# Анализа задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите у 2017.години

**1.**

**Увод**

Утврђивање нивоа задовољства пацијената битан је параметар у процесу праћења квалитета рада једне здравствене установе.

У циљу унапређења квалитета пружених здравствених услуга спроведен је упитник о задовољству кориснка радом стоматолошке здравствене заштите деце:

**2.**

**Методолигија рада**

Истраживање задовољства корисника здраствене заштите у Дому здравља Алексинац је спроведено према стручно- методолошком упуству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ .

У истраживању се користио јединствен упитник. Изабрани лекар, стоматолошке здравствене заштите деце. Упитник се састојао од деветнест питања. Корисници су на крају имали могућност да унесу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства.

Анализа добијених података показује:

Укупан број корисника који су учествовали у решавању анкете на дан 27.11.2017. године, обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима. Броје подељених упитника је 33.

**3. Статистички – графички приказ спроведене анализе**

# 1. *Пол :*

# Мушки 39,1%

# Женски 60,9%

Графикон бр. 1

# 2. *Године старости :*

# 3. *Завршена основна школа :*

# Незавршена основна 8,7%

# Основна школа 17,4%

# Средња школа 47,8%

# Виша и висока школа 26,1%

Графикон бр.2

# 4. *Материјално стање вашег домаћинства :*

# Веома лоше 4,3 %

# Лоше 21,7%

# Осредње 34.8%

# Добро 39,1%

# Веома 0%

# 5. *Kако сте изабрали стоматолога вашем детету :*

# Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога 78,3%

# Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене 8,7%

# Нисам бирао/ла,додељен ми је 0%

# Моје дете нема свог стоматолога 13,0%

# Не знам 0%

# 6. *Да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета ?*

# Да,могу да га променим када год хоћу 56,5%

# Да,али само једном годишње 26,1%

# Мислим да није могуће да променим стоматолога свом детету 4,3%

# Не знам 13,0%

# 7. *Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета ?*

# Да 21,7%

# Не 78,3%

# 8. *Који је био разлог промене ?*

# Стоматолог је напустио ординацију/картотеку 4,3%

# Ја сам се преселио/ла 4,3%

# Имао/ла сам неспоразум са стоматологом 0%

# Због других разлога 17,4%

# Нисам мењао/ла стоматолога 73,9%

# 9. *Колико дуго ваше дете има истог стоматолога ?*

# Мање од годину дана 17,4%

# 1-3 године 47,8%

# Више од 3 године 17,4%

# Моје дете нема свог стоматолога 17,4%

**10. Колико пута је ваше дете посетило стоматолога у последњих 12 месеци, укуључујучи и овај пут?**

Свог стоматолога 3 пута

Другог стоматолога у служби ни једном.

**11. Колико пута је ваше дете посетило приватног стоматолога у последњих 12. месеци?**

Ни једном.

**12. Када заказујете преглед код стоматолога колико дана обично чекате ?**

Никада не заказујем 17,4%

Обично будем заказан/а за исти дан 0%

Обично чекам 1-3 дана 47,8%

Обично чекам више од 3 дана 34,8%

# 13. *Да ли дечији стоматолог разговара са вама о томе како да сачувате здравље уста И зуба вашег детета ? Да ли вам даје савете о следећим темама ?*

