

ЕВАЛУАЦИЈА НА КВАЛИТЕТ НА  
ЗДРАВСТВЕНИ УСЛУГИ  
(ТАЕН ПАЦИЕНТ-ЗДРАВСТВЕНИ ДОМОВИ)

МАЈ 2015



МИНИСТЕРСТВО ЗА ЗДРАВСТВО  
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

## Содржина

Берово - Здравствен Дом.....	3
Битола - Здравствен Дом.....	4
Делчево - Здравствен Дом.....	5
Демир Хисар - Здравствен Дом.....	6
Гевгелија - Здравствен Дом.....	7
Гостивар - Здравствен Дом.....	8
Кавадарци - Здравствен Дом.....	9
Кичево - Здравствен Дом.....	10
Кочани - Здравствен Дом.....	10
Кратово - Здравствен Дом.....	11
Крива Палнка - Здравствен Дом.....	12
Крушево - Здравствен Дом.....	14
Куманово - Здравствен Дом.....	14
Македонски Брод - Здравствен Дом.....	15
Неготино - Здравствен Дом.....	16
Охрид - Здравствен Дом.....	17
Пехчево - Здравствен Дом.....	18
Прилеп - Здравствен Дом.....	18
Пробиштип - Здравствен Дом.....	20
Радовиш - Здравствен Дом.....	21
Ресен - Здравствен Дом.....	22
Ростуше - Здравствен Дом.....	23
Штип - Здравствен Дом.....	23
Струга - Здравствен Дом.....	25
Струмица - Здравствен Дом.....	25
Свети Николе- Здравствен Дом.....	26
Тетово- Здравствен Дом.....	27
Валандово - Здравствен Дом.....	28
Велес - Здравствен Дом.....	29
Вевчани - Здравствен Дом.....	30
Виница - Здравствен Дом.....	31
Скопје - Поликлиника “Јане Сандански”.....	32

# ЕВАЛУАЦИЈА НА КВАЛИТЕТ НА ЗДРАВСТВЕНИ УСЛУГИ ВО ЈАВНИТЕ ЗДРАВСТВЕНИ УСТАНОВИ

## Берово- Здравствен Дом

### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен, има рампа за лица со инвалидска количка. Хигиената е на задоволително ниво. Санитарниот јазол е чист и осветлен. Чекалната е голема, пространа, чиста но со мал број на столчиња и постар инвентар. На шалтерите нема задржувања подолги од 10-20 минути. Генерално пациентите се задоволни од закажувањето преку мој термин.

### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Берово е лесно пристаплив со рампа за инвалиди. Хигиената е на задоволително ниво. Просториите се проветрени. Санитарните јазли се уредени, чисти и осветлени. Чекалната е голема и чиста но со недоволен број на столчиња. На шалтер најчесто не се чека повеќе од 15 минути. Поедини пациенти се незадоволни од закажувањето преку мој термин.

### *Таен пациент*

Хигиената во здравствениот дом во Берово е на задоволително ниво. Санитарниот јазол е чист и осветлен, но санитаријата е оштетена и стара. Чекалната е уредна и со голем број на столчиња. Пред шалтерите не се создаваат редици и времето на чекање не е подолго од 15 минути. Генерално пациентите се задоволни од стручноста на докторите и медицинскиот персонал.

### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената се одржува на високо ниво. Чекалната е голема, чиста и проветрена со доволен број на столчиња за чекање. Санитарниот јазол е чист и уредно осветлен. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива брзо, без големо чекање. Генерално

пациентите се задоволни од закажувањето преку мој термин но има поплаки за влегување преку ред.

### **Битола- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Оваа институција се наоѓа во центарот на градот. Прилично зачувана градба, на самиот влез има пристап за инвалиди. Хигиената е на средно ниво, нема секаде канти за ѓубре па следствено на тоа има отпадоци на подот. Кога има гужва нема доволно место за седење. Некои од столчињата и клупите се скршени и стари лица стојат додека чекаат. Закажаниот термин се почитува со мали отстапувања ( од 15 мин. до 30 мин ). Располагаат со опрема за дијагноза со која раководат стручни лица.

#### *Таен пациент*

Шалтерските службеници се љубезни и стојат на располагање. Од страна на вработено лице културно ми беше објаснето се што ми е потребно за закажување на преглед, кои термини се слободни и кај кои доктори. Постои стручност кај персоналот и лекарите, како и приватност помеѓу лекарот и пациентот за време на преглед. Генерално задоволна од односот на медицинските лица.

#### *Таен пациент*

Еден од шалтерските службеници разговараше на телефон и не беше во можност веднаш да ми одговори на прашањата. Потоа бев услужена и известена дека лекарот кој го барам не е на смена. Во ходниците повторно гужва, некои отпадоци се наоѓаат покрај кантите за отпадоци, а не внатре. Пациентите се задоволни од стручноста и пристапот на лекарите.

#### *Таен пациент*

Во ходникот поради гужва чекаа задоволни но и незадоволни пациенти. Недоволна ажурност на персоналот, голема редица на луѓе кои чекаат за преглед. Постои нетрпение кај пациентите кое создава непријатна атмосфера за работа. Исто така не се почитуваше редоследот на закажаните термини што предизвика пореметување на редоследот за преглед и контрола.

### *Таен пациент*

Здравствениот дом “Битола” поседува соодветна опрема за дијагноза. Хигиената не е на задоволително ниво. Медицинската нега е соодветна, лекарите и персоналот стручно си ја вршат работата. Здравствените работници се достапни. Пристапот е добар со оглед дека установата се наоѓа во центарот на градот и има сопствен паркинг. Процедурата за закажување е кратка, меѓутоа времетраењето за преглед и натамошни испитувања зависат од тоа кој термин е слободен. Се чека пред врата, меѓутоа зависно од потребата на секој пациент може да има пред врата по 4-5 пациенти кои чекаат најмногу половина час.

### **Делчево- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со пристап за лица со инвалидитет. Хигиената е на одлично ниво. Санитарните јазли се секогаш чисти и осветлени. Чекалната е голема, има доволно клупи за седење. На шалтерите нема задржувања иако понекогаш се создава гужва. Медицинскиот персонал е многу професионален, учтив и љубезен. Често има и пациенти од Берово.

#### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Делчево е лесно пристаплив. Хигиената е секогаш на задоволително ниво. Чекалната е уредна и голема, проветрена со доволен број на столчиња. Санитарниот јазол е секогаш чист. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива брзо, без големо чекање. Пациентите се задоволни од услугите. Медицинскиот персонал е навистина професионален и услужлив.

#### *Таен пациент*

Здравствениот дом има голема чекална која може да прими повеќе пациенти. Санитарниот јазол е со високо ниво на хигиена. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива брзо, без чекање. Генерално пациентите се задоволни од условите во домот. Докторите и сестрите се учтиви кон пациентите и професионално ги извршуваат своите задачи.

