

**ЕВАЛУАЦИЈА НА КВАЛИТЕТ НА  
ЗДРАВСТВЕНИ УСЛУГИ  
(ТАЕН ПАЦИЕНТ-КЛИНИКИ)**

**МАЈ 2015**



**МИНИСТЕРСТВО ЗА ЗДРАВСТВО  
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

## СОДРЖИНА

Скопје - Дерматологија .....	3
Скопје - Клиника за Детски болести.....	4
Скопје - Дигестивна.....	6
Скопје - Ендокринологија .....	7
Скопје - Гастроентерохепатологија .....	8
Скопје - Гинекологија.....	10
Скопје - Градска болница.....	15
Скопје - Хематологија .....	20
Скопје - Хирургија.....	22
Скопје - Инфективна.....	26
Скопје- Кардиологија .....	28
Скопје - Неврологија .....	33
Скопје - Офтамологија .....	33
Скопје - Онкологија.....	35
Скопје - Психијатрија.....	38
Скопје - Пулмологија .....	38
Скопје - Радиологија.....	40
Скопје - ТОАРУ .....	45
Скопје - Токсикологија.....	49
Скопје - Урологија .....	51
Скопје - Уво, грло, нос .....	52
Скопје - Воена болница.....	53
Скопје - Торакална.....	58

## ЕВАЛУАЦИЈА НА КВАЛИТЕТ НА ЗДРАВСТВЕНИ УСЛУГИ ВО ЈАВНИТЕ ЗДРАВСТВЕНИ УСТАНОВИ

### Скопје- Дерматологија

#### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата за дерматологија и кожни болести е соодветен. Хигиената е на задоволително ниво, чекалната чиста со неколку оштетени столчиња. Една од шалтерските службеници се однесуваше некоректно со еден од пациентите и му се обрати на повисок тон. Чекалната беше преполна, а еден од пациентите се пожали од времето за чекање за преглед преку “мој термин” бидејќи чекал 45 минути. Во машкот оддел шалтерските службеници и медицинскиот персонал добро си ја извршуваа својата работа. Приватноста за време на прегледот беше запазена. Редот во чекалната не беше на задоволително ниво.

#### *Таен пациент*

Оделот за дерматологија е поделен на два оддела. Дерматолошка амбуланта и машки одел. Пристапот до Дерматолошка амбуланта е соодветен, а проблем е тоа што автомобилите се паркираат пред самиот влез и го блокираат влезот на амбулантата. Хигиената во амбулантата е на задоволително ниво, чекалната чиста со по некое оштетено столче, санитарниот јазол чист но во лоша состојба. На шалтерите нема подолги задржувања. Воглавно ““мој термин”” се почитува со мали закаснувања. Пациентите делумно се задоволни од лекарите и персоналот. Пристапот до машкиот оддел не е обележан. Хигиената е на задоволително ниво за време на посетата во овој одел немаше голема фреквенција од пациенти, малиот број на пациенти што чекаа беа задоволени од “мој термин”. Комфортот во чекалната не е на соодветни ниво.

#### *Таен пациент*

Во првиот одел каде се наоѓа амбулантата хигената беше делумно запазена со можност да се подобри. Чекалната е просторно мала и нема доволен број на столчиња. Докторите се достапни за пациентите за укажување на нивниот преглед. Генерално се почитуваше “мој термин”. Приватноста при прегледот исто така се почитуваше. Вториот одел од оваа болница е машкиот одел кој е крајно непристапен и тежок за наоѓање на пациентите. Хигената во овој одел е на крајно незадоволително ниво. Чекалната во овој одел не ги задоволува потребите на пациентите. Шалтерските работници се трудеа да им бидат од помош на пациентите. Времето на чекање за преглед се движеше од половина до еден час. Приватноста за време на преглед е запазена.

### *Таен пациент*

Пристапот до оваа амбуланта е солиден. Единствениот проблем се автомобилите кои се паркирани до и на тротоарите со што се отежнува проодот и движењето на пациентите. Хигиената во дерматолошката амбуланта е на просечно ниво но може да биде и подобра. Шалтерскиот персонал беше доста љубезен и ги услужуваше сите пациенти како и одговарајќи на нивните дополнителни прашања. Приватноста за време на прегледите неше запазена и почитувана. Чекањето за преглед траеше кратко бидејќи скоро сите од пациентите имаа закажано преглед преку “мој термин”. Целокупната оценка за ова одделение е позитивна. Вториот дел од ова одделение е машкиот дел . Хигиената во овој дел беше на просечно ниво но и одделот не е реновиран со што се добива слика дека е многу нечисто. Комфортот во чекалната е многу лош, нема доволно инвентар за седење како и фактот дека постоечкиот се состои од две дрвени клупи. Приватноста за време на прегледите беше запазена .

### *Таен пациент*

Пристапот и изгледот на објектот во кој се наоѓаат повеќе амбуланти е крајно неугледен, неосветлен, несоодветно обележан, и за хигиената не се води никаква грижа. Кога се влегува конкретно во амбулантата за кожни и венерични болести, сликата се подобрува. Единствена забелешка која би ја издвоила во однос на хигиената е да се обрне поголемо внимание и реновирање на тоалетите. Чекалната е пристојна и удобна, со тоа што дел од столчињата кои не се употребливи и скршени треба да се отстранат.

## **Скопје- Клиника за Детски болести**

### *Таен пациент*

Пристапот до детската амбуланта е соодветен. Во двете амбуланти хигиената е на задоволително ниво. Чекалната голема, пространа ,чиста. Санитарниот јазол чист. На ѕидовите од амбулантата има слики од цртани ликови кои се интересни за децата. Пациентите се задоволни од љубезноста на лекарите и персоналот. Од страна на пациентите има забелешка за непочитување на мој тетмин. На шалтерите нема подолги задржувања , службеникот на шалтерот за приемно треба да е пољубезен и културен со пациентите.

### *Таен пациент*

Единствена клиника (засага) со бесплатен интернет, што им служи на родителите кои таму седат со месеци покрај своите деца, па ако ништо друго од практични причини им треба интернет. Прилично е чисто, но не видов тоалети на спратовите за пациенти или за персонал или можеби тие се наоѓаат во оние простории, во кои што се влегува со картичка. Инаку вратитите, кои се автоматски, многу често се отвораат рачно, со влечење, бидејќи сите немаат картички. Има лебарки, но родителите велат дека е за нијанса подобро од претходно. Имено, во креветите во кои што требало да легнат децата имало

роеви бубачки, а сега тоа го нема. Има обезбедување, а на шалтерите се однесуваат културно.

### *Таен пациент*

Во денешната посета на детската клиника добив позитивен впечаток. Амбулантата е нова и реновирана. Достапен е пристап за лица со инвалидска количка. Чекалната е голема, осветлена, со нови сидови соодветно нацртани за детска клиника со нови и удобни столчиња. Другата амбуланта иако не е реновирана е во добра состојба, чиста со доволно број на столчиња за пациентите. Реновираниот санитарен јазол е во добри хигиенски услови. Родителите се задоволни од љубезноста на сестрите и лекарите. Шалтерските службеници се љубезни, пациентите не се задржуваат повеќе од 10 минути. На шалтерот за предвремено родени бебиња имаше повеќе гужва и пациентите се задржуваа малку повеќе. На шалтерот за информации службеникот се однесуваше нељубезно со една од пациентките која чекаше во “мој термин”, терминот и доцнеша некаде околу 15 минути.

### *Таен пациент*

Детската клиника е во релативно нова зграда и добро означена. Влезот на болницата има и пристап за инвалидни лица. Ентериерот е добро уреден а чекалната е пространа и добро проветрена со нови столчиња. Хигената во болницата е добра, но може да се каже дека може да биде и подобра. Шалтерските работници брзо ја вршат својата работа, но можат да го подобрат своето однесување односно да бидат по љубезни. Докторите се присутни за пациентите и прегледите ги вршеа брзо и според “мој термин”. Пациентите се задоволни од оваа болница. Приватноста за време на прегледот се почитува. Генерална оценка за оваа болница е позитивна.

### *Таен пациент*

Детската клиника е меѓу ретките средени, иако нема некој посебен пристап за автомобил. Сепак, треба да се нагласи дека има пристап за инвалидска количка. Персоналот е приемчив, не се чека ред на шалтер, ниту во чекалница. Што се однесува до тоалетите, може да се каже дека тие во ред, но има лебарки, а персоналот ја одржува хигиената. Во ординациите имаат нова опрема, која што се гледа дека е одржувана. Пациентите низ чекалниците се задоволни, има позитивни, весели пораки на секој спрат, што ја прави оваа зграда повесела. Апаратчиња за дезинфекција има, но се извадени, а некои од пациентите велат (родителите на пациентите) дека до лекар се стасува строго преку врска. Дека воопшто не им помогнал (“мој термин”), туку напротив се повеќе збунети и се во тотален хаос.

### *Таен пациент*

Хигиената во детската клиника е на задоволително ниво, условите и комфорот во чекалните исто така се на задоволително ниво има доволно седишта и се удобни. Одлична е и медицинската нега која се дубива од страна на докторскиот персонал како и

медицинскиот персонал, докторскиот како и медицинскиот персонал се стручни во својата работа. Пациентите не чекаат за преглед се оди според закажаното време според “мој термин”, исто така се вршат и испитувањата, пациентите веднаш ги добиваат резултатите. Работното време е на задоволително ниво. Единствено што не е соодветно на детската клиника е пристапот до неа што не е возможно да се паркира во нејзината близина, што паркингот е на поодалечено место од клиниката.

#### *Таен пациент*

Пациентите се генерално задоволни од условите и негата која ја добиваат на клиниката. Одделениата и болничките соби се во пристоен ред, добро осветлени и проветрени и соодветно опремени. Хигиената се одржува на задоволувачко ниво, на секој секој спрат се поставени и средства за дезинфекција, иако во тоалетите сепак фалат основните средства за хигиена. Немам видна забелешка.

#### *Таен пациент*

Детската клиника е лесно достапна и добро означена во својата внатрешност што алудира на тоа дека е лесно пациентите да се ориентира. Хигиената е на високо ниво и може да се види како персоналот се грижи за истата. Санитарните јазли ги имаат основните средства како за користење така и за одржување на хигиената во истите. Комфортот во чекалната е на позитивно ниво. Лекарскиот персонал ги извршува своите работни задачи професионално и љубезно. Времето за чекање пред прегледот беше сведено на минимум со помош на програмата “мој термин”, а исто така приватноста за време на прегледите беше запазена и почитувана. Пациентите со приоритет беа прегледувани веднаш. Целокупната оценка за оваа клиника е позитивна

## **Скопје – Дигестивна**

#### *Таен пациент*

Чекалната на Одделот за дигестивна хирургија е тесна, непроветрена просторија, се чека многу ред, а пациентите се незадоволни и нервозни. Немаат простор и воздух, термините доцнат и е хаос. Има лебарки насекаде. Тоалетите се ОК и прилично чисти, но се стари и е потребно одржување. Просториите за прегледи не се реновираны, а пациентите во глобала се незадоволни од овој оддел.

#### *Таен пациент*

На одделот за дигестивна хирургија дефинитивно постои простор за подобрување на состојбите. Хигиената не е на посакуваното ниво, WC-ата се донекаде во добра состојба, потребно е проветрување на просториите. Пациентите кои ги сретнав делуваа незадоволни од општата слика во овој оддел.

## Скопје – Ендокринологија

### *Таен пациент*

При посета на клиниката за ендокринологија, достапен пристап за лица со инвалидска количка. Амбулантата е нова, убаво средена. Чекалната е нова, со нови столчиња, но е малку тесна и брзо се прави гужва и е загушливо. Осветлувањето е на задоволително ниво. Персоналот на шалтер е љубезен и брзо се завршува работата не се чека повеќе од 15 минути. Пациентите се задоволни од љубезноста и стручноста на лекарите, сестрите на моменти се нестрпливи со пациентите. Пациентите се пожалија дека чекаат по неколку месеци за закажување на преглед. Немаше приватност во лабораторијата од тоа што успеав да видам имаше околу пет или шест пациенти во исто време во лабораторијата. Општ впечаток за целата амбуланта е позитивен.

### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е отежнат бидејќи објектот е малку затскриен од двете амбуланти кои се наоѓаат околу. На патот има многу паркирани автомобили, па поради тоа и нивнотот разминување е отежнато. Секој што оди за прв пат во амбулантата има потешкотии за да ја најде. Амбулантата може да се забележи дека била реновирана пред неколку години и најважно е што се одржува во таква состојба, а запазена е и хигиената. Може да се забележи голема љубезност од страна на лекарите и персоналот, но има проблем поради кој се јаува нервоза кај пациентите, а тоа е затоа што закажаните термини за преглед се поставени на 15 минути од пациент до пациент, а се случува прегледите да траат и по 40 минути поради што се збркуваат термините. Шалтерските службеници се услужливи и трпеливи, секого да ислушаат и најчесто нема поголеми гужи. Условите во чекалните се одлични со единствена замерка за слабата вентилација и недоволниот број на столчиња, но овие лоши услови се јавуваат откако ќе настане проблемот со времетраењето на прегледите. Тоалетите се нови и чисти. Најчесто не се запазува приватноста за преглед, односно се прегледуваат по 2 до 3 пациенти одеднаш во една соба.

### *Таен пациент*

Опремата за дијагноза е на задоволително ниво. Пациентите се задоволни од хигиената во клиниката со мали замерки за чаршавите и прекривачите кои се чисти, но се стари. Пациентите кои лежат во клиниката се задоволни од медицинската нега, љубезноста и достапноста на лекарите и персоналот. Шалтерските службеници си ја вршат добро работата, услужливи се и нема гужви и многу чекање за ред. Чекалните се доволно големи во клиниката но недостигаат одреден број на столчиња, односно има повеќе празен простор во кој може да се постават уште столчиња. На одредени делови е темно и тоалетите не се во добра состојба, шират лош мирис и фали тоалетна хартија и сапун.

### *Таен пациент*

Пристапот до одделението за ендокринологија е лесен . Објектот во кој се наоѓа одделението има сопствен мал паркинг за итните случаи како и пристап пред самиот влез , наменет за итните случаи и лицата со инвалидитет. Внатрешноста на објектот е добро означена и одделението за ендокринологија е лесно достапно. Хигиената во ова одделение е на задоволително ниво. Проблем е тоа што санитарните јазли не се означени и затоа тешко или воопшто не се достапни. Комфорот во чекалната е на задоволително ниво со оглед на тоа дека се работи за мал и тесен простор. Би можело да се додадат уште неколку седишта на постоечкиот инвентар. Љубезноста на шалтерските службеници можеше да се примети и слушбне преку коментарите на пациентите. Апаратите за дијагноза и медицинската опрема изгледа доста ново и функционално. Чекањето за преглед траеше минимално поради процедурата “мој термин”. Единствен проблем кој можеше да се воочи беше тоа што неколку пациенти беа дојдени на преглед надвор од градот Скопје само за резултати , што за нив претставуваше проблем сакаа резултатите да им бидат достапни кај матичниот лекар. На некои пациенти надвор од Скопје кои имаа закажано со “мој термин” докторот не им беше присутен но веднаш беше најдена соодветна замена.

### *Таен пациент*

Задоволна сум од посетата на одделението, не забележав особени неправилности. Пациентите се исто така генерално задоволни од медицинската нега која ја добиваат. Иако нереновиран, во собите се одржува хигиената. Можеби во тоалетите исто како и секаде во клиничкиот центар хигиената може да се подобри, никаде нема средства за лична хигиена, единствено подобрување е тоа што во ходниците има апарати со средства за дезинфекција, меѓутоа не сите се во функција. Лекарите и персоналот можат да бидат подостапни и поажурни за и околу пациентите.

### *Таен пациент*

На одделението за ендокринологија општата слика која се забележува е донекаде позитивна. Одделението е донекаде лесно достапно. Чекалната е пространа, но постои можност за подобрување. Хигиената е на посакуваното ниво, санитарните јазли се одржуваат. Шалтерските работници се однесуваат коректно со пациентите. Постојат мали поместувања во однос на нормалното функционирање на “мој термин”.

## **Скопје- Гастроентерохепатологија**

### *Таен пациент*

Клиниката за Гастро спаѓа во редот на понови болници. Пристапот до истата е обезбеден соодветно како што и располага со неколку паркинг места. На влезот на болницата има рампа за инвалиди. Хигиената во болницата е добро запазена. Шалтерските работници добро



ја вршеа својата работа и со љубезност одговараа на прашањата на на пациентите. Условите во чекалната ги исполнуваа потребите на пациентите. Докторите и медицинскиот персонал се достапни за пациентите и истите се љубезни кон нив. Единствено поплаки имаше од пациентите кои своите закажани прегледи им доцнеа и по еден час. Генерално докторите работеа по редоследот на закажани прегледи. Приватноста за време на прегледот е запазена. Генерална оценка за оваа болница е позитивна.

#### *Таен пациент*

Одделението за гастро е во задоволителна состојба, технички гледано. Како и секаде на клиничкиот центар, и тука постојат можности за подобрување. Инвентарот е нов, санитарните јазли се одржуваат. Шалтерските работници се однесуваат коректно кон пациентите, земајќи ја во предвид големата фреквенција на ова одделение. Пациентите се незадоволни од функционирањето на “мој термин”.

#### *Таен пациент*

Клиниката за гастро е нова. Нови столчиња, удобни, убаво осветлување и нов санитарен јазол. Во чекалната имаше многу пациенти, голема фреквентност и многу голема редица за апаратите за ехо. Пациентите беа многу нестрпливи со болки, прегледите се пролонгираат и по неколку часови. Во разговор со една пациентка ми се пожали дека чека веќе 3 часа за преглед кај лекарот и дека не се почитува “мој термин”. Друга пациентка се пожали дека докторката не сакала да ги прочита резултатите тој ден и и рекла да дојде за два дена. Сестрите и шалтерските службеници се до некаде љубезни и стрпливи. Пациентите се незадоволни од “мој термин” и има проблем со приоритетните упати.

#### *Таен пациент*

Амбулантите за преглед се наоѓаат во релативно нов објект. Односот на шалтерските службеници е коректен спрема пациентите. Хигиената на болницата е на високо ниво. Чекалната е нова но многу тесна и непроветрена. Нема доволен број на места за седење во чекалната, во однос на бројот на пациенти. Докторите започнуваат со работа подоцна од предвиденото време и на тој начин се поместува времето на сите закажани термини. Времето за чекање за преглед може да изнесува и до еден час. Пациентите се задоволни од опремата за дијагноза и од љубезноста и стручноста на лекарите и медицинскиот персонал.

#### *Таен пациент*

Одделенијата на гастро не изостануваат од генералните недостатоци на клиничкиот центар. И во овој дел треба да се обрне внимание на опремата во собите, од основните работи. Хигиената е пристојна. Да се подобри квалитетот на негата пружена од страна на медицинскиот персонал, нивната достапност и љубезност.

