Анализа задовољства корисника

стоматолошке здравствене заштите у 2020.години

1.

Увод

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

Квалитет услуге обично одређује корисник, а задовољство корисника представља индикатор правца у ком се треба развијати услуга.

У циљу унапређења квалитета пружених здравствених услуга спроведен је упитник о задовољству корисника 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 1.12.2020. године је 21. и обрађен је кроз понуђене одговоре приказан у процентима.

3. Статистички – графички приказ спроведене анализе:

**1. Пол:**

Женски

61,90% мушки 38,10%

**2. Просечне године старости анкетираних: 3 3 %**

**3. Завршена школа:**

Непотпуна основна школа 0

Основна школа 14,29%

Средња школа 80,95%

Виша и висока школа 4,76%

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше 0

Лоше 19,05%

Осредње 52,38%

Добро 23,81%

Веома добро 4,76%

**5. Означите групу корисника којој припадате?**

|  |  |
| --- | --- |
| Дете (0–18 година) | 4,76% |
| Студент (19–26 година старости) | 4,76% |
| Трудница | 0 |
| Породиља | 0 |
| Лице коме је потребна хитна стоматолошка услуга | 23,81 |
| Лице старије од 65 година | 28,57% |
| Остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем | 19,05% |
| Не припадам ниједној од наведених група | 19,05% |

**6. Колико пута сте посетили стоматолога у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?**

а) У државној здравственој установ 2.пута б) У приватној пракси 0.

**7.** У**колико сте на претходно питање одговорили да сте користили услуге приватног стоматолога, заокружите услугу која Вам је била потребна и означите разлог посете приватном стоматологу.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Услуга* | Разлог посете приватном стоматологу | | | | |  |
| Немогућност добијања услуге у државној служби (укључује недостатак кадра, материјала, опреме...) | Дуго време чекања на услугу у државној служби | Приватни лекар пружа квалитетнију услугу | Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем | Епидемиолошка ситуација COVID-19 | Друго |
| а) Преглед | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| б) Лечење зуба/Пломба | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| в) Заливање фисура | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| г) Ортодонтски апарат | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| д) Вађење зуба | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ђ)Протеза/протетска надокнада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**8. На данашњи преглед сам чекао/ла:**

|  |  |
| --- | --- |
| Примљен/а сам исти дан | 47,62% |
| Од 1 до 5 дана | 28,57% |
| Од 6 до 15 дана | 14,29% |
| Више од 15 дана | 9,52% |

**9. Да ли Вам је стоматолог дао савете о следећим темама?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Теме | Да | Не | Није било потребно | Не сећам се |
| а) Значај редовних прегледа | 95,24% | 0 | 4,76% | 0 |
| б)Употреба флуора (пасте, таблете...) | 61,90% | 0 | 14,29% | 23,81% |
| в) Правилно прање зуба | 90,48% | 4,76% | 4,76% | 0 |
| г) Неправилности зуба и вилица | 61,90% | 9,52% | 28,57% | 0 |
| д) Настанак каријеса | 76,19% | 4,76% | 19,05% | 0 |
| ђ) Крварење десни и „клаћење” зуба | 85% | 10% | 0 | 0 |
| е) Значај дојења | 10% | 60% | 0 | 0 |
| ж) Правилна исхрана | 75% | 20% | 5% | 0 |

**10. Молимо Вас да оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) оцените рад стоматолога у односу на наведене изјаве.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Изјава*** | ***Оцена***  ***1.2.3.4.5.*** | | | | |
| а) Упознат је са проблемима и болестима које имам | 0 | 0 | 0 | 14,29% | 85,71% |
| б) Одваја довољно времена да разговара са мном | 0 | 0 | 0 | 14,29% | 85,71% |
| в) Даје ми јасна објашњења о  интервенцијама које планира | 0 | 0 | 0 | 9,52% | 90,48% |
| г) Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу | 0 | 0 | 0 | 9,52% | 90,48% |
| д) Позива ме на превентивне прег. | 0 | 0 | 4,76% | 9,52% | 85,71% |