### *Таен пациент*

Овој здравствен дом има пространа чекална, доволен број на клупи односно столчиња за чекање. Во однос на паркинг места, нема никаков проблем. Санитарниот јазол е чист. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива брзо. Ретко се случува да има гужва. Од пациентите има пофалби за медицинскиот персонал.

### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со тоа што има и пристап за лица во инвалидска количка. Чекалната е чиста и проветрена со доволен број на места за чекање. Санитарниот јазол е со задоволително ниво на хигиена. Нема чекање дури и кога има гужва. Редот на чекање е запазен и се почитува мој термин. Докторите и сестрите се фини кон пациентите и најпрофесионално си ја извршуваат работата.

### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со рампа за лица со инвалидитет. Има голема чекална, доволен број на клупи односно столчиња за чекање.. Санитарниот јазол е чист. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива навистина брзо. Генерално пациентите се задоволни од условите и има пофалби за медицинскиот персонал.

## **Демир Хисар- Здравствен Дом**

### *Таен пациент*

Институцијата не е добро означена, се наоѓа веднаш покрај главниот пат пред кој има парк со дрва. Надворешно е добро сочувана, но внатре има стари плочки и инвентар. На двата спрата е чисто и без многу гужва и чекање. Се почитува закажаниот термин. Пациентите се задоволни од услугата, стручноста и достапноста на докторите. Односот помеѓу пациентите и медицинските лица е коректен.

### *Таен пациент*

Објектот е добро сочуван, истиот е на два спрата со пристап за инвалиди. Просториите се чисти и проветрени, има канти по ходниците и нема отпадоци на подот. Во ходниците нема премногу гужва, прегледите и испитувањата се одвиваат брзо и пациентите се

задоволни. Кога се обротив на еден од вработените за информација, истиот љубезно ми одговори и ме упати во соодветната просторија. Здравствениот дом поседува опрема за дијагноза со која ракуваат стручни медицински лица.

## **Гевгелија- Здравствен Дом**

### *Таен пациент*

Хигиената на во здравствениот дом е на задоволувачко ниво. Целокупниот персонал, лекарите и медицинските сестри, стојат на располагање и се љубезни кон пациентите. Во чекалните најчесто нема гужва поради тоа што времето на чекање за преглед не е подолго од 30 минути.

### *Таен пациент*

Според мене, здравствениот дом во Гевгелија е еден од најчистите и најсредените здравствени објекти во околината. Генерално, лекарите и медицинските сестри стручно и професионално си ја вршат работата. Исто така мора да се потенцира нивната љубезност и ангажираност околу пациентите. Поради сите овие фактори, во најголем дел пациентите од оваа општина се задоволни од условите и услугите на установата.

### *Таен пациент*

Здравствениот дом е лесно пристаплив. Хигиената во него е на високо ниво. Но има место за подобрување т.е реновирање на чекалните да бидат поудобни за пациентите. Времето на чекање за преглед не надминува половина час затоа што персоналот навремено ги прима пациентите и експресно си ја врши работата.

### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Гевгелија е во солидна состојба. Хигиената се одржува на високо ниво. Медицинските лица се љубезни и стојат на располагање на пациентите. Приватноста за време на преглед и закажаното време за мој термин се почитуваат. Поради тоа, во најголем дел од времето не се создава гужва пред канцелариите. Единствено може да се реновира чекалната и со тоа да се подобри комфорот во истата.

## Гостивар- Здравствен Дом

### *Таен пациент*

Љубезноста на персоналот не е на завидно ниво. Повеќе трошат време за себе одколку за пациентите. Медицинските сестри и докторите не го почитуваат законот за пушење и пушат во просториите за преглед. Во однос на пациентите целокупниот персонал се однесува арогантно.

### *Таен пациент*

Најчесто во чекалните има голема гужва. Бидејќи лекарите и персоналот се постари, тешко се снаоѓаат со новиот начин на работа и компјутерско внесување на податоци. Следствено, впечатокот е место поедноставно функционирање, уште дополнително се усложнува работата на лекарскиот персонал. Докторите повеќе губат време на процедурата за преглед одколку на самиот пациент.

### *Таен пациент*

Здравствениот дом Гостивар не се наоѓа во центарот на градот, туку на малку пооддалечена локација. Хигиената таму е на задоволително ниво. Во објектот има голем број на столчиња и чекалната е доволно голема за да се избегне турканица меѓу пациентите кои чекаат за преглед.

### *Таен пациент*

Персоналот, медицинските сестри и лекарите, се многу љубезни кон пациентите. Секогаш стојат на располагање и ако има потреба, на пример кај изнемоштени и постари лица, им помагаат при движење. Како проблем може да се посочи тоа што дел од пациентите се жалат дека многу тешко се закажува термин за определени испитувања и времетраењето за добивање резултати е долго.

### *Таен пациент*

Објектот е релативно лесен за достапување. Хигиената е на просечно ниво, има место за подобрување. Медицинскиот персонал во најголем дел се однесува коректно кон пациентите. Но, пар од вработените се однесуваа арогантно и законот против пушење во



установата беше прекршен. Главен проблем кој е корен на понатамошни проблеми е закажувањето преку мој термин. За определени прегледи се чека со месеци бидејќи нема слободни термини. Тоа може да е така затоа што многу пациенти симулираат болки или симптоми и со тоа ги завземаат термините.

*Таен пациент*

Генерално медицинскиот персонал си ја врши работата. Достапни се и услужливи за време на работното време. Приватноста за време на преглед се почитува. Хигиената може да биде на повисоко ниво. Најголемо нетрпение и нервоза кај пациентите создава кога се обидуваат за закажат термин за преглед. Особено ако е вмешана комисија во процесот, на пример како за туѓа нега или уво, нос и грло, често се случува да нема слободен термин.

### **Кавадарци- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Хигиената во здравствениот дом е задоволителна, исто така и љубезноста на персоналот и лекарите. Забелешки од страна на пациентите имаше за недоволна снабденост со опрема за дијагноза. Истата забелешка ја имаше и лекарот кој што додаде дека постоечката е стара.

*Таен пациент*

Повеќето од забелешките на пациентите беа за услугата мој термин, додека и лекарите посочија дека незадоволството од услугата мој термин е голема. Нагласија дека оваа програма не функционира добро. Пациентите кои итно треба да бидат прегледани од специјалист поради немање закажан термин мораат да чекаат со месеци при што им се влошува здравствената состојба.

*Таен пациент*

Здравствениот дом во Кавадарци е лесно пристаплив. Хигиената е на задоволително ниво. Забелешките на пациентите овој пат се однесуваа на подобрување на условите во чекалните и зимно време да има греење бидејќи секогаш чекаат по 30тина минути за

преглед а во чекалните е многу ладно во тој период од годината. Од страна на стручноста и љубезноста на лекарите се задоволни.