## Скопје – Гинекологија

### *Таен пациент*

Зградата на Клиниката за гинекологија е нова, но се добива впечаток како ништо внатре да не функционира. Може да се забележи присуство на питачи, дури и внатре во зградата и никој не ги брка. Зачудувачки е фактот како амбулантните возила со итни случаи се пробиваат низ невидениот хаос од автомобили, особено што се работи за пациенти, на кои им е потребна итна медицинска помош. Исто така, очигледно е дека нема обезбедување. Инаку низ ходниците на зградата е прилично чисто и има апарати за дезинфекција, но за жал тие се празни, односно во нив нема средство за дезинфекција. Просториите за преглед се чисти, имаат нова опрема, која е зачувана.

### *Таен пациент*

Состојбата на Гинекологија денес е прилично нормална, но има турканици по ходниците. Пациентите се жалае дека има многу малку персонал и сестри – акушерки. За да влезеш и да посетиш пациент, мора да носи подарок, се е корумпирано, па дури и персоналот меѓусебе си ги „краде“ подароците. Навечер нема анестезиолог, па однапред мора да се закаже за анестезиолог, дури и за два дена. Нема кебиња за бебињата, има лебарки во собите на родилките, храната не смее да стои на отворено, токму заради овие бубачки. Скоро и да не постои грижа за родилките, никој не доаѓа ги види, ниту да ги подучи.

### *Таен пациент*

Има пристојно, опремена сала за вежби за преродилки. Лекарите доцнат на “мој термин”, сите се задоволни ако имаат „врска“. Пациентите се жалат од анестезиолозите. Во зградата влегуваат разни препродавачи, кои нудат се и сешто, а персоналот ги одминува и не ги забележува. Пациентите велат дека некогаш се случуваат и кражби, баш заради тоа што нема ред. На шалтерите има многу малку вработени и работат оди многу бавно. Проветрено е дека за среќа просторот е голем. Главната чекална не е тесна, но помалите да и кога повеќе пациенти, не е баш пријатно.

### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е отежнат поради тесниот пат, а тротоарите се зафатени со паркирани автомобили, исто така после дожд на некои места е невозможно да се помине поради големите вирови кои се формираат, а дел од плочките веднаш до влезот се скршени и исполнети со вода и кал. Шалтерските службеници на приемото и “call” центарот добро си ја вршат работата, но голема гужва се прави на шалтерите од амбулантите, посебно пред акушерската амбуланта, каде што пациентите и покрај тоа што имаат закажано чекаат по 1-2 часа и при тоа дел од нив трпат големи болки. Дел од пациентите не се задоволни од времетраењето на периодот за испитување како и добивањето на резултати (се чека повеќе од 2 недели). Има поплаки за љубезноста на лекарите, бидејќи пациентите имаат чувство дека се третираат како бројки, а не како луѓе (фали топлина и пријателско однесување). Приватноста за време на прегледот е запазена.

Чекалните како и зелиот објект е прилично нов и тие се доволно големи и осветлени, но во денови кога ќе се забават прегледите и ќе се насобере гужва, чекалните стануваат мали, тесни и загушиви. Тоалетите се чисти и доволно големи, но кај машкиот тоалет фали квака од едната страна на вратата, па доколку си внатре и ја затвориш вратата, ќе неможеш да ја отвориш вратата и да излезеш од тоалетот.

#### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата е отежнат поради тесниот пат и паркираните автомобили на несоодветно место. Пациентите не чекаа долго на шалтерите, но прегледите траат околу половина час поради што се создава непотребна и непланирана гужва, но околу 12 часот веќе гужвата се расчистува. Не се забележува голема љубезност од страна на лекарите и персоналот, но сепак пациентите се задоволни од нивната работа. Пациентите кои лежеле по породување во клиниката се задоволни од медицинската нега и хигиената, но имаат замерка за процесот на породување, кој докторите не им го олеснуваат воопшто со нивното механичко работење. Чекалните се чисти и комфорни, но потребна е подобра проветреност. Тоалетите се чисти, но вратата кај машкото-wc сеуште не е поправена. Приватноста за време на преглед е запазена.

#### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е отежнат поради тесниот пат, а исто така дел од него не е асфалтиран па после дожд, се формираат големи вирови и има многу кал. Денеска немаше воопшто гужва во болницата, на шалтерите немаше пациенти што чекаат а во чекалната имаше по десетина пациенти, кои беа примани навремето по закажаниот термин. Чекалните беа чисти и проветрени, а исто така и тоалетите.

#### *Таен пациент*

При посетата на гинекологија го воочив следново: Хигиената во ходниците и чекалната беше на задоволително ниво. Во чекалната беше чисто проветрено имаше доволен број на столчиња. Санитарниот јазол чист иако беше нов од него се ширеше непријатен мирис. Пристапот до амбулантата е на задоволително ниво. Шалтерските службеници добро си ја извршуваа својата работа и немаше подолги чекања од 10-15 минути. Пациентите се задоволни од љубезноста на докторите. Пациентите се пожалија од непочитување на “мој термин”, незапазување на редот и не организираност меѓу себе(медицинскиот персонал и лекарите. Имаше и пациенти кои влегуваа преку ред.

#### *Таен пациент*

При посетата на Гинекологија добив добар впечаток за хигиената во амбулантата ,ходниците е на задоволително ниво. Пристапот до амбулантата е добар. Комфорот во чекалната е на задоволително ниво,чекалната чиста, проветрена и топла. Санитарниот јазол чист, но со непријатен мирис. Иако имаше голема гужва на шалтерите немаше подолги задржувања од 10-20минути. Дел од пациентите беа задоволни од љубезноста на лекарите и персоналот, но имаше и незадоволни пациенти каде лекарот го чекаа 45-60

минути да дојде иако претходно имале закажано. Мала група на пациенти критикува поради непочитување на “мој термин”, каде докторот не беше дојден на време на работното место.

#### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата за гинекологија е соодветен. Хигиената во ходниците ичекалната е на задоволително ниво. Чекалната е пространа, чиста и добро осветлена. На шалтерите нема подолги задржувања, шалтерите се соодветно означени според намената. Пациентите не се задоволни од запазувањето на “мој термин”. Дел од пациентите кој чекаа пред ординацијата за Урогеникологија не беа задоволни од времето за чекање за преглед каде за преглед чекаа по еден до час и половина и не беа задоволни од запазувањето на редот преку “мој термин”. Мојата оценка за амбулантата за Гинекологија е позитивна.

#### *Таен пациент*

Зградата на клиниката за гинекологија е прилично нова која располага со рампа за инвалидни лица. Хигената во целата болница е на завидно ниво. Шалтерот е добро означен, а шалтерските работници љубезно и брзо ја вршеа својата работа. Докторите и медицинскиот персонал се достапни за пациентите а исто така и љубезни. Чекална за пациентите е добро опремена и достапна е со голем број столчиња. Прегледите на пациентите се вршеа по терминот кој го имаа закажано истите. Приватноста за време на прегледот се почитуваше. Генерална оценка за оваа клиника е позитивна.

#### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката за гинекологија е солидно спроведен со замарка на неколкуте возила кои беа паркирани скоро до влезот на болницата. Влезот располага со рампа за инвалиди но е тешко пристапна поради паркираните возила и нерамниот и со дупки пат кој води до нејзе. Хигената во болницата е на завидно ниво со забелешка за санитарните јазли кои беа нечисти и кои од нив се ширеше непријатна миризба. Докторите и медицинскиот персонал се присутни за пациентите, но не сите доктори се љубезни кон пациентите. Шалтерите на сите оделенија се добро означени и немаше долго чекање пред нив. Чекалната во болница е добро осветлена и добро снабдена со потребните столчиња. Некои од пациенти се пожалија на времето на чекање за нивниот преглед поради тоа што имало и пациенти кои влегувале преку ред односно со врски. Генерално се почитува “мој термин”. Приватноста при прегледот е запазена. Сепак целосна оценка за оваа клиника е позитивна.

#### *Таен пациент*

Клиниката за гинекологија е нова зграда каде што пристапот до истата е релативно добро спроведен. Влезот на болницата е оспособен и со рампа за инвалидни лица. Просторот во болницата е простран и добро проветрен и осветлен. Чекалната е исто така пространа со повеќе нови столчиња за пациентите. Шалтерот е добро обележан и видлив за пациентите

а шалтерските работници добро ја вршеа својата работа каде што и пациентите се прилично задоволни од нивната работа. Докторите својата работа ја вршеа доста организирано и припазувајќи на нивната љубезност кон пациентите. Тие се трудеа својата помош и совети да ги пренесат и надвор од своите кабинети. Времето на чекање за своите прегледи пациентите ги добиваа не подолго од десетина до петнаесет минути. Приватноста при прегледот беше запазена.

#### *Таен пациент*

Денешната посета на клиниката за гинекологија воглавно ми остави позитивен впечаток. Пристап на болницата е од две страни, влез за пациенти и склучбен влез. Достапен пристап за лица со инвалидска количка. Болницата е нова, нов инвентар, нов санитарен јазол, нови столчиња, силно осветлување и чисти ходници. Санитарниот јазол е нов, но се шири непријатен мирис на моменти. Љубезноста на лекарите е задоволителна, позитивни одговори имаше од страна на пациентите со мали исклучоци. Една пациентка се пожали за нељубезноста и нетрпението на една од сестрите. Задоволни беа од персоналот на шалтер, не се задржуваа повеќе од половина час, најчесто по 15 минути. Чекалната е пространа, осветлена чиста и со доволен број на столчиња за седење со оглед на бројот на пациенти. До некаде се запазува “мој термин”.

#### *Таен пациент*

На клиниката за гинекологија хигиената донекаде е на задоволително ниво, амбулантата е нова, со силно осветлување, со доволно број на нови столчиња за седење. Имаше голем број на пациенти, пациентите чекаат подолго време за преглед поради гужвата и прегледите се пролонгираат за 15 –тина минути. Најголем број на пациенти имаше пред амбулантата за урогинекологија. До некаде не се почитува “мој термин” поради голем број на пациенти. Пациентите се задоволни од љубезноста на лекарите и на нивната стручност и од опремата за дијагноза. На огласна табла има известување за отсутни лекари во тој ден.

#### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е отежнат поради тесниот пат, а тротоарите се зафатени со паркирани автомобили. Гужва се прави кај акушерските амбуланити највеќе поради пациентите кои се дојдени за итно примање без закажување, поради што се закаснуваат закажаните прегледи. Шалтерските службеници на приемното и “call“ центарот добро си ја вршат работата. Поради многуте насобрани луѓе во чекалната дел од нив мораа да стојат, а и чекалните не беа добро проветрени. Приватноста за време на прегледот е запазена. Тоалетите се чисти и доволно големи.

#### *Таен пациент*

Во клиниката за гинекологија хигиената е на задоволително ниво со оглед на тоа дека објектот е релативно нов. Пристапот до клиниката е исто така солиден видејќи е блиску до автобуските линии. Прегледите се одвиваат соодветно според заканиот мј термин ,

нема одложување на прегледите ниту задоцнување на истите. Пациентите се задоволни од стручноста и љубезноста на медицинскиот како и на докторскиот персонал, Условите и комфорот во чекалните се на задоволително ниво поради новата опрема иако би можело да има повеќе седишта за потребите на пациентите. Пациентите не чекаат на шалтерите се се завршува навремено, а пациентите се задоволни исто така и од шалтерските службеници.

#### *Таен пациент*

Во клиниката за гинекологија освен тоа што пациентите се жалеа на долгото време за закажување термин за преглед, се друго се одвиваше во најдобар можен ред. Хигиената во волницата е на задоволително ниво со оглед на тоа дека клиниката е нова пациентите се задоволни од хигиената, новата опрема за дијагноза, како и од стручноста и љубезноста на медицинскиот и докторскиот персонал. Пациентите навреме беа примани на преглед според закажаното време на “мој термин”. Немаше чекање за преглед, отприлика најмногу за преглед се чекаше десетина минути

#### *Таен пациент*

Пристапот до гинекологија не е на потребното задоволително ниво, поради проблемот со паркингот и градењето околу објектот. Сепак самиот објект има пристап за потребите на пациентите со инвалидитет. Хигиената во ова одделение е на задоволително ниво и можеше да се забележи како истата се одржува. Шалтерските работници си ја извршуваа својата работа како што теба. Комфорот во чекалните би можел да се подобри бидејќи сепак се работи за гинекологија. Пациентите беа задоволни од стручноста достапноста како и љубезноста од медицинскиот и докторскиот персонал. Опремата за дијагноза беше нова времето за преглед траеше доста добро малку се чекаше и приватноста за време на истите беше запазена

#### *Таен пациент*

Клиника за гинекологија е сместена во нов и современ објект. Објектот е лесно пристапен како за лица со инвалидитет така и за автомобили кои пациентите можат да ги доведат до самиот влез. Чекалните се пространи но со недоволен број на столчиња со оглед на големиот број на лица кој ја посетуваат клиниката секојдневно. Закажаниот термин за преглед не се запазува при што се создава гужва пред амбулантите и се зголемува нетрпението кај пациентите. Персоналот и лекарите треба да го подбрат својот однос кон пациентите бидејќи не е коректен. Хигиената во болницата е на задоволително ниво со исклучок на санитарните јазли. Во нив се шири непријатна миризба а дел од персоналот ги користат болничките тоалети како просторија за пушење. Голем број на трудници беа препраќани во поликлиника Чаир бидејќи болницата нема капацитет да ги прими истите.

#### *Таен пациент*

Објектот е прилично нов и одржуван, и лесно пристаплив. Хигиената е на задоволувачко ниво, немам посебни забелешки. Гужвата која се создаваше и предолгото чекање се чини дека се намалени. Хигиената се одржува, чекалните се пристојни.

### *Таен пациент*

Хигиената се одржува на високо ниво, иако дел од пациентките се жалат на несоодветно дезинфицирање на тоалетите. Собите се чисти, уредни и добро опремени. Она што претставува најголем проблем според пациентите е медицинската нега која ја добиваат, почнувајќи од љубезноста на персоналот па се до стручноста на лекарите. Медицинскиот персонал не е ниту доволно достапен, ниту пак љубезен. Дел од пациентите се жалат на неодговорното однесување на персоналот како пушење цигари во тоалетите, како и на низок квалитет на негата, се додека истите не се примени со протекции. Да се обрне внимание и на усовршување на лекарите и нивната стручност.

### *Таен пациент*

Со оглед на високата фреквенција на пациенти на ова одделение, може да се заклучи дека состојбата е донекаде позитивна. Постојат негативни и позитивни страни на целокупната состојба. Хигиената е на потребно високото ниво, просториите се одржуваат. Општо земено најголем проблем на ова одделение е непосветувањето доволно внимание на пациентите родилки од страна на персоналот. Односот на здравствените работници спрема пациентите може да биде и покоректен. Дел од здравствените работници се коректни и внимателни со пациентите. Оваа некоректност можеби се должи на високата фреквенција на пациенти.

### *Таен пациент*

Одделот за гинекологија е целосно нов објект. Хигиената и просториите се добро одржувани од страна на персоналот. Тоа што се истакнува како негативно во целата слика е можеби недоволно професионалниот однос на персоналот кон пациентите. Но ова не е случај кај целиот персонал. Може да се забележи присуство на продавачи на разни предмети, како и питачи кои влегуваат во објектот. Ова одделение технички гледано е во добра состојба, но постои можност за подобрување во односот здравствен работник – пациент.

## **Скопје - Градска болница**

### *Таен пациент*

Има пристап за инвалиди, пред влезот е хаос од возила и таксисти. Пациентите влегуваат преку ред, има гужва на шалтери и караници, а тоалетите се неуредни и валкани. Страшно непроветрено, спурно и прилично валкано. Персоналот и лекарите се услужливи со оние пациенти кои доаѓаат со подарок, па токму тие и влегуваат преку ред. Ни пациентите не се задоволни, а и лекарите по се изгледа, магичен круг полн со мито и корупција. Секако и овде никој не е задоволен од ““мој термин””, бидејќи никој, ништо

не почитува. Често се јавува проблем кога се примат пациентите кои дошле поради итна потреба, при што се закаснуваат закажаните прегледи и на тој начин се прави гужва во чекалната и голем дел од пациентите мораат да стојат. Голема гужва се прави кај рентгенот, бидејќи премногу долго трае снимањето. Во тоалетите нема светло, шират лоша миризба и нема сапун и тоалетна хартија. приватноста за време на преглед не е запазена. Пациентите се задоволни од лубезноста и стручноста на лекарите и персоналот, но не им се допаѓа тоа што премногу долго трае целиот процес за преглед.

### *Таен пациент*

Хигиената во болницата е запазена, тоалетите се чисти но не осветлени и се шири лоша миризба. Во чекалната многу од пациентите стојат бидејќи има малку столчиња кои се неугодни за седење и зафаќаат многу простор. Има добра означеност во болницата но дел од тоа е излизано или скинато. Медицинскиот персонал се достапни услужливи и љубезни, но кај лекарите се забележува поголема раздвиженост и услужување на пријателски пациенти поради што се јавува нервоза кај останатите пациенти. Нервозата кај пациентите се зголемува и поради долгото чекање за преглед. Пристапот до болницата е отежнат поради тесниот пат, кој дополнително е смален поради такси возилата кои стојат таму, а и паркингот е мал. Приватноста за преглед не е запазена, се случува да се услужуваат и 2-3 пациенти одеднаш а и постојано некој влегува и излегува од собите за преглед.

### *Таен пациент*

Во денешната посета на градската болница имаѓе голема фреквенција на пациентите, многу гужва. Хигиената во болницата до некаде е во добри услови. На шалтер имаше многу гужва околу 20 пациенти во исто време. Во чекалната имаше многу голем број на пациенти и недоволен број на столчиња за седење, загушливо е и недовољно осветлено. Санитарниот јазол е реновиран, но нема светло. Пациентите се задоволни од љубезноста и стручноста на докторите. Во делот за преврски сестрите не беа љубезни, имше вршење на ургенции од страна на сестра, односно вршеше услуга преку ред на шалтер. Еден пациент се пожали дека чека подолго време за преглед и дека пред него на преглед влегле тројца пациенти преку ред. Можеше да се забележи, дека поголемиот број на пациенти се со скршеници и пациенти за преврски и дека имаше недостаток од инвалидски колички.

### *Таен пациент*

Пристапот до Градска болница, со оглед на локацијата е соодветен и лесно пристапен за коли, брза помош и лица со инвалидска количка. На влезот на градска болница на шалтерот за информации немаше службеник. Во чекалната како и секогаш има гужва, многу пациенти со скршеници, гипсови, завои и лица во инвалидски колички. Чекалната е комфорна со недоволен број на столчиња за седење. Лекарите се љубезни и стручни сестрите до некаде се нестрпливи со пациентите. Пациентите чекаат подолго време за преглед кај лекарот, има револтирани пациенти кои се пожалија дека не се почитува редот за преглед. На шалтерот имаше гужва, но пациентите не се задржуваа подолго од 15 минути. Одредени пациенти се пожалија од дежурната служба на болницата.



