upitnik popunio korisnik naših usluga Godine starosti \_\_\_\_\_ Pol: M Ž