### **Кичево- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Медицинскиот персонал и докторите се прилично љубезни кон пациентите кои доаѓаат на преглед. Самиот објект на здравствениот дом е чист и реновиран. Хигиената е на задоволително ниво. Во чекалните има нови столчиња и пациентите се чувствуваат комфортно додека чекаат на ред.

*Таен пациент*

Хигиената во болницата е на доста високо ниво. Целокупниот медицински персонал е услужлив и екстремно љубезен кон пациентите. Во објектот има доволен број на столчиња за пациентите да не мора да стојат во чекалните.

*Таен пациент*

Пациентите се многу задоволни од услугата и пристапот на медицинскиот персонал кој што работи во здравствениот дом во Кичево. Докторите и медицинските сестри се многу љубезни кон сите пациенти. Чекалната е во одлична состојба и е доста комфортна. Хигиената како во чекалната така и во целиот објект е на завидно ниво.

### **Кочани- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со пристап за лица со инвалидитет. Хигиената е на задоволително ниво. Санитарниот јазол е чист. Опремата за дијагноза е застарена и оштетена. Чекалната во лабораторијата е премала со мал број на столчиња односно клупи. Просториите се загушливи и непроветрени. На шалтерите има задржувања подолги од 30 минути. Дел од пациентите се незадоволни од непочитувањето на мој термин односно влегувањето преку ред. Постојат жалби поради непрофесионалност од страна на медицинскиот персонал.

### *Таен пациент*

Делот од здравствениот дом за општа медицина е опремен со оскудна опрема за дијагноза. И таа опрема што ја имаат е многу застарена. Хигиената се запазува. Чекалната е тесна, непроветрена со недоволен број на столчиња за чекање. Санитарниот јазол е на задоволително ниво. Приемот и регистрирањето на пациенти не се одвива брзо т.е се чека подолго време. Генерално пациентите се жалат на незапазување на редот и долгото чекање. Забележав влегување преку ред. Исто така медицинскиот персонал е непрофесионален и корумпиран.

### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со пристап за лица со инвалидска количка. Чекалната е мала, непроветрена со недоволен број на места за чекање. Просториите се топли, загушливи и не се проветруваат доволно. Санитарниот јазол е со просечно ниво на хигиена. Приемот и регистрирањето на пациенти не се одвива брзо туку пракса е да се чека во редица. Генерално пациентите се жалат на незапазување на редот за чекање. Докторите и сестрите често се непрофесионални и постојат случаи на непотизам при преглед на пациенти.

## **Кратово- Здравствен Дом**

### *Таен пациент*

Здравствениот дом е пристапен. Има паркинг и рампа за инвалиди на влезот. Објектот е прилично стар но добро сочуван. Внатре хигиената во ходниците и докторските простории е на задоволително ниво. Докторите и останатиот персонал се љубезни и професионално си ја извршуваат работата. Во најголем дел од случаите времето на чекање за преглед не е поголемо од половина час.

### *Таен пациент*

Хигиената во Здравствениот Дом во Кратово е солидна. Нема поплаки за лекарите и персоналот. Коментарите за нив беа дека стручно и совесно си ја вршат работата. Обично нема многу чекање за преглед и испитување, но во некои случаи кога докторот е премногу

зафатен или доаѓа специјално од друг град, прегледот може да се одолговлечи и за еден час.

### **Крива Паланка- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

При посетата на болницата го увидов следново. Пристапот до болницата е добро спроведен а влезот на болницата располага со рампа за инвалиди. Хигената не е на добро ниво и може да се обрне повеќе внимание околу тоа. Шалтерите се добро обележани а шалтерските работници љубезно им се обраќаат на пациентите. Чекалните во сите одделенија не се добро проветрени и доволно осветлени. Исто така нема и доволен број столчиња за седење. Докторите генерално беа делумно љубезни, но имаше и такви што со повисок тон им се обраќаа на пациентите. Дел од пациентите се пожалија дека терминот кој им е закажан не се почитува затоа што има и пациенти кои влегуваат на преглед преку ред. Нема добра организираност поради недостаток на доктори. Генерална оценка за оваа болница е делумно незадоволителна.

#### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Крива Паланка е доста пристапен објект кој поседува и доволно паркинг места. Болницата има два влеза од кој само едниот има обезбедено рампа за инвалиди. Хигената во болницата не секаде беше на добро ниво. На некои од одделенија може да се поработи кон подобрување на истата. Шалтерите се добро означени и немаше подолги задржувања на истите. Пациентите се пожалија на тоа дека нивниот закажан термин не се почитува и не секогаш докторот кај кого имаат закажано е присутен на своето работно место. Чекалните во сите оддели не ги задоволуваат потребите на пациентите во смисла на недостаток на столчиња и добро осветлување. Приватноста за време на прегледот не е запазена. Генерална оценка за болницата е делумно незадоволителна.

### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е добро спроведен со мала замерка на паркираните возила пред влезот. Од опремата за дијагноза сум донекаде незадоволен бидејќи во неколку од кабинетите докторите со повисок тон им се обраќаа на пациентите дека апаратите не се во функција и поради тоа ќе мора да чекаат додека не ги оспособат. Исто имаше поплаки од пациентите дека докторите не секогаш се присутни бидејќи треба да дојдат од Скопје за преглед. Чекалните во болницата не ги исполнуваат потребите на пациентите при што имаше и пациенти кои својот преглед го чекаа и по неколку часа. Приватноста за време на прегледот делумно е запазена. Генерално од функционирањето на овој здравствен сум незадоволен.

### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Крива Паланка е лесно пристаплив, има рампа за инвалиди на влезот и лифт во зградата. Надвор има среден парк, надворешната фасада е обновена и дел од внатрешноста. Но, во голем дел од зградата хигиената не е баш задоволителна, сидовите се ронат и чекалните се недоволно осветлени и неудобни. Исто така неколку пациенти се жалеа дека практика е да се влегува преку ред со што се создава гужва и незадоволство.

### *Таен пациент*

Надворешниот дел од здравствениот дом е среден освен гужвата што се создава на паркингот. Но внатрешните услови се просечни бидејќи хигиената и условите за чекањето можат значително да се подобрат. Наместо на столчиња пациентите седеа на клупи за во парк додека чекаа за преглед. Приватноста за време на преглед не секогаш е запазена. Исто така беше забележано дека за лабораториско испитување пациентите носат урина во обични пластични чашки, не медицински. Пар пациенти имаа забелешка дека не се почитува редот за прегледување.