### *Таен пациент*

Пристапот до градската болница е соодветен, има пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената е на задоволително ниво. Санитерниот јазол е чист, но неосветлен. Чекалната голема, пространа, чиста но со мал број на столчиња во однос на големиот број на пациенти. На шалтерите нема подолги задржувања од 10-20 минути. Голем број од пациентите не се задоволни од времето закажано преку “мој термин” и запазување на редот каде за преглед, за преврска се чека од 1 до 1:45 час од времето закажано преку “мој термин”. Една од пациентите се пожали од дежурните служби каде лекарите не биле достапни (не биле во ординација) каде се работело за итен случај скршеница. За време на посетата службеникот од информација за свои познаници правеше непотизам влегување внатре каи шалтерските работници за побрзо завршување на целата процедура, имаше и пациенти кои влегува преку ред. Пациентите не се задоволни од љубезноста на медицинските сестри.

### *Таен пациент*

Градската болница е видно означена и доста пристапна за сите пациенти. Влезот на болницата не располага со рампа за инвалиди, но истата не е потребна. Шалтерот е добро означен и немаше подолги задржувања на истиот. Шалтерскиот работник е љубезен и учтиво им одговараше на сите прашања од пациентите. Хигиената во болницата е на солидно ниво со замержка санитарниот јазол почесто да се прочистува, затоа што од него се ширеше непријатна миризма. Докторите беа присутни на своите работни места и ги вршеа прегледите на пациентите. Медицинскиот персонал исто така е достапен за пациентите кои љубезно им се обраќаа на пациентите. Единствен проблем на болницата е чекалната која е слабо снабдена со потребните столчиња, а и тие што ги има се крајно неудобни. Неколку пациенти се пожалија на тоа дека нивниот закажан термин не се почитува и тоа дека е со задоцнување од еден час. Приватноста за време на преглед генерално се почитува. Генерално оваа болница позитивно би ја оценил.

### *Таен пациент*

Пристапот до Градската болница е добро спроведен со обезбеден паркинг. Хигиената во објектот е генерално на добро ниво, единствено што од санитарниот јазол се ширеше непријатна миризма по кој имаше и поплаки од пациентите. Условите во чекалната до некаде не ги исполнуваат потребите. Докторите и медицинскиот персонал навремено стартуваа со својата работа, а нивниот контакт со пациентите може да се подобри во смисла на љубезноста. Времето за преглед пациентите го чекаа и по половина час кој иако се одвиваше по “мој термин” имаше поголеми застои. Донекаде се почитуваше “мој термин”. Приватноста за време на прегледот е запазена. Генерално од оваа болница сум делумно задоволен.

### *Таен пациент*

Градската болница една од подобро пристапните болници. Таа располага и со паркинг простор. Влезот е оспособен и за инвалиди. Хигиената во целиот објект може да се каже

дека е на добро ниво. Шалтерот е добро обележан и немаше подолги задржувања на истиот. Докторите и медицинскиот персонал можат да ја подобрат љубезноста кон пациентите. Условите во чекалната не ги исполнуваат потребите на пациентите, имаше и пациенти кои својот преглед го чекаа подолго време потпрани на сидовите. Прегледите на пациентите се разликуваа по времетраење. Некои кабинети за прегледите работеа по брзо не некои поспоро. Генерално имаше пациенти кои својот закажан преглед не го добија во нивниот термин предвиден за преглед. Приватноста за време на прегледот се почитува. Целокупно задоволство од оваа болница е релативно добра.

### *Таен пациент*

Поголемиот дел од опремата е нова и современа, но има пациенти кои се жалат дека лекарите и персоналот сеуште незнаат добро да работат на неа. Рентгенот е стар и се случува да се расипе почесто. Хигиената по ходниците е во ред, но по собите не е на задоволително ниво, бидејќи се јавувало влага, имало стари чаршави и прекривачи, креветите крцкале и орманчињата биле расипани. Од медицинската нега, пациентите се задоволни, персоналот е услужлив и достапен но има поплаки за достапноста на лекарите (потребно е да се развикаш за да дојдат). Во однос на пристапот до болницата, пациентите не се задоволни од малиот и скап паркинг. Поголемиот број од пациентите во оваа болница се дојдени поради итна потерба или со приоритетен упат, но не се третираат како такви и чекаат предолго за да бидат прегледани, а оние кои закажуваат преку матичниот лекар просечно чекаат за термин до 1 месец. Можеби не се чека долго на шалтер и за преглед, но целата процедура која треба да се заврши за прегледот да биде целосен трае долго (5-6 часа) бидејќи на пример за да се направи една обична снимка, прво се чека на еден шатер, па се чека за да се влезе кај докторот, па се чека за снимање (до 2 часа), па пак на шалтер, пак кај докторот, па кај на шалтер. Шалтерските службеници си ја вршат работата со мала замерка за поголема љубезност и позитивност. Чекалните се доволно проветрени и осветлени, но се премногу мали за бројот на пациенти кои доаѓаат за еден ден, поради што многу од нив мора да стојат, тоалетите по собите не се чисти и пријатни, а во чекалната се нови и чисти (подот) но не се осветлени и шират лоша миризма. Нема добра приватност за време на преглед, бидејќи посотојано некој влегува и излегува во ординациите.

### *Таен пациент*

Во Градската болница имаше премногу пациенти а недоволен број на инвентар во чекалните, имаше одложување на прегледите со задоцнување и не се одвиваа според “мој термин”, што целокупно придонесе за гужвата при оваа посета. Хигиената во оваа болница не беше на задоволителното ниво, а персоналот задолжен за одржување на истата не ја извршуваше својата работа како што по правило треба. Во санитарните јазли исто така хигиената беше на незадоволително ниво, ги немаше основните средства за одржување на хигиената и за нивното користење. Пациентите не беа примани навремено, и на оние на кои требаше да им се врши испитување. Условите и комфорот во чекалните исто така е на незадоволително ниво, нема доволен број на седишта за потребите на сите пациенти во нив. Можеше да се забележи како пациенти кои се наоѓаат во инвалидски колички да чекаат и до петнаесет минути за преглед. Пациентите

едиснтвено се задоволни со пристапноста до болницата односно автобуските линии и сопствениот паркинг со кој располага болницата

### *Таен пациент*

Пристапот до градската болница е олеснет поради сопствениот паркинг простор како и автобуските линии кои поминуваат веднаш до болницата. Хигиената во болницата е на незадоволително ниво, санитарните јазли не ги исполнуваат основните услови за користење како и за одржување на нивна хигиена, а во чекалните од истите се шири непријатна миризба. Во чекалните нема доволно инвентар, пациентите пробуваат да влезат преку ред со протекции, а медицинскиот персонал мн непрофесионално се однесува помагајќи им на истите тие пациенти во својата намера. Неколку пациенти ја нарушија приватноста за време на прегледот пробувајќи да ввелат со протекции. Докторскиот персонал во ниеден наврат не ги одби оние кои беа со протекции што предизвика нервоза и бурни реакции кај оние пациенти кои чекаа исто така за преглед

### *Таен пациент*

Во градската болница пристапот до објектот е лесно достапен поради сопствениот паркинг простор со кој располага клиниката исто така и автобуските линии се веднаш до објектот. Хигиената во болницата е во прилично лоша а во чекалните се ширеше непријатна миризба која најверојатно доаѓаше од санитарните јазли. Закажаниот термин според “мој термин” не се почитуваше а пациентите се примаа преку ред , исто така пациентите кои беа со приоритет чекаа долго време за преглед. Во болницата владее хаос условите и комфорот во чекалните се на незадоволително ниво , во санитарните јазли нема никакви услови за хигиена и нивно користење.

### *Таен пациент*

Пристапот до градската болница е олеснет и добар , болницата има сопствен паркинг простор , а автобуските линии се во близина на болницата. Хигиената во оваа болница е на незадоволително ниво , санитарните јазли се во многу лоша хигиенска состојба, и ги немаат основните услови за нивно користење, а исто така од нив се шири непријатна миризба во чекалните. Комфорот во чекалните е на незадоволително ниво , нема доволно инвентар а има премногу пациенти , многумина од нив се принудени да стојат , а со нивната состојба би требало да седат. Шалтерскиот персонал ја извршуваше својата работа добро и професионално. Медицинскиот персонал не можеше да се забележи во ниеден момент, освен кога му извршуваше услуга на некои од пациентите да влезе на преглед преку ред со протекции. Иако пациентите имаа бројчиња преку кои се одредуваше кој е следен за преглед имаше голема гужва и времето за чекање за преглед беше доста долго дури повеќе од еден час. Приватноста за време на прегледите беше запазена. Докторскиот персонал добро си ја извршуваше својата работа. Лоша слика претставуваа болничките кревети кои беа оставени празни во чекалните а изгледаа многу стари и нехигиенски.

### *Таен пациент*

Во градската болница владее општ хаос. Не се почитуваат термините закажани преку “мој термин”, секој што ќе пристигне во болницата веднаш влегува на преглед, без притоа да погледне дали веќе има некој друг пациент во просторијата. Докторите се тешко достапни и најчесто ги прегледуваат пациентите кои се дојдени со протекции. Шалтерските службеници се нељубезни не ги услужуваат пациентите беднаш, дури и оние кои се со приоритет и итен случај. Исто така пациентите долго време чекаат да закажат преглед , а уште повеќе чекаат во болницата за да дојде нивниот ред за прегледување.

### *Таен пациент*

Амбулантите во болницата се преоптеретени и се создава голема гужва пред ординациите. Чекалните немаат доволен капацитет ниту комфор за сите пациенти. Хигиената е ништо повеќе од просечна.

Впечатокот од лежечките одделенија е незадоволителен. Персоналот кој беше прва смена на бти април , на одделението за урологија, не си ги извршува своите работни обврски. На пациентите во собите не им е пружена потребната нега. Пациенти со преполни катетри, со непроменети чаршафи, кои не само што не се сменети туку се цели искинати и навистина недолични за здравствена институција . За целото тоа време, персоналот си разговара, пие кафе во една од сестринските соби. На прашањето дали сум дојдена за време на пауза одговорот беше негативен, и истовремено си продолжија со дотогашните (не)активности. На одделението за пластична хирургија и трауматологија му е потребно реновирање и опремување на собите, како и подобро одржување на хигиената. Истата во тоалетите треба да се подобри, односно и самите тоалети да се реновираат. Во една од сестринските соби вработена пуши цигара на биро. Впечатокот генерално од клиниката е негативен.

### *Таен пациент*

Во Градска болница дефинитивно постои простор за подобрување на состојбите. Има премногу пациенти, а се чини премалку персонал, кој се однесува донекаде некоректно со пациентите. Пациентите се очигледно незадоволни од целосната слика. Функционирањето на “мој термин” се одвива со застои. Хигиената е едвај на пристојно ниво. Од санитарните јазли се шири непријатна миризба. Чекалните се мали, дел од пациентите стојат, чекајќи ја здравствената услуга за која се дојдени.

## **Скопје – Хематологија**

### *Таен пациент*

Прво пристапот до амбулантата е отежнат, објектот е затскриен и мал и не е лесно неговото пронаоѓање. Објектот воопшто не личи на амбуланта, стара барака е и кога се влегува се добива чувство како да си во некое старо училиште, со стари училишни клупи и столчиња. Во однос на чекалнат, загушливо е, нема ниту вентилација ниту прозорци за проветрување (во ходникот), тесна е ифалат столчиња, поради што повеќето пациенти и

придружници стојат. За лекарите персоналот нема никакви замерки, само се случувало некогаш шалтерските службеници да ги примат пациентите на периоди, поради што се создавало гужва, но јас кога присуствував, се беше во ред. Собите во клиниката можеби се мали но се чисти и средени и пациентите се задоволни од медицинската нега. За преглед не се чека долго и се почитува “мој термин”. Има еден тоалет и за мажи и за жени и како и целиот објект и тој е стар и дополнително има расфрлано разни работи кои се користат за одржување на хигиената поради што е отежнат пристапот до мијалникот и нема тоалетна хартија и сапун.

### *Таен пациент*

Амбулантата на хематологија е доста непристапна и тешка за наоѓање на пациентите. При влезот на амбулантата не е потребно да се поставува рампа за инвалиди. Хигената во болницата може да се каже дека е на добро ниво. Шалтерските работници ја вршеа својата работа добро со примедба да ја подобрат љубезноста кон пациентите. Чекалната не ги задоволува потребите за сите пациенти кои беа присутни во болницата. Просторот во чекалната е мал а столчињата стари и неудобни. Докторите на време почнаа со својата работа и се достапни за пациентите. Љубезноста на докторите исто така може да ја подобрат. Пациентите своите прегледи ги добиваа од пола до еден саат. Генерално се почитува “мој термин”. Приватноста при прегледот е запазена. Генерална оценка за оваа болница е делумно лоша.

### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата за Хематологија е лош. Тешко се стигнува до влезот на амбулантата, нема пристап за лица со инвалидска количка. Амбулантата е во стара барака и во лоша состојба. При мојата посета немаше многу пациенти и гужва. Пациентите беа задоволни од љубезноста и достапноста на лекарите и сестрите. Персоналот на шалтер е љубезен. Резултатите од направената анализа се готови истиот ден после неколку часови. Чекалната е тесна и непроветрена, без прозорци, со две стари и неудобни клупи за седење и слабо осветлено. Санитарниот јазол е стар во лоша состојба со стари прозорци, нема тоалет и се шири непријатен мирис.

### *Таен пациент*

Пристапот до одделението за хематологија, односно амбулантата е тешко достапен, поради тоа што нема никакви знаци кои укажуваат дека тоа одделение е таму лоцирано. Хигиената е на просечно ниво, но самоиот објект е стар и со тоа се добива впечаток дека е понечист отколку што навистина изгледа. Комфортот во чекалните би можел да се подобри, поради тоа што нема доволно инвентар за потребите на пациентите. На шалтерот можеше да се забележи само еден вработен кој си ја извршуваше својата работа професионално. Медицинскиот персонал ретко можеше да се забележи во одделението, а докторскиот персонал можеше да се забележи само кога ги повикуваше пациентите кои беа следни за прегледување или контрола. Скоро сите пациенти имаа закажано преглед преку “мој термин” со што се регулираше времетраењето потребно при чекање за преглед. Приватноста за времетраење на прегледот беше запазена, а по меѓусебните разговори на

пациентите можеше да се забележи дека докторскиот персонал бил многу професионален и стручен при обаснувањата поврзани со проблемите што ги имал пациентот како и со лекарствата што требало да се земат за превенција и подобрување на состојбана на пациентот. Генерално оценката за оваа одделение со исклучок на староста на објектот е позитивна .

#### *Таен пациент*

Пред се, сметам дека клиниката има недоволен капацитет за пациентите со оваа дијагноза. Особено за пациентите кои се од внатрешноста на републиката, би требало да се отворат центри и во помалите градови. Генерално впечатокот е позитивен, иако сепак е потребно подобрување на условите во собите. Хигиената исто така може да се доведе на повисоко ниво.

### **Скопје - Хирургија**

#### *Таен пациент*

Зградата на оваа клиника не е реновирана, но прилично е чиста. На влезот има општ хаос од таксисти, возила на итната помош и случајни минувачи. Пациентите и оние кои ги придружуваат се жалат на тоа дека навечер и преку ден има по само две сестри кои ги надгледуваат пациентите, кои што се во многу тешка состојба и не можат сами да се напијат ни вода, па роднините и нивните блиски, со нив дежураат по цели денови. Тоалетите на оваа Клиника се стари и валкани, во соба за двајца, лежат и по пет пациенти, а кога ни таму нема место, лежат по ходниците. „мој термин“ им претставува мака, а според пациентите, предвидените 15 минути се многу малку време за комплетен преглед. Пациентите дури велат дека лекарите ги користат тие 15 минути за телефонски разговори и меѓусебни разговори. Се функционира со „врски“.

#### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е отежнат поради тесниот пат и несоодветно паркираните автомобили. Велзната врата, која треба автоматски да се отвара, не работеше, па тие што знаеа како функционира (најчесто докторите) и бидејќи очигледно не се случило тоа прв пат ја отвараа на сила со рака, а пациентите кои не знаеа за тоа, кружеа за да влезат од другиот влез. Поради големата раздвиженост и отворените врати од собите, приватноста за време на преглед не е запазена. Тоалети има но се заклучени. Чекалната е мала и мрачна исто така не е проветрено доволно и потребно е да се постават повеќе столчиња. Се забележува љубезност но недостиг на лекари и персонал.

#### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата за Хируршки интервенции е соодветен, каде што е обезбедено и пристап за возила да можат непречено да поминуваат но проблем е тоа што некои овој премин го користат како паркинг, а на некогаш што му е потребен не ќе може да го

искористи како што беше и случајот за време на посетата каде имаше паркирано и таксист. Влезот поседува и рампа за инвалиди. Хигиената не е на задоволително ниво. Дел од пациентите се пожалија дека имаат забележано лебарки по ходниците. Санитарните јазли се во лоша состојба кај некој од нив се ширеше непријатна миризба и дел од нив се со оштетен инвентар. Пациентите исто така се пожалија на непочитување на “мој термин”.

#### *Таен пациент*

При посета на Хирургија го воочив следново: пристапот до болницата е соодветен има пристап за лица со инвалидска количка. Од сите одели најдобар впечаток имам од амбулантата за Детска Хирургија, скоро реновирана, добро осветлена, хигиената на задоволително ниво, чекалната чиста. Санитарниот јазол реновиран, чист. Пациентите беа задоволни од љубезноста на лекарите и медицинскиот персонал, “мој термин” се почитува но се одвива со мали закасувања од 15-25 минути. Амбулантата беше прикладна за деца со постери (слики) на ѕидовите од цртани ликови. Амбулантата за Торокално Хирургија беше во лоша состојба хигиената не беше на задоволително ниво, во чекалната имше оштетени столчиња и слабо осветлена. Санитарниот јазол беше во лоша состојба со непријатен мирис и слабо осветлен. Пациентите делумно задоволни од љубезноста на лекарите и медицинскиот персонал, “мој термин” не се почитува.

#### *Таен пациент*

Пристапот до хирургија е соодветен, има пристап за лица со инвалидност. Хигиената е на незадоволително ниво. Генерално во сите оддели треба да се обрне повеќе внимание на хигиената и на дезинфекцијата против лебарки. Медицинскиот персонал од Дегестивно треба до биде повеќе љубезен со пациентите. Еден од пациентите кој побара количка за својата сопруга за да може да ја донесе на контрола која била слабо подвижна доби дрзок одговор. Ине сакаше да му дадат количка, но на иницијатива од останатите пациенти ја доби количката. Пациентите од оделот за Пластична Хирургија не беа задоволни од времето за чекање за преглед преку “мој термин” и од процедурата за закажување. Дел од пациентите се пожалија од нељубезноста медицинските сестри. Пациентите од сите оддели не беа задоволни од “мој термин”, закажувањето за преглед и операција.