# *а) Значај редовних прегледа*

# Да за време редовне посете 73,9%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 21,7 %

# *Не 0%*

# Није било потребно 4,3%

# *б) Употреба флуора (пасте,таблете…)*

# Да,за време редовне посете 69,6%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 30,4%

# Не 0%

# Није било потребно 0%

# *в) Правилно прање зуба*

# Да,за време редовне посете 73,9%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 26,1%

# Не 0%

# Није било потребно 0%

# 

# *г) Ортодонтске неправилности*

# Да,за време редовне посете 73,9%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 13,0%

# Не 8,7%

# Није било потребно 4.3%

# 

# *д) Настанак каријеса*

# Да,за време редовне посете 73,9%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 8,7%

# Не 8,7%

# Није било потребно 8,7%

# 

# *ђ) Прибор за оралну хигијену*

# Да,за време редовне посете 69,6%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 8,7%

# Не 13,0%

# Није било потребно 8,7%

# 

# *е) Правилна исхрана*

# Да,за време редовне посете 60,9%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 30,4%

# Не 0%

# Није било потребно 8,7%

# 

# 14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на изабраног стоматолога вашег детета ?

# *а) Стоматолог је упознат са проблемима И болестима које има моје дете*

# Да,слажем се 91,3%

# Делимично се слажем 8,7%

# Не слажем се 0%

# *б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном И дететом*

# Да,слажем се 91,3%

# Делимично се слажем 8,7%

# Не слажем се 0%

# *в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета*

# Да,слажем се 95,7%

# Делимично се слажем 4,3%

# Не слажем се 0%

# 

# *г) Када дете има проблем са здрављем уста И зуба прво идем код његовог стоматолога*

# Да,слажем се 100%

# Делимично се слажем 0%

# Не слажем се 0%

# 

# 15. Да ли се слажете са следећим изјавама о Служби стоматолошке здравствене заштите ?

# *а) Задовољан сам радним временом*

# Да,слажем се 82,6%

# Делимично се слажем 17,4%

# Не слажем се 0%

# Не знам 0%

# *б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете И викендом*

# Да,слажем се 52,2%

# Делимично се слажем 21,7%

# Не слажем се 0%

# Не знам 26,1%

# *в) Доступна је деци са посебним потребама*

# Да,слажем се 82,6%

# Делимично се слажем 4,3%

# Не слажем се 0%

# Не знам 13,0%

# *г) Особље на шалтеру је љубазно*

# Да,слажем се 82,6%

# Делимично се слажем 4,3%

# Не слажем се 0%

# Не знам 13,0%

# *д) У чекаоницама има довољно места за седење*

# Да,слажем се 82,6%

# Делимично се слажем 4,3%

# Не слажем се 0%

# Не знам 13,0%

# *ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници*

# Да,слажем се 34,8%

# Делимично се слажем 21,7%

# Не слажем се 43,5%

# Не знам 0%

# *е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга,то можемо да обавимо истог дана*

# Да,слажем се 91,3%

# Делимично се слажем 8,7%

# Не слажем се 0%

# Не знам 0%

# *ж) Постоји кутија/књигаза жалбе И примедбе*

# Да,слажем се 82,6%

# Делимично се слажем 4,3%

# Не слажем се 0%

# Не знам 13,0%

# 16. Следећа група изјава се односи на информације о сарадњи међу здравственим радницима

# *а) Педијатар ми је објаснио важност здравља уста И зуба ог детета*

# Да,слажем се 87,0%

# Делимично се слажем 8,7%

# Не слажем се 4,3%

# Не знам 0%

# *б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата( пасте,таблете..)*

# Да,слажем се 78,3%

# Делимично се слажем 8,7%

# Не слажем се 8,7%

# Не знам 4,3%

# *в) Дечији стоматолог И стоматолошка сестра добро сарађују*

# Да,слажем се 100%

# Делимично се слажем 0%

# Не слажем се 0%

# Не знам 0%

# *г) Понекад ми је довољно да разговарам са стоматолошко сестром,па ми није потребно да идем И код стоматолога*

# Да,слажем се 52,2%

# Делимично се слажем 17,4%

# Не слажем се 26,1%

# Не знам 4,3%

# 17. Ако би вашем детету данас биле потребне потребне следеће услуге да ли су оне бесплатне или морате да платите ?

# *а) Преглед код изабраног стоматолога*

# Бесплатно 100%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 0%

# *б) Пломбе*

# Бесплатно 87%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 13%

# *в) Лечење зуба*

# Бесплатно 91,3%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 8,7%

# *г) Вађење зуба*

# Бесплатно 73,9%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 26,1%

# *д) Ортодонтски апарат-протеза*

# Бесплатно 73,9%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 26,1%

# *ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета*

# Бесплатно 69,6%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 30,4%

# 18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенције ?

# Да 13%

# Не 78,3%

# Не сећам се 8,7%

# 19. Узевши у обзир,колико сте задовољни службом стоматолошке заштите вашег детета ?

# Веома незадољан 4,3%

# Незадовољан 0%

# Ни задовољан ни незадовољан 4,3%

# Задовољан 47,8%

# Веома задовољан 43,5%

**4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 28 новембра јавили на преглед свом изабраном лекару.

**5. Статистичка анализа питања је показала:**

1. Питање бр. 1: У анкети је учествовало 60.90% особа женског пола.
2. Питање бр.5: Како сте изабрали стоматолога вашем детету: највећи проценат 78.30% је одговорило: ја сам изабрао,ла дечјег стоматолога.
3. Питање бр. 6: Да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета, највећи проценат анкетираних 56.58% је одговорило: да, могу да променим кад хоћу.
4. Питање бр.7: Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета, највећи проценат анкетираних одговорило је да није мењало изабраног стоматолога свог детета 78.30%.
5. Питање бр. 18: На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенције 13% је одговорило да, 78.3% одговорило је не, 8.7% одговорило да се не сећа.
6. Птање бр.19 : На питање да ли су задовољни стоматолошком здравственом заштитом свог детета, анкетирани родитељи су одговорили да су задовољни 47.80%, веома задовољни 43.50%, а ни један анкетирани није одговорио да је незадовољан.

Анализу спроведене анкете извршила главна сестра

Дома здравља Алексинац,

Александра Стоилковић струк.медицинска сестра

Упозната: Комисија за унапређење квалитета рада ДЗ Алексинац,

Председник Комисије др мед. спец. Данијела Митић,

Извештајем упознат:

Директор Дома здравља

др мед. спец. Родољуб Живадиновић,