### *Таен пациент*

Надворешноста на здравствениот дом е на задоволително ниво. Има парк и паркинг пред болницата. Исто така објектот е опремен со рампа за инвалиди и лифт. Но внатрешноста

треба да се модернизира и среди. Хигиената во голем дел од објектот е на подпросечно ниво. Чекалните се тесни и загушливи и пациентите седат на дрвени клупи додека чекаат. Имаше повеќе забелешки дека пациенти влегуваат преку ред. Поради гужвата често не се запазува приватноста при преглед. Генерално брзо се завршува со преглед, но некогаш чекањето може да трае и повеќе часа. Исто така за лабораториски испитувања пациентите наместо во медицински чаши ја носеа урината во обични пластични. Донекаде незадоволен од овој здравствен дом.

### **Крушево- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Пациентите се задоволни како од услугата која ја добиваат, така и од лекарите и персоналот во Здравствениот дом во Крушево. Сепак се приметувача дека за добивање на резултати од испитувањата се чека од половина до еден час, а некогаш и повеќе. Хигиената може да биде на повисоко ниво, а забелешка е немањето осветлување во едно од вецињата.

#### *Таен пациент*

Генерално пациентите се задоволни од условите и услугите во здравствениот дом во Крушево. Односот на лекарите и персоналот е во ред, иако можат да бидат малку пољубезни во нивниот пристап. Прегледот на пациентите се одвива без застој. Хигиената во објектот е во ред, но греењето беше исклучено за што имаше поплаки од пациентите.

### **Куманово- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Здравствениот Дом “Куманово” се наоѓа во близина на центарот на градот, значи е лесно пристаплив. Зградата од внатре и од надвор изгледа застарено. Хигиената е на просечно ниво. Лекарскиот и останатиот персонал е професионален и љубезен.

### *Таен пациент*

Објектот е стар и неодржуван. Докторските простории се чисти и уредни, но има прашина во чекалните и ходниците. Исто така вецето во објектот е нечисто и неуредно. Понекогаш, особено во утринските термини, се создава гужва во здравствениот дом и нервоза кај пациентите поради подолгото време на чекање. И покрај повремената мешаница, вработените совесно и стручно си ја вршат работата.

### *Таен пациент*

Персоналот и лекарите се генерално љубезни. Пациентите речиси немаа никакви поплаки околу лекувањето и третманот на вработените. Единствено имаше забелешки околу гужвата што се создава кога има многу пациенти кои чекаат на ред.

### *Таен пациент*

Пред здравствениот дом има мал паркинг каде што пациентите може да се паркираат. Објектот е релативно стар и неодржуван. Внатре чистотата може да биде на повисоко ниво, особено вецињата. Исто така ходниците и чекалните се загушливи кога има редица луѓе. Пациентите немаат примедби за персоналот.

### *Таен пациент*

Хигиената во болницата може да се подобри значително. Кога има многу пациенти се создава неред, загушливост и нечистотија. Колку што видов лекарските простории се чисти и уредни. Персоналот и докторите професионално си ја извршуваат работата. Љубезни се и немаше поплаки од страна на пациентите кон нив. Во попладневните часови бројот на пациенти е значително помал, но затоа дел од пациентите се револтирани поради гужвата во утринските термини. Имаше коментари дека некогаш се чека и повеќе од еден час за закажување или извршување на преглед.

## **Македонски Брод- Здравствен Дом**

### *Таен пациент*

Прегледот на пациентите се одвиваше без никаков проблем и без застој. Истите беа прилично задоволни од услугите на нивните лекари, од нивниот однос и условите во

установата. Условите и хигиената во чекалната се на задоволително ниво, иако имаше реакции за исклученото греење.

#### *Таен пациент*

Пациентите беа задоволни од услугата на нивниот матичен лекар. Односот и пристапот на истиот беа целосно коректни и љубезни, а истото се однесува и на персоналот. Хигиената и условите во чекалната се на задоволително ниво. Имаше реакции на недоволниот број на доктори во прва помош која што се наоѓа во објектот на здравствениот дом во М. Брод и како многу често на повици на домашна посета доаѓа само медицинска сестра без присуство на доктор.

### **Неготино- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Хигиената во здравствениот дом беше задоволителна. Коментарите од страна на пациентите претежно беа позитивни како за лекарите така и за персоналот. критики посочени на нив немаше. Критиките односно незадоволството се однесуваше на немањето болница во Неготино и обрската да одат за Кавадарци за одредени прегледи.

#### *Таен пациент*

Забелешките на пациентите беа за лошата комуникација помеѓу лекарите и специјалистите. Настануваат проблеми кога одат кај специјалист при што лекарите работат според новиот закон а специјалистите не го почитуваат целосно и настануваат проблеми во термин, важноста на упутот и сл.

#### *Таен пациент*

Хигиената е на солидно ниво, односот на персоналот и на лекарите е задоволителен. Пациентите кои беа анкетирани тој ден немаа посебни забелешки, во глобала беа задоволни од услугата и квалитетот на лекарите.



*Таен пациент*

Забелешките овој пат на пациентите се однесуваа кон подобрување на условите во чекалните. Исто така имаше предлог да се донесат повеќе апарати за дијагноза. Хигиената е задоволителна.

*Таен пациент*

Коментарите од страна на пациентите претежно беа позитивни како за лекарите така и за персоналот. Незадоволството од страна на пациентите беше околу цените на лековите односнодека приходите се ниски а цените на лековите високи.

*Таен пациент*

Немаше многу забелешки од страна на пациентите. Повеќето беа задоволни и од услугата на лекарите и од хигиената во здравствениот дом. Подобрување може да се направи со тоа што ќе се стават повеќе столици во чекалната и во зима да има греење во објектот.

## **Охрид- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Условите во општата болница “Охрид” се на задоволително ниво. Апаратурата што ја имаат за дијагностицирање е во добра состојба. Пристапноста на докторот и медицинскиот персонал е донекаде задоволителна. И покрај тоа тие стручно и љубезно си ја извршуваат работата. Шалтерските службеници не се однесуваат коректно кон пациентите. Хигиената е на задоволително ниво. Пред објектот има паркинг простор. Најважното е што квалитетот на услугата од страна на медицинските работници е задоволителна и истите се однесуваат коректно кон пациентите.

*Таен пациент*

Условите во здравствениот дом се општо задоволителни. Апаратурата е современа и соодветна за потребите на пациентите. Докторите се лесно достапни, одговорно си ја вршат работата и се трпеливи кон луѓето. Односот на шалтерските службеници е незадоволителен и треба да го корегираат нивниот пристап. Генерално секаде низ објектот е чисто. Пациентите немаа поплаки од докторите и сестрите.

## **Пехчево- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен, има пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената е на задоволително ниво. Санитарниот јазол е чист и осветлен но се чувствува непријатен мирис. Чекалната не е голема, но е чиста и со нови столчиња. На шалтерите нема подолги задржувања од 10-20 минути. Персоналот е љубезен и услужлив. Генерално пациентите се задоволни од закажувањето преку мој термин.

*Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен. Просториите се проветрени. Санитарните јазли се уредени, чисти и осветлени. Хигиената е на задоволително ниво. Чекалната не е голема, но е чиста и со доволен број на столчиња. На шалтерите нема подолги задржувања од 15тина минути. Неколку пациенти беа незадоволни од закажувањето преку мој термин. Докторите и медицинските сестри се љубезни, услужливи и професионални.

## **Прилеп- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Видливо задоволни пациенти од услугата која ја добиваа од нивниот матичен лекар. Комплетно љубезен пристап на лекарот и достапност во секое време. Прегледите на пациентите се одвиваат без никаков застој. Чекалната е реновирана и хигиената е на ниво.

*Таен пациент*

Пациентите се задоволни од нивниот матичен лекар. Професионален и љубезен пристап од страна на лекарот. Времето на чекање за преглед е сведено на минимум. Реновирана чекална со соодветна хигиена.

*Таен пациент*

Пациентите се задоволни од услугата и стручноста на нивниот матичен лекар, сепак има реакции на времето за чекање за преглед или контрола кое што е предолго, што беше

видливо и за време на моето присуство таму. Условите во чекалната и хигиената се на ниво.

#### *Таен пациент*

Љубезноста, стручноста и достапноста на лекарот и персоналот се на ниво и пациентите се задоволни од нивната услуга. Видлив е мал застој во прегледите на пациентите, односно споро одвивање на истите, иако сето тоа е во рамките на нормала. Условите и хигиената во чекалната се на ниво.

#### *Таен пациент*

Односот на лекарот кон пациентите е на ниво и истите се задоволни од неговата услуга. Прегледот на пациентите се одвива нормално без никаков застој. Условите во чекалната се на задоволително ниво и хигиената е во ред.

#### *Таен пациент*

Пациентите се задоволни од односот на персоналот во лабалаторијата во здравствениот дом во Прилеп, иако шалтерските работници можат да бидат многу пољубезни. Чекањето за преглед во истата варира од моменталниот број на пациенти. Условите и хигиената во чекалната се во ред, но тоа не може да се каже и за вецето во истата, кое е далеку под нормалните услови.

#### *Таен пациент*

Задоволството од односот и услугата од лекарот и персоналот варира од пациент до пациент. Имаше задоволни пациенти и крајно незадоволни, кои во одреден дел беа и револтирани. Како забелешка може да се истакне и невообичаено гласна музика од собата на лекарот. Условите и хигиената во чекалната се на ниво.

#### *Таен пациент*

Коректен и љубезен однос од страна на медицинската сестра и лекарите. Пациентите се задоволни од услугата која ја добиваат. Прегледите се одвиваат во нормален временски период, без застој. Условите и хигиената во чекалната се на задоволително ниво.

### *Таен пациент*

Иако услугата на лекарот од пациент до пациент се пролонгираше, сепак пациентите беа задоволни од стручноста и љубезноста на нивниот лекар. Условите и хигиената во чекалната беа на задоволително ниво. Може да се истакне лошата состојба во која се наоѓа паркингот на установата, поради што се создава непотребна гужва.

## **Пробиштип- Здравствен Дом**

### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен и има пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената е секогаш запазена. Чекалната е уредна и голема, проветрена со доволен број на столчиња. Санитарниот јазол е секогаш чист. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива брзо, без многу чекање. Редот на чекање е секогаш запазен во согласност со закажаниот термин. Пациентите се задоволни од услугите. Медицинскиот персонал е професионален и услужлив.

### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Пробиштип е лесно достапен. Има пространа чекална, доволен број на клупи односно столчиња за чекање. Санитарниот јазол е чист. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива брзо и без чекање а притоа се запазува редот на пациентите. Поретко се случува да има гужва. Од страна на пациентите има пофалби за медицинскиот персонал.

### *Таен пациент*

Хигиената во здравствениот дом е секогаш на највисоко ниво. Чекалната е уредна, голема и добро осветлена, проветрена со доволен број на столчиња. Санитарниот јазол е секогаш чист. Приемот и регистрирањето на пациенти се одвива брзо, без големо чекање. Редот на чекање е секогаш запазен во согласност со закажаниот термин. Пациентите се задоволни од услугите. Медицинскиот персонал е професионален и услужлив.

*Таен пациент*

Пристапноста до здравствениот дом е добра со голем паркинг и рампа за лица инвалиди. Медицинскиот персонал заедно со сестрите и докторите си ја извршуваат работата на најпрофесионален начин. Чекалната е добро опремена со клупи и столчиња. Хигиената е запазена додека санитарниот јазол е многу чист.

### **Радовиш- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Хигиената во здравствениот дом во Радовиш е на ниско ниво. Очигледно треба подобрување во овој аспект. Генерално пациентите не беа задоволни со условите во болницата. Причина за ова беше долгото чекање за преглед. Исто така најголем дел од пациентите не беа задоволни од персоналот и бараа подобар третман. Можеби причина за сево ова е намањето доволен број доктори и медицински сестри кои ќе бидат цело време достапни за пациентите.

*Таен пациент*

Генерално оцената за овој медицински објект е незадоволителна. Хигиената е на подпросечно ниво, особено во тоалетите. Пациентите не беа задоволни од услугата особено поради долгото чекање. Сите тие гужви и редици создаваа вознемиреност и стрес кај странките. Најверојатно поради оваа непријатна работна атмосфера правеше дел од персоналот да се однесува арогантно и нељубезно.

*Таен пациент*

Голем дел од пациентите не беа задоволни од условите во здравствениот дом во Радовиш. Најголем проблем беше долгото чекање. Во одделот за трансфузиологија некои пациенти чекаа многу повеќе од половина час. Пред просторијата за преглед имаше 15тина пациенти.

*Таен пациент*

Многу работи треба да се подобрат околу здравствениот дом во Радовиш. Хигиената, вклучувајќи ги и тоалетите, е на ниско ниво. Пациентите многу често чекаат повеќе од

половина час за преглед. На пример, само за анализа на крв чекаа повеќе од 10 пациенти. Гужвите и чекањето создаваат нервоза и дополнително го успоруваат функционирањето на персоналот.

#### *Таен пациент*

Генерално пациентите во овој здравствен дом не беа задоволни од целокупната услуга. Долгото чекање за преглед е можеби најголем проблем во оваа установа. Исто така хигиената треба да биде на повисоко ниво. Дел од медицинскиот персонал не се однесуваше доволно љубезно.