#### *Таен пациент*

Пристапот до хируршките клиници е делумно лош поради паркираните возила на влезот од болницата. Таблата за означување на клиниката е делумно сокриена со нејасни и делумно избришани букви. Обезбеден е и пристап за инвалидни лица. Во оделот за пластична хирургија хигиената е запазена. Шалтерот е видно поставен, но својата работа ја вршеше бавно и се ствараше поголем ред на чекање. Просторот во чекалната е мал и недоволен да ги собере сите пациенти. Пациентите иако имаа закажано свој термин тој не се почитуваше. Генерално докторите добро ја вршеа својата работа и беа љубезни кон пациентите. Во другите одели на хирургија ситуацијата не е подобра. Просториите се слабо осветлени, чекалните се слабо обезбедени со број на столчиња. Пациентите исто така своите прегледи ги чекаа и по еден час. Детската хирургија ми остави најдобар

впечаток. Хигената е на незавидно ниво, чекалната е пространа и доволна за сите пациенти. Љубезноста на докторите им оставаше позитивен впечаток на пациентите. Генералната оценка за оваа болница е делумно позитивна.

#### *Таен пациент*

Пристапот до зградата за хируршките клиници е отежнат поради движењето на автомобилите на места кои би требало да бидат наменети за пешаци, немањето место за паркинг и узурпирањето на тротоарите од страна на автомобилите. Хигиената во скоро сите одделенија е на незадоволително ниво. Во некои од одделенијата еден санитарен јазол го користат и мажи и жени, но и уште стотина пациенти кои се наоѓаат во тој простор, за кои е наменет. Персоналот има сопствено WC. Комфортот во сите одделенија е на незадоволително ниво, инвентарот е оштетен, стар или воопшто го нема, или пак го нема доволно. Шалтерските службеници секаде добро си ја извршуваа својата работа. Несекогаш медицинскиот персонал беше достапен за потребите на пациентите. Времето за чекање како за преглед така и за испитување беше на задоволително ниво, а приватноста за време на преглед со неколку исклучоци беше запазена.

#### *Таен пациент*

Во клиниката за хирургија не се води сметка за хигиената. Во ниту еден момент не затекнав службеник задолжен за одржување на истата. Комфортот во чекалните не е на задоволителното ниво, нема доволно седишта, а седиштата кои ги има се скршени. Закажаното време според “мој термин” се почитува и се одвива во најдобар ред од тој аспект. Пристапот до хирургија е отежнат поради немање на паркинг место, а особено паркираните возила на самиот влез пред клиниката наменета за возилата од итната помош. Санитарните јазли во овој објект, односно повеќето од нив се под клуч, а во останатите нема никакви услови за хигиена и нивно користење.

#### *Таен пациент*

Пристапот до зградата за хирургија е отежнат и нема доволно место за паркинг. Хигиената е на незадоволително ниво. Скоро сите санитарни јазли ги немаат основите средства за хигиена и нивно користење, како и фактот дека од некои се ширеше многу непријатна миризба. Комфортот во чекалните е на незадоволително ниво, нема доволно инвентар за седење, или е искршен или воопшто го нема. Персоналт на приемните одделенија си ја извршуваше својата работа професионално. Докторскиот персонал како и медицинскиот персонал често беа пресретнувани од пациентите по ходниците одвојуваа време да им одговорат на сите прашања. Не секаде беше почитувано времето одредено за преглед. На неколку места пациентите влегуваа на преглед преку ред. Останатите пациенти имаа закажано преглед преку “мој термин”, а приватноста за време на прегледите беше запазена.



### *Таен пациент*

Во клиниката за хирургија хигиената е на незадоволително ниво, не се одржува хигиената воопшто, санитарните јазли не се во состојба за користење, повеќето од нив се заклучени. Условите за чекање и комфорот се исто така на незадоволително ниво, пациентите чекаат долго за да им се изврши преглед или некој друг вид на интервенција, а нема доволен број на седишта. Пристапот до клиниката е отежнат, амбулантите возила не се во можност да стигнат до ургентното одделение поради паркираните возила. Генерално прегледите и контролите се извршуваат на време според закажаното време во “мој термин”. Пациентите се задоволни од стручноста на докторите и од медицинскиот персонал.

### *Таен пациент*

Во склоп на оваа клиника се наоѓаат неколку оддели со соодветните амбуланти. Во глобала хигиената е на ниско ниво, како во чекалните така и во санитарните јазли, освен во делот за детската хирургија каде што хигиената е на задоволително ниво. Сметам дека санитарните јазли треба итно да се реновираат целосно. Чекалните, особено во делот на трауматологија и пластична хирургија се тесни и загушливи, нема доволно осветлување, ниту пак соодветна климатизација. На одделот за пластична хирургија може да се забележи преголема гужва, чекалната всушност е ходник кој нема воопшто капацитет за да ги прими пациентите. Времето на чекање е предолго, со часови, при што се јавува големо незадоволство кај пациентите.

### *Таен пациент*

Генералната слика од оваа клиника не е позитивна. Почнувајќи од хигиената во тоалетите, кои се во многу лоша состојба, а од истите се шири и непријатна миризба во чекалните се наоѓаат. Исклучок претставуваат амбулантите за дигестивна и детска хирургија чии чекални се подобро опремени од другите а хигиената е на високо ниво. Медицинскиот персонал, вклучувајќи ги и лекарите треба да бидат достапни за пациентите. Чекањето за преглед е главниот проблем, може да изнесува и по неколку часови. Кај некои амбуланти процедурата за закажување на преглед е комплицирана и премногу долго се чека, најчесто повеќе од месец. Често се случува да падне компјутерскиот систем што доведува до уште поголем застој во работата и револт кај пациентите.

### *Таен пациент*

Голем дел од амбулантите се непрегледни, со чекални во тесни ходници, без природна светлина и недоволно проветрени. Пациентите се генерално незадоволни.

На лежечките одделенија можеби има подобрување во однос на минатата година. Сепак или има премногу мал број на медицински персонал во однос на бројот на пациентите, или персоналот не е доволно ефективен односно ефикасен. Собите исто така, имаат несоодветно голем број на болнички кревети, освен неколку кои се апартмански, се доплаќаат и имаат по два кревети. Во некои од собите се поставени пациенти буквално на среде соба. Пациентите на одредени одделенија не се задоволни од медицинската нега која ја добиваат. Хигиената се одржува на задоволително ниво, но во тоалетите треба да се

подобри. Во ниту еден нема тоалетна хартија. Во собите да се обнови опремата, најчест случај е пациентите да се жалат и на основните работи како стари душеци, искинати чаршафи итн.

#### *Таен пациент*

Пристапот до хирургија е отежнат. Пристап е можен само со возила на брза помош бидејќи на целиот простор пред хирургија има паркирано автомобили на тротоарите. Функционирањето на овој оддел е можеби најпроблематично од сите клиници ако се земе во предвид фреквенцијата на пациенти кои најчесто се со потешки здравствени проблеми. Хигиената не е на завидно ниво. Чекалните се мали и недоволни за сите пациенти. Во собите состјбата не е поразлична од општата слика. Потребни е нов инвентар. На некои оддели постојат проблеми со функционирањето на “мој термин”.

### **Скопје – Инфективна**

#### *Таен пациент*

На Клиниката за инфективни болести, првиот впечаток е добар. Достапен влез за лица со инвалидска количка и нова влезна врата со сензор. Пациентите немаат контакт со опремата за дијагноза бидејќи во амбулантата има лабораторија и доктори за преглед. Резултатите во лабораторијата се подигаат после неколку часови во истиот ден откако е извршено испитувањето. Запазен е “мој термин”, пациентите на време се примени од лекарите за преглед и контрола. До некаде задоволни се од љубезноста на сестрите и лекарите. Шалтерските службеници се љубезни и пациентите не се задржуваат повеќе од 10 минути. Чекалната за пациенти е чиста но во лоша состојба во низа од 5 столчиња 2 се оштетени. Санитарниот јазол е чист, но во лоша состојба, стар, делумно осветлен, нема сапун и нема тоалет. На доаѓање и заминување од амбулантата сестрите и лекарите правеа чести паузи за цигара.

#### *Таен пациент*

Со оглед на непосредното пристигнување и посета на министерот, клиниката е најдена во особено работна атмосфера, иако и самите пациенти се задоволни од медицинската нега која ја добиваат во здравствената установа. Персоналот е љубезен и грижлив за пациентите. Единствена забелешка која ја имам се мртвите инсекти (бубашваби) кој можеа да се забележат на скалите во клиниката.

#### *Таен пациент*

При посетата на амбулантата за инфективни болести имам добар впечаток. Пристапот не е во најдобар ред поради градежните работи, паркираните автомобили кои дел од нив беа паркирани на тротоарот и се случува пристапот до самата амбуланта да биде затворен, до амбулантата има пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената е на задоволително ниво, санитарниот јазол чист стар и во лоша состојба. Пациентите намаат допир ( контакт)

со опремата да дијагноза. Дел од пациентите се пожалија дека лекарите не ги менуваат ракавиците за секој нареден пациент, кажаа дека се случува понекогаш кочење на системот а со тоа и каснење на резултатите за 1-2 дена. Пациентите се задоволни од “мој термин” кој се почитува со мало каснење, резултатите ги добиват во попладневните часови. Во чекалната има мал број на столчиња кој дел од нив се оштетени.

#### *Таен пациент*

Пристапот до инфективната клиника е добар. На влезот на амбулантата е обезбедена рампа за инвалиди. Хигената во болницата е на добро ниво. Шалтерот е добро означен, а шалтерскиот работник учтиво им се обраќаше на пациентите. Немаше поголеми застои на шалтерот. Просторот во чекалната е добро проветрен и добро осветлен, а единствена забелешка од страна на пациентите е за старите и крајно неудобни столчина во чекалната. Прегледите на пациентите се одвиваа брзо и според закажаниот термин. Докторите и медицинскиот персонал љубезно ги примаа пациентите. Времето на чекање на резултатите од испитувањата пациентите се пожалија дека се чекаат и по неколку дена. Приватноста при прегледот е запазена. Генерално сум позитивно задоволен од оваа болница.

#### *Таен пациент*

Општо земено нема потреба од многу опрема на оваа клиника а и пациентите најчесто неаат контакт со голем дел од опремата, но од таа што е применета врз нив се задоволни. Во однос на хигиената и медицинската нега, пациентите се донекаде задоволни, со поплаки за промената на чаршавите и ракавиците. Хигиената во тоалетите не е во најдобра состојба бидејќи WC школката, чешмата и лабавото се стари и со бигор, нема сапун и тоалетна хартија и се шири лош мириз. Лекарите се достапни и љубезни но забележав чести паузи кои ги правеа за цигари. Персоналот се достапни и љубезни со една замарка за вработената на шалтер што ја снемуваше на два пати по 20 минути во период од 2 часа и никој не знаеше каде е отидена, дури и една пациентка доби дрзок одговор од една од медицинските сестри кога праша за жената од шалтер (можеби има недостаток на персонал). Времето за закажување варира, но повеќето се задоволни, освен со замарка за приоритетните упати да бидат посериозно сфатени и побрзо примени. Чекалната нема вентилација поради што е загушливо и не е добро проветрено, столчињата се стари и 30% од нив се скршени, подот е чист но треба да се обрне повеќе внимание на кошињата и потскриените делови. Пристапот до амбулантата е катастрофален, пациентите се задоволни се до влезот во болницата(комплексот), а потоа со нема добра патека по која би оделе бидејќи тротоарите се зафатени или од автомобили или се блокирани поради градежни работи. Пациентите кои доаѓаат со автомобили се жалат од тесниот пат и организираноста и недоволната големина на паркингот, бидејќи некогаш чекаат и по 20 минути за да излезат.

#### *Таен пациент*

Општата слика на одделението за инфективни болести е донекаде задоволителна. Пристапот е малку отежнат поради автомобили и градежни работи. Хигиената може да биде на подобро ниво, како и санитарните јазли. Медицинскиот персонал е коректен со

пациентите. Прегледите на пациентите се одвиваат во релативно добар ред и без многу доцнење.

### *Таен пациент*

Пристапот до одделението за инфективните болести е доста отежнат. Како стандардниот проблем со паркингот, така и немањето на добро означување за пронаоѓање на ова одделение е проблем. Иако во оваа посета можеше да се забележи како персоналот ја одржува хигиената, сепак таа не беше на задоволителното ниво. Санитарните јазли ги немаа основните средства за нивно користење, а од нив во одделението се ширеше непријатна миризма. Комфорот во чекалните не беше на задоволително ниво и многу од инвентарот во нив беше оштетен како и фактот дека него го има премалку за потребите на пациентите. Шалтерскиот персонал добро си ја извршува својата работа, а скоро сите пациенти беа дојдени на својот закажан термин преку “мој термин”, па времетраењето за чекање пред прегледот беше сведено на минимум. Докторскиот персонал беше на ниото на својата задача, со исклучок на еден доктор кој многу некултурно се однесуваше со две пациентки, со образложение дека неможе да ги прегледа велејќи дека е уморен, а кога пациентките го прашаа, тој одговори дека не му е грижа поради што е пред пензија (доктор професор соба 1). Оценката за ова одделение е на незадоволително ниво.

### *Таен пациент*

Во чекалната за инфективни болести хигиената не е на задоволително ниво, воопшто не се одржува. Од плафонот во одделението капе вода на местото каде што пациентите треба да влезат за преглед. Условите во чекалната не се на задоволително ниво, нема седишта за седење. Пациентите не се задоволни од достапноста на докторите и на медицинскиот персонал, како и од шалтерските службеници. Пристапот до клиниката е отежнат, нема знаци кои обележуваат каде истата се наоѓа, а исто така нема паркинг место во близина. Пациентите не се задоволни од љубезноста на докторите и персоналот додека траеше прегледот можеше да се чујат викотници односно расправији помеѓу пациентите и докторскиот персонал, а закажаното време преку “мој термин” воопшто не се почитуваше од страна на докторскиот персонал. Пациентите чекаат и повеќе од два часа после закажаното време за преглед.

## **Скопје- Кардиологија**

### *Таен пациент*

Болницата е пристапна за лица со инвалидитет, меѓутоа улицата која води до неа е калдрма и е неасфалтирана. Хигиената е на задоволително ниво. Во санитарните јазли нема основни средства за хигиена. Чекалните се добро осветлени и пространи, но нема доволен број на места за седење. Дел од пациентите не беа задоволни од времето за чекање за преглед, бидејќи и покрај закажаниот термин чекаа и по неколку часа. За закажување за преглед кај некои доктори се чека повеќе од еден месец. Медицинските сестри беа нељубезни и нетрпеливи со пациентите. И покрај големиот број пациенти кои чекаа на шалтер, времето за чекање не беше подолго од половина час.

### *Таен пациент*

Пристапот до кардиологија е релативно комплициран поради нејзината местоположба во склоп на клиничкиот центар. Хигиената е на релативно добро ниво иако дефинитивно постои можност за подобрување. Тоа што се истакнува како проблем во ова одделение е сепак преголемата гужва од пациенти. Медицинскиот персонал се труди да ги услужи пациентите кои се навистина многу. Функционирањето на “мој термин” “оди отежнато, но сепак се спроведува.

### *Таен пациент*

За време на мојата посета на клиниката за кардиологија имаше голем број на пациенти кои чекаа на главните шалтери за заверка на своите книшки. Персоналот на шалтер не можеше да постигне со работа и на тој начин се создаде гужва од преку четириесет пациенти. Поради тоа дојде до нервоза и незадоволство кај пациентите кои чекаа повеќе од пола час.

Во некои од амбулантите не се почитуваше закажаниот “мој термин” бидејќи докторите беа на визита и не почнаа со прегледи на време. Генерално пациентите беа задоволни од медицинскиот персонал и нивниот однос. За испитување пред кабините се чека околу еден час и не се почитува закажаниот термин. Пациентите не беа задоволни од цената на лековите кои им беа препишани од страна на кардиолозите.

### *Таен пациент*

Денес ги посетив одделите каде што се задржуваат пациентите на лекување. Хигиената во одделите и собите на пациентите е на задоволително ниво, исклучок е хигиената во тоалетите која треба поредовно да се одржува.

Собите на пациентите се добро осветлени и со соодветен број на болнички кревети. Пациентите се задоволни од односот на медицинскиот персонал. Медицинските сестри и докторите им се достапни во секое време. Единствена забелешка од страна на пациентите е квалитетот на болничката храна кој може да биде и подобар.

### *Таен пациент*

Влезот на клиниката е ужасен, има гужва од таксисти, автомобили и возила за итна помош. Има пристап за инвалиди, на шалтерите има огромни редици, а пациентите се караат меѓусебе. Непроветрено е и темно. На влезот е прилично чисто, па и внатре по чекалниците. Во секој оддел има гужва и се чека ред и секаде е иста приказна, нервозни пациенти, кои се караат меѓусебе. Нема доволно столчиња за седење, а низ ходниците има колички со валкани чаршафи и униформи. Тоалетите се валкани и нема тоалетна хартија. Количките со кои се превезуваат пациентите едвај функционираат, а во вторник е најголем хаос на Клиниката.

### *Таен пациент*

Пациентите се задоволни од опремата која се користи во клиниката бидејќи до сега не се случува тоа да влијае на процената на нивната дијагноза. Има пациенти кои се жалат од хигиената во болницата, а и од тоа што го видов јас мислам дека треба да се превземат некои мерки како на пример; да се применат посветли бои по ходниците, собите и вратите при што нечистота би дошла повеќе до израз. Од медицинската нега, љубезноста и достапноста на лекарите и персоналот, пациентите се задоволни и насочувањето на пациентите забележав дека функционира добро. Има многу жалби за пристапот до болницата, прво тука се оние кои сакаат да влезат во болницата со кола, потоа оние кои се срцеви болесници а мораат да ја искачат угорницата пешки, а тука се и оние кои живеат подалеку од Скопје, тие се жалат на ретките линии на автобуси кои ги има до Скопје, односно не им одговарат што пристигаат рано во Скопје, а имаат закажанотермин попладне во денот, па затоа тие би требало секогаш да имаат први термин. Услугата на шалтерот не функционира најдобро, бидејќи се создава голема гужва пред шалтерите. Пациентите чекаат најчесто од 30-40 минути, поради што се случува да закаснат на терминот кој го имаат закажано. Во чекалните и покрај тоа што 30% од столчињата се скршени сепак би има имало дефицит на нив и голем дел од пациентите мора да стојат. Тоалетите се чисти и доволно големи но фали сапун и тоалетна хартија. Потребно е подобро проветрување на чекалните (подобра вентилација).