**11. Молимо Вас да оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) оцените пружање услуга и организацију рада службе стоматолошке здравствене заштите .**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Питање*** | ***Оцена***  ***1.2.3.4.5.*** | | | | | ***Не знам*** |
| а) Радно време | 0 | 0 | 9,52% | 9,52% | 76,19% | 4,76% |
| б) Доступност прегледа викендом | 23,81% | 4,76% | 19,05% | 19,05% | 52,38% | 0 |
| в) Доступност стоматолога особама са посебним потребама | 0 | 0 | 0 | 0 | 95,24 | 4,76 |
| г) Љубазност особља | 0 | 0 | 0 | 9,52 | 90,48 | 0 |
| д) Број места за седење у чекаоници | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| ђ) Време чекања на посету у чекаоници | 0 | 0 | 9,52 | 14,29 | 76,19 | 0 |
| е) Могућност прегледа истог дана у случају хитности | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| ж) Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| з) Расположивост одговарајућег кадра у установи | 0 | 0 | 4,76 | 0 | 95,24 | 0 |
| и) Стање стоматолошке опреме | 0 | 0 | 14,29 | 42,86 | 42,86 | 0 |
| ј) Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста | 0 | 0 | 0 | 14,29 | 85,71 | 0 |
| к) Хигијена у служби | 0 | 0 | 0 | 9,52 | 90,48 | 0 |
| л) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 |

**12. Уколико би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли их можете добити преко обавезног здравственог осигурања или их морате да платити?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Услуге*** | ***Обавезно здравствено осигурање*** | ***Обавезно здравствено осигурање уз партиципацију*** | ***Пуна цена*** | ***Не знам*** |
| а) Преглед код стоматолога | 47,62% | 4,76% | 38,10% | 9,52% |
| Б) Пломба | 42,86 | 4,76 | 4,76 | 4,76 |
| в) Лечење зуба | 42,86 | 4,76 | 47,62 | 4,76 |
| г) Вађење зуба | 42,86 | 4,76 | 47,62 | 4,76 |
| Д) Ортодонтски апарат | 14,29 | 28,57 | 0 | 57,14 |
| ђ) Протеза/протетска надокнада | 33,33 | 23,81 | 4,76 | 38,10 |

**13. . Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Разлог*** | ***Да*** | ***Не*** | ***Не односи се***  ***на мене*** |
| а) Финансијски разлози | 47,62 | 52,38 | 0 |
| б) Дужина чекања | 0 | 0 | 100 |
| в) Недостатак личног времена | 23,81 | 76,19 | 0 |
| г) Удаљеност | 33,33 | 5,38 | 14,29 |
| д) Епидемиолошка ситуација COVID-19 | 90,48 | 9,52 | 0 |

**14. Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) стоматолошке услуге у овој установи током периода епидемије COVID-19:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Оцена*** | | | | | ***Не односи се***  ***на мене*** |
| 1/0 | 2/0 | 3/0 | **4/ 14,29%** | **5 / 85,71%** | 6 |

**15. Оцените oценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) ваше орално здравље:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Оцена*** | | | | |
| 1/0 | 2/0 | 3/0 | **4/ 23,81%** | **5/ 76,19** |

**16. Узимајући у обзир све наведено, на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома незадовољан, а 5 – веома задовољан) оцените ваше укупно задовољство лечењем у овој стоматолошкој служби**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Оцена укупног задовољства*** | | | | |
| 1 /0 | 2/0 | 3/0 | **4/ 23,81** | **5/ 76,19** |

У истраживању професионалног задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите деце у 2020. години учествовали су сви пацијенти који су се 1. децембра јавили на преглед свом изабраном лекару.

Упитник је попунило 61,90% особа женског пола. Више од половине испитаника је са средњим образовањем (80.95%). Своје материјално стање око половине анкетираних је оценило је као осредње (52.38%), док је њих 33,81 % своје материјално стање оценило као добро. Истог дана, са или без заказивања, примљено је 47,62% пацијената. Дуже од једног до пет дана на заказану посету чекало је 28,57% испитаника. У свом свакодневном раду стоматолози доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима (значај редовних прегледа 95,24%, редовна употреба флуора 61,90%, правилно одржавање оралне хигијене 90,48%, правилна исхрана и ортодонске неправилности 75%). Оценом од један до пет, испитаници су оценили рад службе у току епидемије COVID-19, оценом 5.-95,71% и оценом 4.-14.29%.

Узимајући у обзир лечење у стоматолошкој здравственој заштити оценом 5. оценило је 76,19 % испитаника и оценом 4. оценило је 23,81% испитаника.

Анализу спроведене анкете извршила:

главна сестра

Дома здравља Алексинац,

Струковна мед.сестра Александра Стоилковић

Упознат: Комисија за унапређење квалитета рада ДЗ Алексинац,

Председник Комисије др мед.спец. Данијела Митић,

Директор Дома здравља

др мед.спец. Родољуб Живадиновић, спец