### **Ресен- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Потребно е поставување на нови столчиња во одредени делови во здравствениот дом Ресен бидејќи се скршени, а има постари луѓе кои се принудени да чекаат стоејќи. Обично нема гужва и е чисто. Докторите и персоналот се достапни на пациентите. Поголем дел од луѓето се задоволни од здравствените работници. Работното време е соодветно. Не се чека многу за преглед, а за дополнителни испитувања пациентите се препраќаат во Битола.

#### *Таен пациент*

Во здравствениот дом во Ресен има опрема за дијагноза и рентген. Внатре во објектот е чисто, нема гужви и чекање. Постапката за преглед и испитување оди брзо. Прво се влегува кај медицинската сестра, потоа ги прегледува докторот. Докторите и персоналот се достапни, љубезни и стручни. Пациентите се задоволни од извршените прегледи. Работното време е соодветно. Пристапот до болницата е отежнат особено за постари лица бидејќи има многу скали и е на височина. Резултатите најчесто се добиваат истиот ден, зависно од тоа што испитуваат. Генерално објектот е чист и има канти за отпадоци во ходниците.

#### *Таен пациент*

На ниту еден од спратовите во здравствениот дом нема гужва бидејќи се почитува закажаниот термин од страна на докторите. За дополнителни испитувања се преземаат

соодветни мерки односно доколку има потреба ги препраќаат во Битола. И покрај тоа установата располага со соодветни апарати за дијагноза со кои ракуваат доктори и соодветен стручен персонал. Од извршеното набљудување може да се заклучи дека докторите се достапни за пациентите, стручни се и притоа постои пријатна атмосфера за работа. Не се чека долго време за преглед и испитување.

#### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Ресен не е баш пристаплив бидејќи се наоѓа на угорница а нема автобуски линии до таму. Дворот е чист а скалите на влезот се стари со искршен мермер. Внатре во објектот е чисто, ВЦ-то е исто така чисто. Најчесто нема гужва во чекалните. Брзо се влегува на преглед или испитување кај докторите. Здравствените работници, доктори и медицински сестри се љубезни. Колку што можев да видам имаше соодветна опрема во просториите. Столчињата во некои чекални се скршени. Генерално состојбата во здравствениот дом е задоволителна.

### **Ростуше- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Се работи за нов објект кој е убаво уреден и хигиената е на задоволително ниво. Медицинскиот персонал, како докторите така и медицинските сестри се многу љубезни и се обидуваат да им излезат во пресрет на сите пациенти. Чекалната е комфорна и има доволно столчиња за сите кои чекаат за преглед. Единствен проблем е што овој здравствен дом располага со само едно комбе за брза помош и некогаш се случува истото да не е достапно иако има потреба од него.

### **Штип- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Во големиот хол на здравствениот дом е студено и се чувствува провев. Во чекалната пред ординацијата исто така беше студено, со само неколку столчиња а повеќе од 15 пациенти кои чекаат. Пациентите чекаат на ред и по повеќе од еден час и поради тоа владее нервоза. Персоналот во приемното одделение во ординацијата е услужлив, но не се доволно

љубезни. Подот е валкан со излепени мастики на него. Лекарите иако презафатени и преморени, коректно и професионално си ја извршуваа работата.

#### *Таен пациент*

Во чекалните и ходникот е студено и има проев, а и хигиената не е на завидно ниво. Во чекалната пред амбулантата на ортопедија имаше голем број на пациенти кои чекаа за преглед. Пациентите на приемното одделение беа нервозни и некои од нив се жалеа на непочитување на редот. Ехо апаратот во ординацијата е прилично стар, а впечаток ми остави искинатата нечиста ткаенина на која прегледуваат бебиња.

#### *Таен пациент*

Иако има паркинг , пред здравствениот дом е речиси невозможно да се најде слободно место. Влезот на објектот е доста нечист со расфрлани хартии по земјата. Ходникот исто така е прилично нечист, студен и со проев. Пред амбулантата за кожни болести имаше премногу гужва, пациентите се жалеа дека долго чекаат и не се почитува редот. Приемот беше релативно коректен и учтив, ординацијата релативно чиста, со оглед на стариот под и инвентар. Лекарот и покрај преголемата гужва максимално се трудеше пациентите да бидат брзо услужени и задоволни.

#### *Таен пациент*

Студен, мрачен и релативно нечист ходник. Лифтовите се исто така нечисти, стари и често се заглавуваат. Пред ординацијата немаше редица, веднаш се влегуваше, но сестрата не делуваше многу заинтересирано за нејзината работа. Хигиената е на не многу завидно ниво, а во голема мера за тоа придонесува стариот под и инвентар кој не остава добар впечаток. За рутински преглед чекав 15тина минути.

#### *Таен пациент*

Пристапот до болницата е отежнат бидејќи е тешко да се најде слободно паркинг место. Ходникот е студен, со проев, без многу слободни столчиња за седење. Лифтовите се стари и нечисти, со оштетени копчиња и излижан под. На приемното одделение во лабораторијата сестрата делуваше дрско и неучтиво. Таму услугата не беше на задоволително ниво иако не чекав повеќе од 15-тина минути.



## **Струга- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Генерално условите во здравствениот дом во Струга се на задоволително ниво. Опремата за дијагностицирање е застарена но сеуште функционална. Медицинскиот персонал и докторите се коректни, љубезни и услужливи кон пациентите. Приватноста за време на преглед се почитува. Хигиената е на задоволително ниво но знае да биде ладно во чекалните поради немање добра изолација во објектот. Шалтерските службеници се љубезни и коректни кон странките. Услугата мој термин се почитува, нема влегување преку ред. Исто така пред објектот има паркинг и пристапот до болницата е лесен.

*Таен пациент*

Здравствениот дом во Струга е во солидна состојба. Пред здравствениот дом има паркинг со доволен број места. Опремата, иако стара, сеуште е функционална. Услугата што ја пружа медицинскиот персонал е соодветна. Истите се достапни, љубезни и коректни кон пациентите. Хигиената е на високо ниво во целиот објект. Шалтерските работници коректно се однесуваат и навремено си ги извршуваат обврските.

*Таен пациент*

Објектот во кој се наоѓа здравствениот дом е лесно пристаплив. Се внимава на хигиената во установата. Целиот персонал совесно и одговорно си ја врши работата. Редот за мој термин се запазува и се почитува приватноста за време на прегледот. Единствена забелешка е застарената медицинска опрема со која ракуваат докторите и медицинските сестри.

## **Струмица- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Овој здравствен дом го оценувам со просечна оценка. Треба да се поработи значително на хигиената во објектот. Од работата на лекарите и медицинските сестри немаше поплаки. Тие беа достапни и услужливи. Но, понекогаш дел од персоналот се однесуваше

арогантно и незаинтересирано кон пациентите. Исто така имаше поплаки од неколку пациенти дека чекаат повеќе од еден час за преглед.