### *Таен пациент*

Вистински хаос, пациентите се незадоволни и се чека со часови. Тие се жалат дека самите си носат влажни шамивчиња за да можат да легнат на чисто. Во вторник е најголемиот хаос. Тоалетите се стари и валкани, има урина насекаде. Преку ““мој термин”“ се чека и по четири часови, а има луѓе со сериозни проблеми. Лекарите и персоналот се нељубезни, непроветрено е и темно, има лебарки, во глобала сива атмосфера, незадоволни пациенти, паника и караници.

### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата е несоодветен, има пристап за лица со инвалидност, хигиената во ходниците и чекалните е на задоволително ниво. Санитарниот јазол чист и во добра состојба. Комфортот во чекалната е донекаде на задоволително ниво,но има оштетени столчиња. Во чекалната имаше голем број на пациенти кои се пожалија од времето за чекање за преглед кои чекаа по 1-1:45 и од не почитување на “мој термин”. На шалтерите имаше голема гужва и немаше никаков ред. Еден од пациентите кој лежел на клиниката се пожали од нехигената горе на одделите и големиот број на лебарки.

### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата е на незадоволително ниво,има пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената во амбулантата е на соодветно ниво. Чекалната чиста просторна, но со мал број на столчиња во однос со големата фреквенција. Поголемиот број од пациенти се пожалија од подолгото време на чекање за преглед и од не почитување и запазување на

мој тетмин. На шалтерите имаше премногу луѓе каде немаше никаков ред и имаше бутканици помеѓу пациентите кој е на ред. На ова имаше доста поплаки и од пациентите,кои се пожалија од спората работа на шалтерските службеници особено од еден од шалтерските службеници кој не бил соодветен за тоа работно место.

#### *Таен пациент*

Амбулантата за Кардиологија е поделена на три подамбуланти (сектори). **1.** Пејсмејкерски Центар- Центар за Аритмии - во оваа амбуланта комфорот во чекалната не е на задоволително ниво, потребно е поголем број на столчиња со оглед на фреквенцијата. Пациентите што чекаа овде се пожалија од подолгото чекање за преглед и за препишување и промена на терапија. **2.** Дијагностички центар со консултативни амбуланти- во оваа подамбуланта имаше преголема гужва, пациентите се пожалија од преголемото чекање за преглед ЕКГ и се пожалија од не запазувањето на редот и не почитување на “мој термин”. **3.** Консултативни Кардиолошки амбуланти- во оваа подамбуланта пациентите не беа задоволни од времето за чекање за читање на резултати и преглед и од непочитување на “мој термин” кој се одвива со поголеми закаснувања.

#### *Таен пациент*

Во амбулантата за Кардиологија имаше голема фреквенција на пациенти. На шалтерите имаше голема гужва и немаше нинаков ред. Најголеми гужва имаше на Дијагностички центар консултативни амбуланти и Консултативни Кардиолошки амбуланти . Пациентите се пожалија од подолгото време за чекање за преглед и за читање на холтер кои чекаат по неколку часа . Еден од пациентите сугерираше дека за холтер им барале две батерии а била потребна само една. Пациентите не беа задоволни од “мој термин”, и од нељубезноста на лекарите и медицинскиот персонал.

#### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката за кардиологија е доста отежнат поради самата местоположба на објектот, како и немањето соодветно паркинг место. Можеше да се забележи дека хигиената е на незадоволително ниво. Санитарните јазли и понатаму ги немаат основните средства за нивно користење како и за одржување на хигиената во нив. Повторно пред шалтерите имаше голема гужва, иако шалтерските работници си ја вршеа својата работа како што треба. Комфорот во чекалните не ги задоволува потребите на пациентите, поради тоа што нема доволно инвентар и оној што го има е оштетен. Времето потребно за чекање за преглед беше регулирано со однапред закажан термин за преглед. Пациентите генерално беа задоволни од медицинскиот како и од докторскиот персонал, а приватноста за време на прегледите беше запазена

#### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката за кардиологија е отежнат поради тоа што нема паркинг пред самата клиника. Хигиената во болницата не е на соодветно ниво, нема услови во чекалната, седиштата не се во исправна состојба и не се за користење. Пациентите долго

време чекаат на шалтерите но за разлика од тоа прегледите се одржуваат според закажаното време во “мој термин”. Пациентите се делумно задоволни од функционирањето на “мој термин”. Понекогаш персоналот е тешко достапен за пациентите, пациентите не чекаат за добивање на резултатите туку ги добиваат веднаш, пациентите најмногу се залат на односот од шалтерските службеници поради големите гужви, тие го губат трпението.

#### *Таен пациент*

Во клиниката за кардиологија има многу пациенти што чекаат на шалтерите, се чека и до половина час. Прегледите се одржуваат според закажаните термини, со мало задоцнување до десетина минути. Од клиниката условите и комфорот во чекалните се на незадоволително ниво, нема доволно седишта за потребите на пациентите, а многу од седиштата се во неисправна состојба. Пристапот до болницата е несоодветен, на самиот влез има паркирано возила, а самото тоа што објктот е лоциран та повисок оместо пристапот е отежнат. Пациентите се задоволни од стучноста и љубезноста на докторскиот персонал како и од медицинскиот

#### *Таен пациент*

Пристапот до одделението за кардиологија е лош и се појавува истиот проблем со немањето на паркинг место. Хигиената во ова одделение е на незадоволително ниво , а санитарните јазли ги немаат основните услови за нивно користење и одржување на хигиената во нив. Шалтерските службеници добро си ја извршуваа својата работа , но сепак на шалтерот се создаваше голема гужва, иако не се чекаше многу. Комфорот во чекалните не беше на задоволителното ниво, нема доволно инвентар во чекалните за сите присутни пациенти. Генерално пациентите беа задоволни од медицинската нега која им се пружаше во ова одделение, како и од љубезноста и стручноста на медицинскиот и докторскиот персонал. Приватноста за време на прегледите беше запазена, а времето за чекање пред истите беше на задоволително ниво и регулирана од “мој термин”

#### *Таен пациент*

Во клиниката за кардиологија хигиената не е на задоволително ниво, во чекалните нема доволно седишта , а пристапот до оваа клиника не е на потребното задоволително ниво и е отежнат и тешко пристапен. Пациентите се жалат од односот на шалтерските службеници и од тоа што долго време чекаат за да им биде закажан термин со “мој термин”. Исто така и испитувањата се правени со задоцнување, а пациентите сепак беа задоволни бидејќи резултатите се добиваат веднаш. Пациентите исто така се задоволни од опремата за дијагноза поради тоа што таа е најнова и најсовремена опрема. Истотака задоволството на пациентите од медицинскиот и докторскиот персонал е присутно.



## **Скопје - Неврологија**

При посетата на клиниката за неврологија, општиот впечаток е позитивен. Чекалната е во добра состојба, релативно реновирана со неколку оштетени столчиња. Хигиената е во добра состојба, проветрено е и добро осветлено. Во чекалнаа немаше гужва, пациентите беа задоволни од “мој термин” бидејќи се почитува. На шалтерот немаше гужва, шалтерските службеници беа љубезни и се се одвиваше во најдобар ред. Од пациентите имаше позитивни одговори за љубезноста и стручноста на лекарите и сестрите.

### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е отежнат и нема доволен број на паркинг места. Чекалната е мала и тесна но чиста и убаво осветлена. Поради големата фреквенција на пациенти, потребни се поголем број на столчиња пред амбулантите бидејќи при поголем број на пациенти лесно се создава гужва. Дел од вратите на тоалетите беа оштетени и не можеа да се затворат. Лекарите и медицинскиот персонал се љубезни со пациентите и добро ја извршуваа својата работа. Времето за чекање на шалтер како и за преглед не изнесува повеќе од половина час.

## **Скопје – Офтамологија**

### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е ограничен поради паркираните возила пред клиниката. При влезот на амбулантата не е потребно поставување на рампа за инвалиди. Просторот во болницата е мал но беше доволен за да ги собере сите пациенти. Болницата располага со добра опрема за дијагноза. Хигената во амбулантата е на завидно ниво. Љубезноста на докторите и на медицинскиот персонал исто така е на одлично ниво. докторите се трудеа да им укажат помош на пациентите и надвор од своите кабинети. Шалтерот е добро означен и немаше подолги задржувања на него. Времето за преглед на пациентите не е подолго од половина час. Приватноста при прегледот е запазена. Генерално од оваа болница имам позитивни заклучици.

### *Таен пациент*

За тој половина час кога присуствував во амбулантата, во чекалната имаше толку многу луѓе што едвај можевме да се разминеме, а гужвата беше направена бидејќи докторката си отишла од своето работно место, бидејќи и фалело човек (медицинска сестра) која ќе ги запишува дијагнозите, а докторката неможела сама да постигне. Пациентите очекуваа дека најверојатно ќе им презакажат за наредниот ден, а имаше и многу што доаѓале од другите градови надвор од Скопје. Инаку шалтерските службеници функционираат супер. Во чекалните треба да се обрне внимание повеќе на вентилацијата, односно проветрувањето, како и на ивиците и кошињата од ходниците. Тоалетите се премногу тесни и шират лоша миризма, нема тоалетна хартија и нема сапун но нема ни чешма

(скршена е). Исто така има замерки за достапноста на лекарите бидејќи често се случувало да, пациентите да имаат закажано рано наутро(8-9 часот), но да бидат примени многу подоцна (11 часот), поради тоа што докторката отишла на визита кај лежечите пациенти. Има жалби и за преголемата слобода која се давала на практикантите, бидејќи се случувало тие да извржат целосен преглед на пациентот без постојан надзор од докторот. Се чека премногу долго за да се закаже термин, некогаш и повеќе од еден месец. Опремата и апаратурата која се користи е стара. Приватноста за време на преглед не е запазена.

#### *Таен пациент*

Пристапот до офталмологија е малку отежнат поради паркираните автомобили. Ова се чини е слика во целиот клинички центар. Хигиената е на просечно ниво, чекалните исто така. Санитарните јазли се исто така делумно одржувани. Проблемот на офталмологија е големата гужва од пациенти. Се истакнува функционирањето со “врски”. Генерално медицинскиот персонал е коректен, но постојат исклучоци.

#### *Таен пациент*

Пристапот до одделението за офталмологија не е баш добар бидејќи на тротоарите каде што би требало да се движат пациентите има паркирано автомобили, а проодот за лица со инвалидитет е воопшто недостапен и крајно отежнат. Хигиената во ова одделение е на просечно ниво, некои од санитарните јазли ги немаат основните средства за хигиена ,додека некои од нив ги имаат. Комфортот во чекалните би можел да се подобри во смисла на додавање повеќе инвентар. При оваа посета на ова одделение можеше да се забележи голема гужва, пациентите чекаа премногу за преглед иако имаа закажано термин преку “мој термин”. Меѓу докторскиот и медицинскиот персонал имаше голема конфузија. Истаа таа конфузија предизвика револт помеѓу пациентите кои го искажуваа гласно своето незадоволство. Приватноста за време на прегледите беше запазена.

#### *Таен пациент*

Во клиниката за офталмологија просторот за чекање е многу мал а бројот на пациентите е преголем. Хигиената на клиниката е на високо ниво , како и односот на шалтерските службеници со примањето на пациентите на приемното одделение. Можеше да се види влегување на пациенти на преглед преку ред, со протекции. Најмногу на што пациентите се жалат е паркингот односно немањето место за паркирање. Пациентите се задоволни од докторскиот персонал, нивната љубезност и стручност. Пациентите беа примени точно на време кога прегледот беше закажан. Немаше долго чекање ниту на шалтерот ниту за преглед, се се одвиваше во најдобар ред.

## Скопје – Онкологија

### *Таен Пациент*

Болницата е пристапна за лица со инвалидитет и лица во количка. Пред самата болница е тотален хаос од паркирани автомобили кои го блокираа влезот. Во еден момент дојде брза помош и не беше во можност да пристапи до болницата.

Во чекалната има посебен шалтер за пациенти кои доаѓаат прв пат, од каде ги информираат и ги упатуваат до соодветната амбуланта.

Амбулантите и шалтерите се означени со осветлени табли и се поделени според проблематиката која ја третираат. Хигиената е на високо ниво и редовно се одржува. Болницата е скоро реновирана, со убаво осветлени чекални и со нови столчиња за седење. Пациентите се задоволни од медицинскиот персонал и од услугата која ја добиваат. Времето за чекање за преглед и испитување не е подолго од еден час. Прегледите се одвиваа во најдобар ред и се запазува приватноста на пациентите за време на истите.

### *Таен Пациент*

Денес ги посетив одделот каде што се задржуваат пациентите на лекување. Хигиената во овој оддел како и во самите соби е на високо ниво и редовно се одржува. Собите на пациентите се добро осветлени и со соодветен број на болнички кревети. Во склоп на овој оддел има и посебни апартмани за пациентите кои се терминално болни, каде имаат поголема удобност и можат да бидат со своите најблиски.

Пациентите се задоволни од односот на медицинскиот персонал. Медицинските сестри и докторите им се достапни во секое време. Единствена забелешка од страна на пациентите е хигиената во тоалетите која поради големиот број на пациенти треба поредовно да се одржува.

### *Таен Пациент*

Објектот е лесно и соодветно пристапен. Во чекалните има голем број на пациенти, оние кои чекаат за преглед, со одреден степен на незадоволство. Пациентите кои примаат терапија се задоволни со времето на чекање и почитување на својот термин. Единствена препорака е да се разгледа можност за отворање на центри за терапија и во другите градови од републиката. Објектот е скоро реновиран, отворени се нови и уредни шалтери. Персоналот е љубезен. Хигиената на просечно ниво.

### *Таен Пациент*

Пристапот до онкологија е лесен, но проблем прават автомобилите. Технички гледано општата слика во болницата е на добро ниво. Хигиената се одржува, чекалните се чисти и уредни. Шалтерските работници уредно ги услужуваат пациентите. Општа слика е позитивна. Како и секаде, постои можност за подобрување. Хигиената во болничките тоалети може да се подобри.

### *Таен Пациент*

За време на мојата посета на клиниката за онкологија ги посетив и двете дневни амбуланти каде пациентите ја примаат својата хемотерапија.

Едната амбуланта е скоро реновирана, со современа опрема, нови кревети и соодветно осветлена и проветрена. Другата амбуланта е постара но во план е и нејзино реновирање.

Пациентите имаа само пофални зборови за медицинскиот персонал. Медицинските сестри се достапни во секое време и се грижат за здравствената состојба и удобност на пациентите додека ја примаат својата терапија. Голем дел од терапијата на пациентите е бесплатна, но има и многу лекови кои се на товар на самите пациенти и се многу скапи ( пр. цената на лекот Oxaliplatin е 22 000 ден.)

Дневните амбуланти се пространи и комфорни меѓутоа сметам дека има преголем број кревети во една просторија со што се намалува приватноста на пациентите.

### *Таен пациент*

Одделот за онкологија е еден од почистите, тоалетите ги чистат често и се во добра состојба. На шалтер се услужливи, иако некои пациенти се задоволни, а некои не. И покрај „мој термин““ и овде се чека доста време. Но, нема нервози, како на други оддели, некако многу покултурно се се изведува. Чекалниците се осветлени и не е воопшто студено, но нема доволно столчиња за сите што чекаат.

### *Таен пациент*

Одделот за онкологија е реновиран, има пристап за инвалиди. Тоалетите се нови, реновирани и чисти, иако не се проветрено, а тоа особено се чувствува кога има поголема маса на пациенти. На Одделот има некој ред, но видливо се забележува дека задоволни се само оние пациенти, кои се со „врска“. На шалтерот се љубезни и прилично услужливи.

### *Таен пациент*

Пристапот до амбуланта е отежнат поради тесниот и неасфалтиран пат, како и поради несоодветно паркираните автомобили на патот. Шалтерските службеници добро си вршат работата и кај нив не се долго за да се заврши работа, но пациенти чекаат долго за да бидат примени на преглед (1-2 часа), поради што се прави огромна гужва во амбуланта. Поради тоа за голем дел од пациентите нема доволно столчиња за да седнат, а исто така поради таа гужва, чекалната станува загушливо и непријатно место. Тоалетите се во добра состојба. За разлика од оваа амбуланта, дневната амбуланта е сосема друга ситуација, таму се е под контрола и нема никакви гужви, пациенти се повикуваат да влезат на разглас, во закажаниот термин без доцнење. Се забележува љубезност од лекарите, персоналот и шалтерските службеници. Чекалната е чиста проветрена и има доволно столчиња за седење.

### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата за Онкологија е соодветен има рампа за лица со инвалидска колоичка. Во влезот од амбулантата има голема чекална и во неколку одделенија помали. Хигиената во амбулантата е на соодветно ниво, санитарниот јазол чист. Чекалната е голема пространа во добар ред. На шалтерите нема подолги задржувања, секој шалтер е соодветно означен според намената. Пациентите се задоволни од мадицинската нега од дневната болница, исто така и од медицинскиот персоал и лекарите. Пациентите се пожалија дека доста време чекаат за преглед и дека многу споро иде, целата процедура околу хемо тарапијата и “мој термин” каде се чека и по неколку саати. На влезот од амбулантата често се паркираат автомобили кои го блокираат самиот влез каде еден пациент кој беше со инвалидска количка не можеше да излезе.

### *Таен пациент*

При посетата на амбулантата за Онкологија добив добар впечаток. Пристапот до амбулантата е соодветен. Хигиената е на задоволително ниво. Конфорот во чекалната е на задоволително ниво, чекалната голема пространа. Шалтерите соодветно означени ,нема подолги задржувања. Пациентите не се задоволни од времето за чекање за преглед каде за преглед чекаат и по 2-3 часа ,исто така не се задоволни од запазувањето на редот . Пациентите кои чекаа за хемо тарапија се пожалија од предолгото време за чекање. Пациентите кои беа од другите подалечни градови укажаа на далечината и предложија отварање на центри во поголемите градови. Приватноста за време на прегледот беше запазена.

### *Таен пациент*

На влезот на амбулантата за Онкологија и Радиотерапија има голема чекална за пациенти, пространа, со нови столчиња, осветлена и чиста. Во помалите чекални на некои места недостасува осветлување и е загушливо. Голема фрекфентноста на пациенти, од цела Македонија. Санитарниот јазол и женскиот и машкиот се нови и се во добра состојба. Имаше незадоволство од пациентите за одредени апарати за дијагноза. Задоволни се од лекарите и сестрите, но многу се чека за преглед и по неколку часови. Поради сериозно болните пациенти се пролонгира “мој термин”, односно 15- те минути за преглед кај лекарот. Скоро па и да не функционира “мој термин”. Многу пациенти се пожалија за проблемот со приоритетните упати. Има посебни шалтери за првпат и посебни шалтери во зависност од потребите за кој се дојдени пациентите. Шалтерите се осветлени и добро функционираат. На влезот на амбулантата е многу гужва, пред влезот има паркирани возила и таксисти, брза помош од Тетово со пациент во тешка состојба неможеше да пристапи до влезот на онкологија.

### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата е отежнат поради тесниот пат и несоодветно паркираните автомобили. Хигиената е запазена со замержка дека докторите не ги менуваат ракавиците после секој преглед и не се користеле хартиени прекривки пред да се седне на креветот за

преглед. Се јавува голема нервоза и напнатост кај пациентите бидејќи чекаат многу пред да влезат на преглед а дел од нив се излезени од работа со мисла дека нема да се задржат подолго од планираното. Пациентите се сомневаат во веродостојноста на апаратите и опремата поради ниваната старост, апаратот за снимање често се случувало да се расипе. Поради долгите прегледи се насобра многу народ во чекалните, па иако тие се доволно големи и комфорни, во тие периоди нема доволно столчиња за седење, станува загушливо а и на одредени делови од ходниците светилките не работат. Тоалетите се на ниво, со сапун, чисти и сочувани. Приватноста за време на преглед се нарушува кога пациентите после долго чекање за да бидат примени на преглед, поради тоа што ќе закаснат на закажаниот термин за терапија, влегуваат кај докторот иако таму веќе има пациент.

## **Скопје - Психијатрија**

### *Таен пациент*

Одделот за психијатрија се наоѓа надвор од комплексот на клиничкиот центар и неговото пронаоѓање и достапност е малку потешко поради тоа што нема никаков знак кој насочува каде се наоѓа и како да се дојде до овој објект. Хигиената во ова одделение е на високо ниво. Во риенниот дел на шалтерот имаше само едно вработено лице кое љубезно ги услужуваше пациентите. Поминувајќи од една во друга просторија докторите и медицинскиот персонал одвојуваа време за дополнителните прашања на пациентите во чекалната. Од слушање на меѓусебните комуникации помеѓу пациентите можеше да се види задоволството од љубезноста и стручноста на медицинскиот како и на докторскиот персонал. Комфорот во чекалната беше на задоволително ниво. Времетраењето на прегледот траеше во зависност од потребите на пациентите, а чекањето на истите беше регулирано преку “мој термин”.

### *Таен пациент*

Амбулантата е во уредна состојба. Бројот на пациенти не е преголем, ниту пак се чека предолго. Шалтерските службеници си ја извршуваат работата и се љубезни кон пациентите. Чекалната иако мала, сепак уредна и одржувана. Немам конкретна забелешка од посетата.

Пристапот до одделението за психијатрија е малку комплициран за оние пациенти кои доаѓаат прв пат. Хигиената е на задоволително ниво. Шалтерскиот работник беше љубезен со пациентите и ги упатуваше на соодветното место. Медицинскиот персонал е внимателен и љубезен со пациентите. Функционирањето на “мој термин” во ова одделение се чини дека е во ред.

## **Скопје - Пулмологија**

### *Таен пациент*

Состојбата на Клиниката за пулмологија е делумно позитивна. Релативно чисто е, луѓето чекаат пред шалтерите и пред лекарските соби. Тоалетите се во делумно добра состојба, а пациентите велат дека се потребни „врски“ за било што, а и овде се жалат на “мој термин”, па дури велат дека тој личел повеќе на хаос, отколку на ред. Пристапот до влезот е многу лош, бидејќи има и таксисти, кои прават неред и не само тоа, тука воопшто нема место за автомобили.

#### *Таен пациент*

Можеби со мало подобрување од минатата година, клиниката за пулмологија мора да обрне внимание на хигиената како во тоалетите така и во болничките соби. Особено на опремата на собите, на која се жалат и пациентите, од основните услови како што се чаршафите и кебињата па се понатаму. Всушност, овој проблем не е увиден само на одделението за пулмологија, туку во најголем дел од клиниката. Хигиената и одржувањето би ја издвоила како најголема забелешка.

#### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата на пулмологија е малку отежнат поради недоволни паркинг места и паркирани автомобили скоро до самиот влез на болницата. Влезот располага со рампа за инвалиди. Хигената во целата болница е на добро ниво. Медицинска негашто ја пружаа докторите можеше да се види и при самиот влез на амбулантата. Просторот во чекалната е мал и не ги собираше сите пациенти кои се дојдени за својот преглед. Помеѓу пациентите владееше нервоза затоа што нивниот закажан преглед доцнеше и по неколку часа. Не се почитува “мој термин”. Во една од кабинетите за преглед на пациентите докторите се пожалија дека компјутерот им откажа и тоа дека пациентите ќе мора да одат во друг објект за да ги направат своите снимки. Шалтерките работници добро и брзо ја вршеа својата работа. Генерална оцена за оваа болница е делумно непозитивна.

#### *Таен пациент*

Во клиниката за пулмологија забележав несоодветно однесување на шалтерските службеници кои немаа трпение со пациентите. Докторите не беа доволно достапни односно имаше малку закасување со одвивањето на закажаниот термин. Докторот го немаше петнаесет минути по завршување на паузата. Хигиената во клиниката е на задоволително ниво, во санитарните јазли исто така хигиената е запазена. Условите во чекалната се задоволителни, има доволен број на седишта кои се во исправна и добра состојба. Пациентите се задоволни од стручноста на докторскиот како и на медицинскиот персона, а иако имаше мало доцнење пациентите велат дека тие се прилично достапни во секое време. Во оваа посета сепак забележав дека многу пациенти мораа да чекаат за својот преглед стоечки поради големата гужва која ја имаше во тој даден период.

## Скопје-Радиологија

### *Таен пациент*

Само во главната чекална има нови столици за седење, а другите чекални се стари и немаат доволно столчња за сите пациенти. Прилично е чисто, но на шалтерите има големи гужви и караници. Кој како стигне си ја става книшката на шалтер. Само во првата чекална на влез е проветрено, во другите нема воздух. Тоалетите се без светло и валкани. Има знаци за предупредување на бремени жени да се пријават доколку се за да не се искомпликува нешто поради зрачењето.

### *Таен пациент*

Прилично чисто, без гужви. Тоалетите се пристојни, но без тоалетна хартија. Нема никаде средства за дезинфекција, а во некои тоалети дури нема и светло, а ни вратите од истите не се затвораат како што треба. На шалтер има гужва, пациентите се нервозни и незадоволни, а посебно оние на кои што им било речено да дојдат во 9, а влегуваат на преглед во 12 часот. Чекалниците се темни со стари столчиња.

### *Таен пациент*

Позитивно е што амбулантата поседува прилагоден влез за пациенти со колички, но општо земено пристапот до амбулантата е отежнат поради тесниот пат и тротоар, како и поради несоодветно паркираните автомобили. Потребно е смена на дел од опремата за снимање бидејќи може да се забележи дека таа е многу стара. Доколку се земе во предвид староста на објектот, хигиената е запазена. Чекалните се комфорни и проветрени, но на одредени делови се забележуваат, рушевини и скршен ентериер. Тоалетите не се во добра состојба, скшени се плочки, чешмата, капакот на WC школката, шират лоша миризба и нема сапун и тоалетна хартија. Немаше гужва на шалтерите но треба да малку да се подобри односот на службениците кон пациентите.

### *Таен пациент*

Пациентите се задоволни од опремата која ја користи клиниката но сепак сметаат дека би тербало да се заменат одредени апарати со цел да се зголеми прецизноста на резултатите а и очекуваат дека на тој начин ќе се забрза целовкупниот процес (преглед). Мали замерки за хигиената кои се јавуваат највеќе заради староста на апаратите, инаку хигиената по ходниците е запазена иако по ивиците и кошињата се забележуваат прљавштини кои се запоставени. Тоалетите можеби бле обновени пред година-две но моментало не се во добра состојба, WC-школката е во лоша состојба без капак и постојано тече вода од казанчето а и водата не престанува да тече ниту од чешмата, има искршени плочки и нема тоалетна хартија и сапун. Забележав љубезност од лекарите и персоналот, но забележав и нивна огромна (по мое непотребна) раздвиженост и чести паузи за цигари. Шалтерот за закажување не функционира најдобро, бидејќи се чека многу време, при што се прави голема редица, а бидејќи шалтерот е на влезот во амбулантата се отежнува влегувањето во неа. Чекалната е во ред, со доволен број на столчиња и проветрена. Пристапот е



катастрофален што важи и за сите други амбуланти(паркинг, тесен пат. . . ) времетраењето за чекање на резултати е просечно од 5-6 часа, што е реално подолго од потребното, но тоа можеби зависи и од староста на опремата.

#### *Таен пациент*

Пристапот до Радиологија е соодветен , има пристап за лица со инвалидска количка. Хигената е на задоволително ниво,чекалната е чиста. Санитарниот јазол е чист, но не е осветлен и ги нема основните средства. Воглавно пациентите се задоволни од мадицинската нега. Пациентите не се задоволно од запазување на “мој термин”. Поголем број од пациентите се пожалија од предолгото време на чекање за магнетна резонанца, каде имаше случај што чекаат за закажување по 6 месеци, дел од пациентите кој чекаа за магнетна резонанца беа со приоритетен упат. На другите оделенија во амбулантата за Радиологија пациентите не беа задоволни од запазувањето на времето за преглед преку “мој термин”.

#### *Таен пациент*

При посетата на амбулантата за Радиологија го воочив следново. Пристапот е на соодветно ниво, има пристап за лица со инвалидска количка. Хигената е на соодветно ниво. Условите и комфорот во чекалната е на задоволително ниво, на шалтерите нема поголема гужва задржувањето е од 15-20минути. Пациентите се задоволни од медицинските сестри и љубезноста на лекарите. Пациентите кој чекаа за магнетна резонанца воопшто не беа задоволни од процедурата за закажување, за закажување се чека по 3-4месеци,исто така не беа задоволни од времето за чекање за преглед каде се чекаше по неколку часа. Дел од пациентите беа со приоритетен упат каде имаше доста пациенти кои исто така се со приоритетен упат Се добива впечаток дека сите пациенти се праќаат со приоритетен упат. Пациентите не беа задоволни ни од мој тетмин кои не се почитува.

#### *Таен пациент*

При посетата на амбулантата за радиологија имам добар впечаток. Пристапот до Радиологија е соодветен. Хигиената во ходниците и чекалните е на соодветно ниво. Конфорот во чекалните е на задоволително ниво. Санитарниот јазол чист но не осветлен. Пациентите беа задоволни од лубезноста на лекарите и персоналот. Пациентите кои чекаа за магнетна резонанца не беа задоволни од процедурата за закажување, и од времето за чекање за преглед каде за закажување се чека по 3-4 месеци а за преглед по неколку часа. Пациентите кои чекаа за мамографија не беа задоволни од почитувањето на времето преку “мој термин”и времето за чекање за преглед. Прватноста за време на прегледот беше на задоволително ниво.

#### *Таен пациент*

Амбулантата за Радиологија е поделена на неколку оддели. На оделот за магнетна резонанца иема голема фреквенција и најмногу чекање каде пациентите се пожалија од

времето за закжување за преглед кое трае по неколку месеци, и од времето за чекања на преглед, “мој термин” не се почитува. На оделот за мамографија имаше прилично гужва каде пациентите се позалија од времето за чекање за преглед и не почитување на “мој термин” кое се одвива со закаснување од 1 -2 часа. Приватноста за време на прегледот беше запазена.

#### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката за Радиологија е соодветен со видно обелаежана светлосна табла. Влезот е обезбеден и со пристап за инвалидни лица. Шалтерските работници добро ја вршеја својата работа и немаше подолги заджувања на шалтерите. Докторите се присутни и многу љубезно им пристапуваа на пациентите. Единствен проблем е тоа што пациентите за закажување на свој преглед чекаат и над еден месец. Прегледот исто така трае и над 45 минути при што се заклучува дека не се почитува “мој термин”. Тоа е и втората поплака на пациентите дека не се почитува нивниот зададен термин. Условите во чекалната не се на добро ниво. Целокупна моја оцена за оваа болница сепак е позитивна.

#### *Таен пациент*

При посета на клиниката за Радиологија општиот впечаток е позитивен. Пациентите генерално се задоволни од опремата за дијагноза. Генерално задоволни се од љубезноста на сестрите и персоналот на шалтер. Задоволни се и од љубезноста на лекарите и нивната достапност. На шалтерот имаше многу гужва но се запазуваше редот. До некаде се запазува и “мој термин”. Многу гужва имаше во делот за магнетна резонанса. Бидејќи пациентите многу долго чекаат термин за снимање. Санитарниот јазол до некаде е во добра состојба, но нема светло, ходниците се чисти проветрени со нови столчиња.

#### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката за Радиологија е добар , има пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената е на задоволително ниво чекалната е пространа, проветрена и во добра состојба. Санитарниот јазол е чист, но не е осветлен и ги нема потребните средстава за хигиена. Воглавно пациентите се задоволни од сестрите и докторите. Пациентите не се задоволни од запазување на “мој термин”. Поголем број од пациентите се пожалија од времето на чекање за магнетна резонанса , каде имаше случаеви каде што пациентите чекаат за закажување и по 6 месеци, дел од пациентите кој чекаа за магнетна резонанса беа со приоритетен упат . Во останатите делови во амбулантата за Радиологија пациентите не беа задоволни од запазувањето на времето за преглед преку “мој термин”.

#### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката е отежнат и тешко достапен, поради немањето паркинг место, како и простор за движење на пешаците по тротоарите бидејќи на нив имаше паркирано автомобили. Хигиената во оваа одделение е на незадоволително ниво , санитарните јазли повторно се под клуч а оние кои не се не ги поседуваат основните средства за нивно

користење и одржување на хигиената во истите. Шалтерските работници си ја извршуваа добро својата задача. Во денешната посета беше воочена голема незадоволност од пациентите упатена кон медицинскиот и докторскиот персонал, нивна нељубезност и непрофесионалност. Генерално пациентите беа задоволни од времето потребно за чекање на преглед, а скоро сите имаа закажано “мој термин” за преглед. Приватноста за време на прегледите беше запазена

#### *Таен пациент*

Во клиниката за радиологија воопшто нема чекање на шалтер, пациентите влегуваат на преглед според однапред закажаниот термин. Проблем на кој што наидов во оваа посета беше незадоволството на една мајка поради тоа што на нејзиното дете не можеле докторите да и закажат термин поради тоа што тие неможеле да му ја дијагностицираат болеста, а инаку на детето пред тоа му била дијагностицирана ретка болест. Во Македонија нема никави лекаства и никој не може да ја дијагностицира оваа болест на детето. Некои од пациентите исто така се пожалија од нестручноста на докторскиот персонал бидејќи како што тие кажуваат докторите неможат да ја дијагностицираат болеста односно истата да ја погодат, па ги препраќаат од едно на друго место. Пациентите исто така се жалат на лошиот пристап до болницата како и паркингот. Условите во чекалните не се на задоволително ниво, нема доволно седишта за потребите на сите пациенти кои таму чекаат за преглед

#### *Таен пациент*

Во клиниката за радиологија не се чека многу, но прегледите односно оние кои имаа закажано термин за преглед а во случајов за снимање не се одвиваше според закажаниот термин, туку доцнеше половина час. Пациентите се пожалија дека прегледите им биле откажувани и со задоцнување поради тоа што некои од апаратите за дијагноза биле расипани. Хигиената во клиниката не е на задоволителното ниво а санитарните јазли беа затворени и немаше пристап до истите. Пациентите не се задоволни ниту од комфорот во чекалните поради тоа што секогаш има повеќе пациенти отколку седишта во истите.

#### *Таен пациент*

Пристапот до одделението за радиологија не е лесно достапен, константно има паркирано автомобили на тротоарот кои го отежнуваат пристапот до ова одделение особено на лицата со инвалидитет. Внатрешноста на болницата е добро означена, а хигиената не е на задоволително ниво неколку од санитарните јазли беа заклучени, а останатите иако ги има основните средства за нивна употреба, сепак не беа на задоволително ниво. Персоналот на приемното одделение добро си ја извршуваше својата работа. Во главно пациентите беа задоволни од медицинската нега која им се пружаше, како и од љубезноста на персоналот и докторите. Чекањето за преглед не траеше долго и повеќето од пациентите беа со “мој термин”. Комфорот во чекалните би можел да се подобри бидејќи нема доволно инвентар за пациентите кои чекаат за преглед. Исто така пациентите се задоволни од медицинската опрема.

### *Таен пациент*

Во клиниката за радиологија хигиената беше на задоволително ниво, пациентите не чекаа многу за преглед се одвиваше според однапред закажаните термини преку “мој термин”. Пациентите исто така се задоволни од љубезноста и стручноста на медицинскиот како и на докторскиот персонал, се одвива во најдобар ред. Еден проблем кој го забележав беше конфликт помеѓу една од докторките и еден од пациентите. Конфликтот беше поради резултатите кои пациентот ги бараше од докторката а таа велеше дека ги нема. Сите прегледи се одвиваа на време според закажаното време, а приватноста за време на истите беше почитувана и запазена.

### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е добар, проблем може да биде само паркингот. Хигиената и условите на клиниката се на просечно ниво. Пациентите не се задржуваат многу на шалтер. Шалтерските работници си ја врши својата работа коректно и ефикасно. Чекалните во клиниката за радиологија се пространи осветлени и проветрени. Комфортот во чекалните е на задоволително ниво меѓутоа инвентарот е прилично стар. Опремата за дијагноза донекаде ги задоволува потребите на пациентите. Пациентите беа незадоволни од начинот за закажување бидејќи за одредени снимања се чека и по неколку месеци слободен термин.

### *Таен пациент*

Болница е лесно достапна за лицата со инвалидитет, сите амбуланти и кабини за снимање се наоѓаат на приземје. Пациентите имаат свој однапред закажан термин за медицинската потреба за која се таму, така што времето на чекање не е долго и не се создава гужва. Меѓутоа тие не се задоволни од процедурата за закажување на преглед, и од временскиот период потребен за закажување, кој најчесто изнесува и повеќе од неколку месеци. Хигиената во овој оддел е на добро ниво, но може да се поработи на нејзиното подобрување. Особено внимание треба да се посвети на условите и хигиена во санитарните јазли, каде дел од инвентарот беше оштетен.

### *Таен пациент*

Клиниката е во пристојна состојба, почнувајќи од пристапот до неа, до хигиената која се одржува на исто такво ниво. Единствено се создава гужва на шалтерите но сепак мојот впечаток е дека не се чека повеќе од прифатливото време за чекање, ниту на шалтер ниту за преглед. Медицинскиот персонал е љубезен.

### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е лесен. Хигиената е на добро ниво, но постои можност за подобрувања. Шалтерските работници и медицинскиот персонал се коректни во односот со пациентите. Како еден од најголемите проблеми во функционирањето на ова

одделение се истакнува проблемот со закажување на снимање. Тоа може да трае со месеци, во зависност од здравствениот проблем на пациенти.

## Скопје – ТОАРУ

### *Таен пациент*

Опремата во амбулантата не е од најнов тип но пациентите се задоволни, бидејќи ја врши функцијата за која е наменета. Тоалетите ги има во мал број, а и тие се во лоша состојба, бидејќи нема светло, нема капаи на WC школките, вратите не се заклучуваат и шират лоша миризба. Инаку хигиената по ходниците се запазува, но самиот објект односно ентериерот кој е со темни бои и недоволно осветлен дава чувство на нечисто, некоомфорно и депресивно место. Во некои делови од чекалните иа скршени столчиња, стари клупи и нема свеж воздух. Докторите и персоналот се услужливи и љубезни, но во одредени случаеви времето за чекање за преглед беше подолго од планираното. Пристапот до болницата е отежнат, поради тесниот пат и паркираните возила по тротоарите.

### *Таен пациент*

Чекалната во абунатата е мрачна и загушлива, столчињата се сите различни, стари и излижани и нема комфор при чекање за преглед. Во периодот кога присуствував, еден од докторите кај кого пациентите имаа закажано беше отсутен и сите пациенти ги префрлаа кај друг доктор, поради што имаше гужва пред амбулантата и пациентите чекале по 3-4 часа за преглед. Голем дел од пациентите чекаа веднаш пред вратата на докторот, и постојано некој влегуваше во собата за “само да праша“ поради што се нарушува секаква приватност за преглед. Тоалетите се чисти но во лоша состојба (стари) и шират лоша миризба. Пристапот до амбулантатата е отежнат поради паркираните автомобили на патот.

### *Таен пациент*

При посетата на ТОАРУ го воочив следново. Пристапот е на задоволително ниво, има пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената не е на задоволително ниво во чекалната беше многу загушливо немаше проветреност вентилацијата не работи. Во чекалната имаше голем број на пациенти кој чекаа, но мал број на столчиња кој дел од нив беа оштетени не соодветни за пациентите. Санитарниот јазол нечист, а од него се шири непријатна миризба. Осветлувањето е многу слабо. Пациентите делумно не се задоволни од односот и љубезноста на медицинскиот персонал, има и не почитување на “мој термин” имаше пациенти кој влегуваа преку ред. Дел од пациентите се пожалија дека за преглед чекаат по 1 до 1:30. Во ходниците имаше мал број на пациенти кој лажеа на кревет поради нивната ситуација и чекаа за преглед. Шалтерскиот службеник треба да биде пољубезен.

### *Таен пациент*

Пристапот до амбулантата за трауматологија е соодветен, има пристап за лица со инвалидска количка. Хигената е на незадоволително ниво. Комфортот во чекалната е на воопшто незадоволително ниво, во чекалната имаше голем број на пациенти кој не беа задоволни од не почитувањето на “мој термин” и подолгото време за чекање за преглед и запазувањето на радот. Осветленоста во чекалната е многу слаба. На шалтерот нема подолги чекања од 10 до 20 минути. Приватноста за време на прегледот не е многу запазена. Има пациенти кои влегуваа преку ред.

#### *Таен пациент*

Пристапот до оваа болница е ограничен со оглед на паркираните автомобили на влезот од клиниката. Опремата за дијагноза на овој одел е донекаде позитивно. На хигената може да и се посвети повеќе внимание каде што и пациентите коментираа на тоа. Чекалната не ги исполнува капацитетите која се состои од неколку стари столчиња и е крајно неудобна. Шалтеркиот работник донекаде добро ја врши својата работа. Пациентите се пожалија и на тоа дека нивните закажани прегледи не се почитуваат така што некои од нив го чекаа прегледот до еден час. Генерално не се почитува “мој термин”. Приватноста при прегледот делумно не се почитува. Целосна оцена за оваа болница е делумно незадоволен.

#### *Таен пациент*

Пристапот до оделот ТОАРУ евозможен од две страни на клиниката за хирургија. При влезот на овој дел ве пречекуваат пациенти кои се ставени во кревети и кои чекаат во ходникот на болницата. Чекалната за пациентите е споена со ходникот кој поврзува со останатите одели од болницата. Условите во чекалната се катастрофални. Дел од пациентите кои ги чекаа своите прегледи беа принудени да стојат и по еден час а истите тие имаа скршеници на екстремитетите. Шалтерот е не соодветно обележан а шалтерскиот работник многу споро и нељубезно ја работеше неговата работа. Времето на чекање за преглед на пациентите е подолго од еден а со тоа и не се почитуваше “мој термин”. Приватноста за време на прегледот делумно се почитуваше. Крајната оцена за овој одел е непозивна.

#### *Таен пациент*

Просториите за чекање се тесни, нема доволен број столчиња. Хигиената е на солдино ниво, но темно е и непроветрено. Се чека многу за преглед, тоалетите се ОК, но не се чисти. Персоналот е некултурен и по тоа што можев да забележам прилично нетрпелив и пасивен. Пациентите влегуваат преку ред и нема некоја приватност.

#### *Таен пациент*

На ТОАРУ влезот е достапен за лица со инвалидска количка. Во чекалната имаше голем број на пациенти, беше загушливо немаше доволно број на столчиња, столчињата беа стари и неудобни, а некои од нив искршени. Ходниците се темни, без прозори, загушливо

и осветлувањето е многу лошо. Санитарниот јазол е во лоша состојба и се шири непријатен мирис. Незадоволни пациенти чека и по неколку часови во чекалната. Хигиената е до некаде на задоволително ниво. Шалтерот е мал и непрегледен. За време на посетата забележав ниту еден лекар, ниту пак сестра.

#### *Таен пациент*

При денешната посета на ТОАРУ, многу лош впечаток ми остави влезот на хирушките клиници. Влезот беше блокиран од возила, такси, и коли кои носат пациенти од други градови. Возилаа се задржуваат подолго време и се прави многу гужва. Во чекалната на ТОАРУ имаше многу пациенти и недоволен број на столчиња, многу е загушливо недоволно осветлено. Столчињата во чекалната се оштетени и дел од нив се од ЈСП. Нема доволно број на места за седење колку што има пациенти. Осветлувањето е многу слабо. Не се запзува редот за преглед. Шалтерот е во лоша состојба, мал, непрегледен и не се гледа службеникот кој работи. Хигиената е донекде на задоволително ниво. Лош впечаток оставаат пациенти кои ги носат во критична состојба со лекарски кревет и ги оставаат во ходниците подолго време.

#### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката е отежнат, нема доволно место за паркинг. Хигиената е на незадоволително ниво, санитарните јазли се во лоша состојба. Комфортот исто така е на незадоволително ниво нема инвентар или е оштетен или е премалку за потребите на пациентите. Односот на шалтерските службеници е добар, а докторскиот персонал како и медицинскиот е љубезен и стручен. Со исклучок на една медицинска сестра која крајно нељубезно се однесуваше со пациентите. Скоро сите пациенти имаа закажано термин за преглед.

#### *Таен пациент*

Пристапот до оддленијата кои спаѓаат под ТОАРУ се лесно достапни бидејќи се наоѓаат на почетниот дел на клиничкиот центар. Хигиената во ТОАРУ и понатаму е на незадоволително ниво, а санитарните јазли и понатаму ги немаат основните средства за хигиена и нивно одржување. Комфортот во чекалните е на незадоволително ниво, не е соодветен инвентарот поставен во чекалните за потребата на пациентите, некаде е оштетен, а некаде воопшто и го нема. Времето кое е потребно за чекање пред прегледот и понатаму се регулира со “мој термин”. Шалтерските службеници си ја извршуваат својата работа како што треба. Можеше да се забележи љубезно и стручно однесување на целокупниот медицински и докторски персонал. Приватноста за време на прегледите беше запазена.

#### *Таен пациент*

Во клиниката за ТОАРУ условите во чекалната се неповолни, нема доволно место за седење на пациентите. Нема никаде означено натпис за санитарните јазли кои би покажале каде тие се наоѓаат, а единственото нешто што личеше на тоалет беше

заклучено. Хигиената во болницата е исто така на многу ниско ниво. Не се почитува закажаното време според “мој термин” . пациенти со протекции влегуваат преку ред, додека пациентите со жакажан термин чекаат и до половина час после закажаното време за преглед . Пристапот до клиниката е отежнат и тешко достапен.

#### *Таен пациент*

При посета на ТОАРУ општиот впечаток е лош. Пристапот до хирургија тој ден беше многу лош, поплавен од дожд. Хигиената е на незадоволително ниво, слабо осветлено, непроветрени ходници, лоша миризба се шири во чекалната. Санитарниот јазол е во многу лоша состојба, само еден работи. Другиот тоалет е заклучен и најверојатно го користи персоналот. Нема сапун и тоалет хартија. Во чекалната има 2 чешми, една работи другата не е во функција. Во разговорот со пациентите кажаа дека се задоволни од “мој термин” со исклучоци кои не беа задоволни. Пациентите за преврска чекаат по неколку часови, да поминат сите пациенти во “мој термин” па потоа да им биде извршена преврска. Поедини пациенти се пожалија од некоректно однесување на некои лекари.

#### *Таен пациент*

Во склоп на Тоару беа посетени одделението за трауматологија и пластика. Повторно најлошиот впечаток го имав во одделението за трауматологија. Хигиената првенствено е на најниско ниво, во собите а некаде и во ходниците , на подот можат да се забележат употребени вати, игла од шприц, па дури и мокрача истечена од катетрите. Собите се непроветрени со лош мирис, најчесто со несоодветно голем број на кревети. Со оглед на природата на пациентите, персоналот е недоволно присутен и неажурен. Тоалетите и ходниците беа исто така во лоша состојба, вреќи со отпад се оставени на видно место. Целокупната слика е неприфатлива. На одделението за пластика најголемата забелешка би била опремата во собите. Во некои од собите нема ниту шкафчиња за да можат да си ја остават облеката во која се дојдени, па ги оставаат на несоодветни места во собите. Се жалат и на основни работи како чаршафи и пижами. Во моментот персоналот не беше достапен, напротив поголемиот дел од нив си разговараа во една од сестринските соби.

#### *Таен пациент*

Пристапноста е лесна за ургентни случаи, генерално не е за оние што треба да најдат паркинг место. Хигиената во одделението е незадоволителна бидејќи дел од санитарните јазли се затворени, а остатокот не се средени. Љубезноста на лекарите е делумно задоволителна. Осветлувањето не е на добро ниво и чекалните се со мал капацитет. Приватноста при преглед на пациентите се случува да биде нарушена.

#### *Таен пациент*

Во амбулантите на ТОАРУ за преглед или испитување се чека многу долго. Пациентите се незадоволни од бројот на лекарите и медицинскиот персонал и нивната достапност. Поради доцнење на докторите, за преглед се чека и по неколку часа. Чекалната е во склоп на ходникот и е изложена на провев. Хигиената во одделот е незадоволителна и се шири



непријатна миризба од санитарните јазли. Состојбата е слична и пред амбулантата за ортопедија. Чекалната е пространа меѓутоа не е доволно осветлена и со недоволен број на столчиња за пациентите.

*Таен пациент*

Чекалната на трауматологија е дел од ходник и воопшто не е погодна за пациентите, кои се изложени на провев. Во неа нема доволен број на места за седење при што дел од пациентите се приморани да стојат. Проблемот со чекалната не би бил толку голем, но се работи за луѓе кои што се со скршеници и мораат да седнат додека чекаат да им биде извршен медицински преглед. Односот на шалтерските работници и медицинскиот персонал беше коректен. Хигиената во санитарните јазли е на ниско ниво и од нив се шири непријатна миризба.

*Таен пациент*

Комфорот во чекалните е на ниско ниво и нема доволно места за седење, а инвентарот кој веќе постои воопшто не ги задоволува потребите на пациентите. Дел од пациентите кои се на болничко лекување чекаа во ходникот во своите кревети за снимање и беа изложени на провев. Времето на чекање на шалтерите е околу половина час, но времето на чекање за преглед трае околу два часа, понекогаш и повеќе со што се создава револт кај дел од пациентите. Лекарите и медицинските сестри добро ја извршуваат својата работа. Приватност за време на преглед не е запазена.

*Таен пациент*

Хигиената во клиниката е на многу ниско ниво. Санитарните јазли се нечисти, неупотребливи, без никакви средства за хигиена и од нив се шири непријатна миризба во целиот ходник каде што всушност е чекалната. Комфорот и условите во чекалната се исто така на ниско ниво. Повеќето од пациентите имаа закажано термин за преглед и времето кои тие го поминуваа чекајќи за истиот беше околу еден час. Пациентите се задоволни од љубезноста на лекарите и медицинскиот персонал. Односот на шалтерските службеници е коректен и професионален. Пациентите исто така се пожалија на приватноста за времето на преглед.

## **Скопје-Токсикологија**

*Таен пациент*

При посетата на клиниката за токсикологија, општ впечаток донекае негативен. До клиниката има пристап за лица со инвалидска количка. Чекалната е мала со дрвени неудобни клупи, загушливо е и се прави гужва многу брзо. Санитарниот јазол е во лоша состојба со влага. Шалтерските службеници се љубезни и пациентите не се задржуваат подолго од 10 минути. Има пациенти кои се пожалија дека чекаат и по неколку часови. Сестрите и лекарите до некаде се љубезни имаше пациенти кои влегуваа преку ред за преглед кај одредени лекари.

### *Таен пациент*

Во денешната посета на клиниката за токсикологија имаше многу гужва, многу пациенти во чекалната. Во чекалната е загушливо нема доволно место за седење, две стари дрвени клупи. Пред чекалната во ходнико не е осветлено и дува од сите страни. Пациентите се пожалија дека не функционира “мој термин” и дека чекаат и по неколку часа. Не се запазува редот за преглед. Има пациенти кои влегуваат преку ред кај лекарот. Санитарниот јазое е донекаде во лоша состојба. Односот на шалтерските службеници е коректен брзо се завршува работата. Медицинскиот персонал лекарите, шалтерските службеници често пати прават кратки паузи пред клиниката за цигара.

### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката за токсикологија е добро спроведен со замерка на неколкуте паркирани автомобили на влезот на амбулантата. Ентериерот при влезот на болницата е стар и има слабо осветлување. Чекалната во амбулантата не соодветствува на потребите која пак се состои од неколку стари и искршени столчиња. Хигената исто така може да се каже дека не е на добро ниво. Шалтерскиот работник одлично ја вршеше својата работа и љубезно им одговараше на сите прашања од пациентите. Докторите се присутни за преглед на пациентите и љубезно ги примаа во кабинетите. Единствена замерка е тоа што еден пациент беше оставен во чекална во видно лоша состојба потпрен на сидот со перница и чекаше подолго време за да го примат на испитување. Приватноста за време на прегледот е запазена. Генерално сум задоволен од посетата на оваа болница.

### *Таен пациент*

Пациентите се жалат на староста на апаратурата, сметаат дека треба да се користи посоодветна опрема. Персоналот се грижи за хигиената во клиниката, но староста на ентериерот дава слика на нечисто. Чекалната е мрачна и потребно е столчињата да се заменат со нови, потербна е и подобра проветерност. Тоалетите се стари, нема; светло тоалетна хартија, сапун, на WC-школката недостасувава капак и шират лоша миризба. Шалтерските службеници функционираат добро и не се чека воопшто за да се заврши работа кај нив. Пациентите се задоволни од стручноста на лекарите и персоналот а и љубезноста е на ниво, но се забележува незадоволство кај пациентите поради долгото време за чекање за преглед, до што најчесто доаѓа поради примање на “пријателски“ пациенти ореку ред, кои влегуваат низ некоја споредна врата, поради што се случува пациентите да чекаат и по 3 часа за преглед и да не стигнат на ред поради што ќе мораат да дојдат повторно наредниот ден. Приватноста за време на преглед не е запазена, се случува да се примат по 2 пациенти одеднаш, а во собата веќе има 2 пациенти кои се на испитување. Пристапот до клиниката е отежнат за автомобилите поради тесниот пат, а бидејќи често пати има паркирани автомобили на патот ниту амбулантното возило може лесно да помине. Во клиниката има добра обележаност и патокази.

## Скопје-Урологија

### *Таен пациент*

Пристапот до урологија е на добро ниво. На самиот влез на оделот ве пречекува непријатна миризба која се шири од санитарниот јазол. Ходникот и чекалната беше преполна со пациенти кои нервозно чекаа за да го добијат својот преглед. Чекалната се состои од само неколку стари столчиња кои во никој случај не се доволни за сите пациенти. На хигената во болницата треба да и се обврне повеќе внимание. Докторите и медицинскиот персонал се достапни за пациентите но нивната љубезност кон нив е на ниско ниво. Пациентите чекаа за своите прегледи и по неколку часа. Општо во целата болница владееше крајна неорганизираност. Докторите се пожалија на пациентите дека нема доволно персонал за сите да ги прегледаат и за тоа ако сакаат можат да се пожалат до Министерството за здравство. Приватноста за време на прегледот не се почитува. Генерално оценка за оваа болница е непозитивна.

### *Таен пациент*

При влезот на урологија од едната страна каде има пристап за возила и за лица со инвалидска количка имаше многу вода и пристапот беше скоро непрооден. Во ходникот на урологија имаше многу гужва, многу пациенти, темен ходник со многу лошо осветлување, се ширеше непријатен мирис. Во чекалната немаше доволно столчиња за седење, столчињата се стари и оштетени. Санитарниот јазол е во многу лоша состојба. Едениот санитарен јазол беше заклучен, на вратата пишуваше за персонал, другиот е за пациенти, еден за сите, вратата не се затвора, нема сапун и се шири непријатен мирис. Од пациентите што ги распрашував повеќето беа задоволни од “мој термин” и дека им е запазен редот. До некаде беа задоволни од сестрите и докторите од нивната љубезност и стручност.

### *Таен пациент*

Пристапот до одделението за хирургија е лесно достапен е динствен проблем претставува паркингот . Хигиената во ова одделение е на крајно незадоволително ниво. Пред се во ова одделение се шири доста непријатна миризба, потоа како е можно на толкав простор каде што се наоѓаат уште неколку одделенија да има само два санитарни јазли од кои едниот е наменет само за медицинскиот персонал како и останатите вработени, а во другиот кој е наменет за пациентите е за користење и на двата пола. Автоматски на повеќе пд 50-60 пациенти кои се наоѓаат во истата просторија има еден санитарен јазол кој буквални ги нема основните средства за хигиена. Комфорот во чекалните не е на задоволително ниво. Нема доволно инвентар за седење, просторијата е многус мрачна заедно со лошата миризба повеќе наликува на хорор филм наместо на чекална. Медицинскиот персонал неможеше да се забележи, а шалтерскиот персонал добро си ја извршува работата. Докторите можеа да се приметат како ги повикуваат пацинтите и љубезно комуницираат со нив. Време за чекање е регулирано со “мој термин”, а приватноста за време на прегледот е загарантирана.