#### *Таен пациент*

Генерално состојбата во здравствениот дом во Струмица е во ред, но има место за уште подобрување. Најчесто не се чека долго време за преглед, но неколку пациенти рекоа дека чекале повеќе од еден час. Хигиената е на просечно ниво. Персоналот професионално си ја врши работата иако се случува понекогаш дел од нив да се однесуваат нељубезно кон пациентите.

#### *Таен пациент*

Објектот на здравствениот дом е во задоволителна состојба. Хигиената е просечна и тука има место за подобрување. Исто така недостасува комфор во чекалните. Најголем дел од времето персоналот професионално си ја извршува работата. Се почитува приватноста за време на преглед.

### **Свети Николе- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Состојбата на овој здравствен дом може да се каже дека е незадоволителна. Ентериетот на објектот е стар. Подот е влажен и оштетен. Но околу прегледот и услугата, персоналот е секогаш достапен во рамки на работното време. Исто така времето на чекање е минимално.

#### *Таен пациент*

Зградата на Здравствениот Дом во Свети Николе е стара но со соодветен пристап. Меѓутоа прв впечаток се старите и необележани врати поради кои пациентите не знаат каде треба да влезат. На самиот влез има приемна кабина, но персоналот задолжен за тоа е незаинтересиран и недоволно ангажиран.

### *Таен пациент*

При влегување во здравствениот дом тешко е нов пациент да се снајде бидејќи просториите се необележани а нема персонал задолжен да посочи. Тоалетот е во многу лоша состојба и казанчето најчесто не работи.

### *Таен пациент*

Здравствениот Дом во Свети Николе е лесно пристаплив. Клупите во чекалната се стари и во истата се шири непријатна миризба. Насекаде има влага. Редот се почитува, докторот беше љубезен и професионален но не се почитува приватноста за време на преглед. Медицинските сестри и останатите пациенти слободно влегуваат за време на преглед.

### *Таен пациент*

Објектот во кој се наоѓа домот не личи на модерна здравствена установа. Може да се каже дека е тешко пристапен бидејќи има мал број на паркинг места. Низ болницата се шири непријатна миризба. Сестрата на приемното одделение делуваше незаинтересирано и недоволно љубезно се однесуваше кон дел од пациентите. Многу често времето за преглед е предолго.

## **Тетово- Здравствен Дом**

### *Таен пациент*

Чекалната во објектот е со мал број столчиња и поради тоа се создава голема гужва. Медицинските сестри се многу љубезни кон пациентите, а шалтерот во кој се наоѓаат е чист и уреден. Самата просторија во здравствениот дом е чиста, но се шири непријатен мирис бидејќи сидовите се истрошени и мувлоосани. Канцелариите на докторите се уредни и чисти и секогаш се почитува приватноста при преглед на пациенти.

### *Таен пациент*

Медицинскиот персонал е љубезен и услужлив. Хигиената е на солидно ниво. Но, за одредени испитувања се чека по неколку дена и повеќе поради немање слободен термин и за добивањето резултати од истите процедурата е прилично спора. За овој застој мислам

дека не е виновен медицинскиот персонал туку немањето доволна и соодветна опрема за работа.

#### *Таен пациент*

Односот на медицинскиот персонал према пациентите е љубезен и коректен. Медицинските сестри им излегуваат во пресрет и ги упатуваат пациентите во соодветната канцеларија.

#### *Таен пациент*

Здравствениот дом во Тетово е тешко пристаплив бидејќи е навистина тешко да се најде слободно паркинг место и тоа создава мешаница пред објектот. Немаше поплаки од страна на пациентите за медицинскиот персонал. Докторите и сестрите коректно, професионално и одговорно си ја извршуваа работата.

### **Валандово- Здравствен Дом**

#### *Таен пациент*

Генерална оценка за овој здравствен дом е задоволителна. Хигиената е делумно запазена. На места има прашина и нечистотија, но во целост може да се рече дека е во ред. Речиси и да нема гужва пред канцелариите. Времето на чекање за преглед најчесто е помало од половина час. Исто така чекалните се прилично комфорни.

#### *Таен пациент*

Пациентите во овој здравствен дом не чекаа долго за преглед. Со тоа не се создаваа гужви и нервози поеѓу нив. Исто така чекалните беа комфорни и удобни. Во делот на хигиената може да има подобрување. Исто така во здравствениот дом во Валандово треба да се поработи на љубезноста од страна на медицинскиот персонал.

#### *Таен пациен*

Оваа медицинска институција е прилично организирана. Приватноста за време на преглед се почитува. Исто така нема влегување преку ред . Чекалната е удобна и комфорна. Работата тече брзо и најчесто не се чека повеќе од половина час за преглед или на шалтер.

Единствено медицинските сестри делуваа малку нервозно. Исто така хигиената би можела да се подобри.

### **Велес- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Од извршеното анкетање на пациентите дојдовме до заклучок дека најголемо незадоволство има за времето на чекање за преглед, во зависност од одделението на кое се чека. Во однос на останатите прашања немаше драстични критики од страна на пациентите.

*Таен пациент*

Хигиената во здравствениот дом не беше задоволителна, додека љубезноста на персоналот и лекарите беше на ниво. Забелешки од страна на пациентите исто така имаше во однос на хигиената. Други критики во врска со условите во здравствениот дом немаше.

*Таен пациент*

Хигиената денеска беше на подобро ниво, забелешки од страна на пациентите имаше за условите во чекалната и исто така имаше повторно забелешки за времето на чекање за преглед.

*Таен пациент*

Хигиената во здравствениот дом беше задоволителна, исто така и љубезноста на персоналот и лекарите. Забелешки од страна на пациентите имаше во врска со закажувањето на прегледи. Незадоволство имаше од услугата мој термин поради премногу чекање и враќање на пациентите.

*Таен пациент*

Од извршеното анкетање на пациентите дојдовме до заклучок дека најголемо незадоволство има околу времето на чекање за закажување за преглед, значи околу услугата мој термин. Во однос на останатите прашања немаше драстични критики од страна на пациентите.

### *Таен пациент*

Хигиената во здравственио беше задоволителна. Персоналот и лекарите се љубезни и коректни исто. Забелешки од страна на пациентите имаше само за подобрување на комфорот на чекалните. Други забелешки нема во однос на работата и функционирањето на лекарите и персоналот. Од страна на лекарите немаше посебни забелешки освен да се подобри комуникацијата помеѓу нив и специјалистите и да се подобри начинот на закажување.

### *Таен пациент*

Во однос на персоналот и лекарите немаше никакви забелешки од страна на пациентите, љубезноста и стручноста беа на високо ниво. Критики за хигиената како и за подолго време на чекање имаше.