### *Таен пациент*

Во клиниката за урологија во денешната посета можеше да се види како апарат за дијагноза е расипан. Докторот што требаше да ги прегледува пациентите не ги примаше веднаш и некои пациент мораа да чекаат и до два часа во чекалната. Условите и комфорот во чекалната се на незадоволително ниво, нема доволно седишта за потребите на пациентите кои се наоѓаа таму, исто така седиштата не се удобни. Санитарните јазли се во ужасна хигиенска состојба и воопшто за нив не се води никаква грижа. Пациентите се пожалија на тоа дека многу време се чека за закажување преглед а уште повеќе се чека во чекалните за пред истиот да биде спроведен. Услугата “мој термин” не се почитува во одделението за урологија, пациентите кои што чекаа за преглед имаа закажано во девет часот а истите не беа примени и до десет часот кога веќе почнуваше паузата на докторите. Пристапот до ова одделение е многу отежнат најмногу се жалат за паркингот.

## **Скопје- Уво, грло, нос**

### *Таен пациент*

При посета на одделението за уво, нос и грло постои лошо означување за пронаоѓање на објектот и самото одделение. Како втор проблем може да се напомене комфорот во чекалните бидејќи инвентарот не одговара на потребите на пациентите. Хигиената во ова одделение е на просечно ниво. За да се дојде до ова одделение на некои места докторите треба да ја отворат вратата што претставува проблем за пациентите. Шалтерските службеници професионално си ја работеа својата работа. Исто така во горниот дел на ова одделение можеше да се забележи истиот проблем со инвентарот во чекалните кои беше во недоволен број да ги задоволи потребите на пациентите. Приватноста за време на прегледите беше запазена и почитувана. Времето кое беше потребно за чекање пред преглед беше сведено на минимум со помош на “мој термин” .

### *Таен пациент*

Пристапот до клиниката за уво, нос и грло е добро пристапен за пациентите. Хигиената во клиниката не се одржува, а истото важи и за санитарните јазли. Условите за чекање и комфорот во чекалните е отежнат, нема доволен број на седишта за потребите на пациентите кои стоеа чекајќи го својот ред за преглед. На шалтерите нема посебно задржување, прегледите се одржуваа соодветно со “мој термин”т , пациентите се задоволни од стручноста и љубезноста на докторите. Приватноста за време на предгедот беше запазена од страна на докторите. Испитувањата се извршуваа со мало задоцнување, а резултатите од истите пациентите ги добиваа веднаш.

### *Таен пациент*

За време на мојата посета одделението беше во сосема нормална и работна атмосфера. Персоналот е љубезен со пациентите. Во дел од собите има несоодветен број на кревети.

Хигиената е на просечно ниво, но во тоалетите нема основни средства за хигиена и недоволно е одржувана. На болничките соби им е потребно реновирање и опремување.

#### *Таен пациент*

Неугледен и запуштен објект, како од внатрешна така и од надворешна страна. Хигиената е на ниско ниво. Сидовите во ходниците се руинирани. Чекалната е мала. Приватноста за време на преглед се запазува. Времето за чекање на преглед е во ред, а докторите и персоналот се на своите работни места. Потребно е целосно реновирање на болницата.

#### *Таен пациент*

Условите и комфорот во чекалните се на ниско ниво, бидејќи нема доволен број на места за седење, а бројот на пациенти кои чекаат е голем. Медицинскиот персонал и докторите се присутни на своите работни места и секогаш се достапни за пациентите. И покрај големиот број на пациенти кои чекаат пред шалтерите времето за чекање не е долго, благодарение на ефикасноста на шалтерските работници. Сите кабинети се добро обележани и редот на клиниката се запазува.

#### *Таен пациент*

Пристапот е релативно добар, освен за оние пациенти со автомобили. Генерално пациентите се задоволни од односот на лекарите. Единствен проблем е времето на чекање за преглед кој може да се пролонгира и до еден час. Чекалната е мала иако опремена со столчиња, а проветреност скоро и да нема.

### **Скопје- Воена болница**

#### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е добар, но само ако треба да се остави пациент, проблем е доколку треба да се најде паркинг, бидејќи паркингот на болницата е мал. Хигиената во чекалните е запазена, тие се доволно големи и доволно проветрени. На шалтерите не се чекаше, а ниту пак за на преглед, односно беше запазен закажаниот термин на пациентот. Единствено гужва имаше на урологија, каде што прегледот на пациентите им каснеше по повеќе од еден час од она закажаното. Тоалетите се чисти, но сепак шират лоша миризма.

#### *Таен пациент*

Пристапот е соодветен односно има пристап и за лица со инвалидска количка. Хигиената е на задоволително ниво. Санитарниот јазол(на приземје) е во лоша состојба. Чекалната е голема, пространа, чиста. Шалтерите се соодветно означени според намената, на шалтерите нема подолги задржувања, освен на шалтерот до салата за гипсови каде имаше поголема гужва. Пациентите се пожалија од непочитување на работното време, не почитување на “мој термин” и долгото време за чекање за преглед, од нељубезноста на медицинскиот

персонал на оделот за ортопедија-гипсови. Една од медицинскиот персонал на ЕКГ беше дрска не се однесуваше коректно со пациент му се обрати на повисок тон. Пациентите не се задоволни од целосната услуга.

#### *Таен пациент*

Пристапот е соодветен. Хигиената е на задовилително ниво. Условите и комфорот во чекалната е на задовилително ниво. Во амбулантата за ортопедија и трауматологија имаше голем број на пациенти кои чекаа за преглед воопшто не беа задоволни од почитувањето на “мој термин”, каде чекаа и по 1-1:30 за преглед. Шалтерскиот службеник од хирургија беше дрзок и некоректен со пациент на кого му се обрати со повисок тон. Во лабораторијата немаше подолги чекања, а потребните резултатите ги добиваа после неколку часа. Во амбулантата за трансфузиологија имаше поголема гужва но се запазуваше редот. Во лабораториите немаше подолги чекања од потребното, резултатите ги добиваа во попладневните часови. Во амбулантата за кардиологија имаше голема гужва, пациентите не беа задоволни од почитување на мој термин кој како да не функционираше, и во останатите одели пациентите главно не беа задоволни од не почитување на “мој термин”.

#### *Таен пациент*

Пристапот до зградата на Воена болница е одлично спроведен и поседува доволно паркинг места за корисниците на оваа болница. На влезот има и рампа за инвалиди. Хигената во целата болница е на завидно ниво. Шалтерите во сите одделенија се добро означени и немаше подолги задржувања на истите. Единствено пациентите се пожалија за шалтерскиот работник кој е задолжен за хирургија и гипс салите на првиот кат од болницата. Докторите и медицинскиот персонал се достапни за пациентите кон кои и љубезно им се обраќаа. Во сите одделенија прегледите се одржуваа без поголеми застои, а пациентите беа задоволни бидејќи се почитуваше нивниот закажан термин. Просторот во сите чекални на сите одели во болницата е мал и треба да се придонесе кон зголемување на бројот на места за седење и кон комфорот на истите. Приватноста при прегледот генерално се почитуваше. Целосната оценка за оваа болница е позитивна.

#### *Таен пациент*

Пристапот до воената болница е максимално обезбеден и поседува и паркинг простор за пациентите. Хигената генерално во целата болница е запазена. На првиот спрат во оделот за хирургија и ортопедија генерално не се почитуваше закажаниот термин на пациентите а шалтерскиот работник на одредени пациенти им се обраќаше со повисок тон и крајно не љубезно. Воглавно докторите прегледите ги вршеа со мало задоцнување но брзо. На вториот спрат хигената исто така е запазена. На овој спрат шалтерските работници исто се однесуваа нељубезно кон пациентите. Прегледите на пациентите се одвиваа брзо и според закажаниот термин. Во оделот за трансфузиологија пациентите се пожалија на недоволни места во чекалната. Генерално и во овој одел се почитуваше “мој термин”. Генерално од оваа болница сум позитивно задоволен.

### *Таен пациент*

Од она што го забележав, воена болница функционира на едно високо ниво и е најблиску до она како треба да изгледа една болница. Пристапот до болница е добар, но поради малиот и скап паркинг, пациентите често ги оставаат автомобилите на тротоарот од улицата со страв дека ќе им ги земе пајак службата. Болницата има оддели кои функционираат безпрекорно и оддели кои не се добро организирани. Оние кои не функционираат добро се: урологија, интерно и ендокринологија. На урологија е дефинитивно најлошо, бидејќи пациентите чекаат по 3-4 часа за преглед, а дел од нив се со огромни болки. Гужвата се случува поради долготрајните прегледи, а често случувало докторот да мора да оди на операција, да нема негова замена и пациентите да не бидат за тоа известени. На интерно има жалби за апаратот за ехо, кој бил доста стар и пациентите се сомневаат во веродостојноста на резултатите, а се случило и млада докторка од ова одделение да не знае да ги прочита снимките. На ендокринологија пациентите се жалат само затоа што чекаат многу за да дојдат на ред за преглед, но задоволни се од стручноста на докторката. Пациентите се задоволни од односот а шалтерските службеници, но не се задоволни што мора да шетаат многу од еден на друг шалтер за да завршат работа. Тоалетите се чисти но има скршени прозори.

### *Таен пациент*

Во амбулантата има достапност за лица со инвалидска количка, лифтот работи и е во добра состојба. Денес во амбулантата немаше струја околу половина час, а некои од шалтерите не работа и се направи гужва. Ходниците во амбулантите се големи има доволно број на столчиња за седење во чекалната. Чекалните се проветрени и на моменти е ладно. Осветлувањето е добро, хигиената е на задоволително ниво и санитарниот јазол е до некаде во добри хигиенски услови. Голема фреквентност на пациенти, не е запазен “мој термин”. Има пациенти кои по неколку часови чекаат на “мој термин” бидејќи имале проблем со пораките кои ги добиваат за известување за “мој термин”. Персоналот на шалтерот беше љубезен и до некаде стрплив. Имав случај каде еден пациент ми се пожали за нестручноста на лекарите на неврологија.

### *Таен пациент*

При денешната посета на воена болница имаше голем број на пациенти од повеќе градови од Македонија. Санитарниот јазол на приземјето е во многу лоша состојба. Во одделот за ортопедија и трауматологија имаше незадоволни пациенти кои се пожалија дека не се почнува на време со работа. Во амбулантата за дијабет и кардиологија имаше многу голем број на незадоволни и нервозни пациенти кои се пожалија на “мој термин”, односно дека воопшто не функционира и термините се пролонгираат по неколку часови. На шалтерот за пулмологија службеничката беше нељубезна на висок тон му се обраќаше на еден од пациентите кој по националност беше ром. Во делот за ЕКГ имаше проблем со приоритетните упати. Болницата е проветрена во добри хигиенски услови со доволен број на столчиња во чекалнаа со оглед на гужвата.

### *Таен пациент*

Во споредба со Клиничкиот центар, оваа болница е многу почиста, но не во секој оддел. Низ ходниците се шири мирис на менза, најверојатно од старите апарати во кујната. Во пералните долу има нови машини за перење на униформите и постелнината. На секој оддел различно се чека ред, лекарите се фини, но некои чекалници се тесни, непроветрени со стари столчиња, а некои се нови и средени. На шалтерите се културни, а на влезот има обезбедување, што придонесува да има некаков ред. Пристапот до болницата е сосема во ред.

### *Таен пациент*

Пристапот до воената болница е лесен поради автобуските линии веднаш до објектот како и сопствениот паркинг. Хигиената и понатаму е на потребното задоволително ниво. Шалтерските службеници добро си ја извршуваа својата работа. Медицинскиот персонал можеше да биде забележан како љубезно се однесуваше со пациентите кои поставуваа прашања во ходниците и чекалните. Пациентите исто така се задоволни од професионалноста и љубезноста на докторскиот персонал. Немаше многу чекање за преглед, скоро сите од пациентите имаа закажано термин. Комфортот во чекалните е на задоволително ниво, а приватноста за време на прегледите беше запазена.

### *Таен пациент*

Во воената болница имаше случај во кој пациентите се жалеа дека повикале брза помош но таа не се појавила воопшто. Пристапот до болницата е на задоволително ниво, а автобуските линии се чести и се наоѓаат веднаш до болницата. Хигиената е на високо ниво, условите и комфорот во чекалните се задоволителни има доволен број на седишта и истите се удобни. Исто така има и лифт кој функционира и ја олеснува работата како на пациентите така и на медицинскиот како и на докторскиот персонал. Пациентите се задоволни од стручноста достапноста и љубезноста на докторскиот персонал како докторскиот, едиствено не се задоволни од персоналот на приемното одделение.

### *Таен пациент*

Пристапот до воената болница е на задоволително ниво паркингот е организиран, а и автобуските линии се близу до самиот објект, а автобуските линии се чести. Хигиената во болницата е на задоволително ниво, има доволно седишта во чекалните и истите се удобни, како и ефикасноста и функционалноста на лифтот во овој објект. Прегледите и контролите се извршуваат според однапред закажаниот термин. Пациентите се задоволни од стручноста како и од љубезноста на докторскиот персонал. Велат дека понекогаш се тешко достапни, но дека не се чека за преглед и за резултатите од истиот.

### *Таен пациент*

Пристапот до воената болница е лесен и болницата располага со сопствен паркинг простор. Внатрешноста на објектот е добро означен за да можат пациентите да го најдат



полесно своето одделение. Објектот располага и со два функционални лифта, со што уште повеќе се олеснува пристапот до одделенијата. Хигиената во овој објект е на задоволително ниво како во одниците така и во санитарните јазли. Шалтерскиот персонал професионално си ја извршуваше својата работа. Медицинскиот персонал можеше да се забележи насекаде како им помага на пациентите со нивните прашања и потреби. Времето потребно за чекање пред преглед траеше малку сите пациенти има однапред закажани термини. Од разговор помеѓу пациентите се забележуваше задоволството од докторскиот персонал.

#### *Таен пациент*

При денешната посета на воената болница не се забележани никакви промени од предходните посети. Пристапот до болницата е и понатаму добар поради сопствениот паркинг и автобуските линии. Хигиената и понатаму е на потребното задоволително ниво. Со мали исклучоци, целокупниот персонал почнувајќи од приемното одделение па се до докторскиот персонал ја извршуваше својата работа како што треба, стручно и професионално. Комфортот во чекалните е на задоволително ниво, а чекањето за преглед се сведува на минимум и е регулирано со “мој термин”. Приватноста за време на прегледите и понатаму се почитува.

#### *Таен пациент*

Пристапот до воената болница е прилагодлив за пациентите, паркингот е соодветен и има доволно место за паркирање, автобуските станици се во близина на објектот. Хигиената во болницата е на задоволително ниво, условите во чекалните и комфорот се на задоволително ниво, има доволно седишта и истите се удобни за седење. Отежната е процедурата за закажување на термин за преглед, а пациентите чекаат долго време за истиот да биде закажан. Прегледите се одвиваат според закажаното време бо “мој термин” со мало доцнење но во главно пациентите се задоволно од функционирањето на “мој термин”. Пациентите се задоволни од опремата за дијагноза стручноста на докторскиот како и медицинскиот персонал и нивната љубезност при интеракцијата.

#### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е одличен, располага со сопствен паркинг и е во непосредна близина на автобуски постојки. Меѓутоа некои од чекалните не се соодветно осветлени и има недостаток од места за седење. Чекалните не се соодветно осветлени и има недостаток од места за седење. Хигиената во санитарните јазли не е на задоволително ниво и во нив нема средства за хигиена. Закажувањето на преглед преку “мој термин” во некои амбуланти не функционира, се создава гужва и нетрпеливост помеѓу пациентите.

#### *Таен пациент*

Хигиената во болницата е на ниско ниво. Чекалните се пространи меѓутоа не ги задоволуваат потребите на пациентите бидејќи нивната фреквенција во текот на денот е

прилично голема. Дел од пациенти не се задоволни од љубезноста на лекарите и персоналот. Бројот на пациенти кои ја посетуваат оваа болница е голем и пред некои од амбулантите се создава гужва. Проблемот е тоа што многу се чека за преглед иако повеќето пациенти имаат закажано свој термин не беа прегледани во закажаното време. Времето за чекање за преглед изнесува повеќе од 2 часа.

#### *Таен пациент*

Пристапот до оваа болница е лесен и истата располага со сопствен паркинг простор. На горните катови на клиниката се наоѓаат одделенија каде што се сместени пациентите кои се задржани на лекување. Генерално условите и опремата во болничките соби е одлична, меѓутоа бројот на болнички кревети е несоодветен. Собите се пренатрупани со по 7-8 кревети со што се намалува приватноста на пациентите. Хигиената во ходниците надвор од собите исто така е на задоволително ниво и може да се забелжи како истата ја одржува персоналот. Целокупната оценка за ова одделение е позитивна. Пациентите исто така се задоволни од времето за чекање за прием во болницата, како и од самата процедура.

### **Скопје – Торакална**

#### *Таен пациент*

Пациентите се жалат на староста на апаратурата, сметаат дека треба да се користи посоодветна опрема. Персоналот се грижи за хигиената во клиниката, но староста на ентериерот дава слика на нечисто. Чекалната е мрачна и потребно е столчињата да се заменат со нови, потрбна е и подобра проветерност. Тоалетите се стари, нема; светло тоалетна хартија, сапун, на WC-школката недостасува капак и шират лоша миризба. Шалтерските службеници функционираат добро и не се чека воопшто за да се заврши работа кај нив. Пациентите се задоволни од стручноста на лекарите и персоналот а и љубезноста е на ниво, но се забележува незадоволство кај пациентите поради долгото време за чекање за преглед, до што најчесто доаѓа поради примање на “пријателски“ пациенти ореку ред, кои влегуваат низ некоја споредна врата, поради што се случува пациентите да чекаат и по 3 часа за преглед и да не стигнат на ред поради што ќе мораат да дојдат повторно наредниот ден. Приватноста за време на преглед не е запазена, се случува да се примат по 2 пациенти одеднаш, а во собата веќе има 2 пациенти кои се на испитување. Пристапот до клиниката е отежнат за автомобилите поради тесниот пат, а бидејќи често пати има паркирани автомобили на патот ниту амбулантното возило може лесно да помине. Во клиниката има добра обележаност и патокази.

#### *Таен пациент*

При посетата на торакална хирургија општиот впечаток е незадоволителен. Пристапот до хирургија денес беше многу лош, поплавен од дожд. Хигиената е на незадоволително ниво, слабо осветлување, непроветрени ходници, лоша миризба. Санитарниот јазол е во многу лоша состојба, само еден тоалет е во функција. Нема сапун и тоалетна хартија. Во

разговор со пациентите кажаа дека се генерално се задоволни од “мој термин”, но имаше исклучоци. На шалтерот се одвиваше се во најдобар ред. Пациентите за преврска чекаа неколку саати. Некој од пациентите се пожалија на однесувањето на дел од лекарите.

### *Таен пациент*

Пристапот со автомобил до одделението е делумно отежнат. Одделението за торакална хирургија за жал оддава незадоволителна слика. Хигиената и санитарните јазли се на релативно ниско ниво. Медицинскиот персонал се однесува коректно со пациентите. Функционирањето на “мој термин” е отежнато.