### *Таен пациент*

Медицинскиот персонал професионално си ја вршеше работата. Лекарите и медицинските сестри беа љубезни и достапни за пациентите. Хигиената е на просечно ниво. Приватноста за време на преглед се почитува. Но, многу пациенти се пожалија на времето на чекање за преглед.

### *Таен пациент*

Генерално овој здравствен дом добро функционира. Приватноста за време на преглед се почитуваше. Исто така запазен е редот според закажаното преку мој термин. Пациентите беа задоволни од работата на лекарите и медицинските сестри. Единствена негативна забелешка беше околу предолгото чекање за преглед.

## **Вевчани- Здравствен Дом**

### *Таен пациент*

Условите во здравствениот дом во Вевчани не се баш на најзадоволително ниво. Апаратите за дијагностицирање се стари и дел од нив не се во исправна состојба. Докторот е љубезен и коректно си ја извршува работата. Приватноста за време на преглед се почитува. На шалтер времето за чекање не е подолго од 30 минути. Хигиената во

објектот е на незадоволително ниво. Има ѓубре по подот и кошињата. Паркинг просторот пред установата е премногу мал. Немаше поплаки од медицинскиот персонал. Докторот и медицинските сестри се услужливи и имаат коректен однос кон пациентите.

*Таен пациент*

Здравствениот дом Вевчани не е баш лесно пристаплив поради малиот и тесен паркинг пред објектот. Внатре препорачливо е да се поработи на хигиената. По подот и кошињата има прашина и ѓубре. Шалтерските работници добро си ја вршат работата. Најчесто за наплаќање или друга услуга се чека помалку од половина час. Докторите и останатиот медицински персонал се љубезни, коректни и достапни за пациентите. Единствена забелешка би била хигиената и старата апаратура која не целосно е функционална.

### **Виница- Здравствен Дом**

*Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со рампа за лица со инвалидитет. Хигиената е на задоволително ниво. Санитарниот јазол е чист. Чекалната е премала и со мал број на столчиња односно клупи. На шалтерите има и подолги задржувања од 30 минути. Дел од пациентите се незадоволни од закажувањето преку мој термин. Итната помош располага со нова опрема и возила и истата работи брзо и професионално.

*Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со пристап за лица со инвалидска количка. Хигиената се запазува. Чекалната е тесна, непроветрена со недоволен број на столчиња за седење. Санитарниот јазол е на задоволително ниво. Приемот и регистрирањето на пациенти не се одвива брзо т.е често се чека подолг период. Генерално пациентите се жалат на незапазување на редот и долгото чекање. Медицинскиот персонал е многу професионален и услужлив.

*Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со пристап за лица со инвалидска количка. Во објектот има мала чекална која е непроветрена со недоволен број на столчиња.

Санитарниот јазол е со просечно ниво на хигиена. Приемот и регистрирањето на пациенти не се одвива брзо, има чекање. Генерално пациентите се жалат на незапазување на редот за прием. Докторите и сестрите се фини со пациентите и најпрофесионално си ги завршуваат своите задачи.

#### *Таен пациент*

Пристапот до здравствениот дом е соодветен со добар пристап за лица со инвалидност. Има мала чекална, недоволен број на клупи односно столчиња за чекање, а постоечките се постари и оштетени. Санитарниот јазол е чист. Приемот и регистрирањето на пациенти не се одвива брзо. Генерално пациентите се жалат на непроветрените простории. Од пациентите има пофалби за медицинскиот персонал.

### **Скопје- Поликлиника “Јане Сандански”**

#### *Таен пациент*

При посетата на оваа клиника беше воочено следното. Поликлиниката располага со сопствен паркинг простор со кој се олеснува пристапот до истата. Хигиената е на задоволително ниво и може да се забележи како истата се одржува од страна на персоналот задолжен за неа. Шалтерските службеници ефикасно си ја извршуваа својата работа. Комфортот во чекалните беше на соодветното ниво и овие простории се константно проветрувани. Времетраењето за чекање на преглед беше сведено на минимум. Докторскиот персонал како и медицинскиот ефикасно и професионално си ја извршуваа својата работа.

#### *Таен пациент*

Прилично е чисто, тоалетите се стари и без тоалетна хартија. Нема апарати за дезинфекција. Шалтерските службеници се културни, но се чека повеќе од половина час за преглед. Столчињата во чекалните се стари, дотраени и ги нема доволно. Во чекалните е студено, пишува дека просториите сее климатизирани, но не се гледаат климатизери. Пациентите се жалат дека не може да се контактира телефонски со никој од персоналот од „Јане Сандански“.



### *Таен пациент*

Пристапот до болницата Јане Сандански е соодветен со обезбеден паркинг простор за пациентите. Влезот на болницата располага со рампа за инвалиди. Хигената во оваа болница е запазена. Докторите и медицинскиот персонал љубезно се однесуваат кон пациентите и се достапни за нивните прегледи. Шалтерите се добро означени и шалтерските службеници добро ја вршеа својата работа без поголем застој. Во делот на детското одделение прегледите се одвиваа со мало задоцнување поради поголемиот број на пациенти кои беа дојдени за контрола. Исто така приватноста при прегледот е запазена. Генералната оценка за оваа болница е позитивна.

### *Таен пациент*

Во поликлиниката Јане Сандански хигиената е на задоволителното. Во чекалните нема доволен број на столчиња. Одвивањето Преглед и контрола се одвива според однапред закажаниот термин, нема доцнење и пациентите се задоволни од оваа услуга. Пациентите исто така се задоволни од стручноста како и од љубезноста на докторскиот персонал. Поликлиниката располага со паркинг со кој се олеснува пристапот до истата.

### *Таен пациент*

До поликлиниката има пристап за лица со инвалидска количка. Поликлиниката е пространа, добро осветлена и проветрена. Санитарните јазли се во релативно добра состојба а во некои оддели се реновирани со добри хигиенски услови. Чекалните се во добра состојба со пар оштетени столчиња. Пациентите генерално се задоволни од љубезноста и стручноста на лекарите. Службениците на шалтер се љубезни. Имаше незадоволство од поединци кои се пожалија за непрофесионалноста на дел од сестрите. Во делот за рентген, како и во делот за ендокринологија, пациентите беа задоволни се одвиваше во најдобар ред. Најголем недостаток во поликлиниката е тоа што нема лифт, а е потребен бидејќи објектот е на три спрата.

### *Таен пациент*

Поликлиниката има пристап за инвалиди. Некои делови се реновирани, но и старите се уште во добра состојба. Дворот пред објектот е одржуван. За преглед не се чека долго

време, но чекалните не се проветрени. Персоналот е љубезен, достапен и пациентите се делумно задоволни. Делот за педијатрија е многу стар, па жените пациенти апелираат да се реновира истиот. Највеќе поплаки беа упатени кон недостатокот на тоалети и тоа што со денови не може да се добијат информации по телефон.