# Анализа задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите у 2016.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 28.11.2015. године, обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима. Броје подељених упитника је 50.**

**3.**

**Статистички – графички приказ спроведене анализе**

# 1. *Пол :*

# Мушки 41.86%

# Женски 58.14%

**Графикон бр. 1**

# 2. *Године старости :*

# 3. *Завршена основна школа :*

# Незавршена основна 13.95%

# Основна школа 9.30%

# Средња школа 60.47%

# Виша и висока школа 16.28%

**Графикон бр.2**

# 4. *Материјално стање вашег домаћинства :*

# Веома лоше 6.98 %

# Лоше 27.91%

# Осредње 34.88%

# Добро 27.91%

# Веома добро 2.33%

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

# Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога 76.44%

# Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене 13.95%

# Нисам бирао/ла,додељен ми је 0%

# Моје дете нема свог стоматолога 9.30%

# 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 60.47%

# Да,али само једном годишње 20.93%

# Мислим да није могуће да променим стоматолога свом детету 0%

# Не знам 18.60%

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

# Да 23.26%

# Не 76.74%

# 8. *Који је био разлог промене ?*

# Стоматолог је напустио ординацију/картотеку 6.98%

# Ја сам се преселио/ла 2.33%

# Имао/ла сам неспоразум са стоматологом 2.33%

# Због других разлога 11.63%

# Нисам мењао/ла стоматолога 76,74%

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

# Мање од годину дана 27.91%

# 1-3 године 27.91%

# Више од 3 године 27.91%

# Моје дете нема свог стоматолога 16.28%

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

# Никада не заказујем 13.95%

# Обично будем заказан/а за исти дан 9.30%

# Обично чекам 1-3 дана 44.19%

# Обично чекам више од 3 дана 32.56%

# 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 93,02%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 2.33%

# *Не 2.33%*

# Није било потребно 2.33%

# 

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

# Да,за време редовне посете 93.02%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 2.33%

# Не 2.33%

# Није било потребно 2.33%

# *в) Правилно прање зуба*

# Да,за време редовне посете 93.02%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 2.33%

# Не 2.33%

# Није било потребно 2.33%

# 

# *г) Ортодонтске неправилности*

# Да,за време редовне посете 88.72%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 4,65%

# Не 6.98%

# Није било потребно 4.65%

# 

# *д) Настанак каријеса*

# Да,за време редовне посете 88.37%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 4.65%

# Не 2.33%

# Није било потребно 4.65%

# 

# *ђ) Прибор за оралну хигијену*

# Да,за време редовне посете 88.37%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 4.65%

# Не 2.33%

# Није било потребно 4.65%

# 

# *е) Правилна исхрана*

# Да,за време редовне посете 88.37%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 4.65%

# Не 2.33%

# Није било потребно 4.65%

# 

# 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 90.70%

# Делимично се слажем 9.30%

# Не слажем се 0%

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

# Да,слажем се 95.35%

# Делимично се слажем 4.65%

# Не слажем се 0%

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

# Да,слажем се 90.70%

# Делимично се слажем 9,30%

# Не слажем се 0%

# 

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

# Да,слажем се 79.07%

# Делимично се слажем 16.26%

# Не слажем се 4.65%

# 

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

# *а) Задовољан сам радним временом*

# Да,слажем се 67.44%

# Делимично се слажем 30.23%

# Не слажем се 0%

# Не знам 2.33%

# 

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

# Да,слажем се 58,44%

# Делимично се слажем 30.23%

# Не слажем се 6.98%

# Не знам 4.65%

# 

# *в) Доступна је деци са посебним потребама*

# Да,слажем се 74.42%

# Делимично се слажем 16.28%

# Не слажем се 0%

# Не знам 9.30%

# *г) Особље на шалтеру је љубазно*

# Да,слажем се 67.44%

# Делимично се слажем 25.58%

# Не слажем се 4,65%

# Не знам 2.33%

# 

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

# Да,слажем се 81.40%

# Делимично се слажем 13.95%

# Не слажем се 2.33%

# Не знам 2.33%

# *ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници*

# Да,слажем се 16.28%

# Делимично се слажем 11.63%

# Не слажем се 67.44%

# Не знам 4.65%

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

# Да,слажем се 90,70%

# Делимично се слажем 0%

# Не слажем се 6.98%

# Не знам 2.33%

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

# Да,слажем се 86.05%

# Делимично се слажем 2.33%

# Не слажем се 0%

# Не знам 11.63%

# 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 51.16%

# Делимично се слажем 34.88%

# Не слажем се 6.98%

# Не знам 6.98%

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

# Да,слажем се 27.91%

# Делимично се слажем 32.56%

# Не слажем се 23.26%

# Не знам 16.28%

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

# Да,слажем се 88.37%

# Делимично се слажем 6.98%

# Не слажем се 0%

# Не знам 4.65%

# 

# 

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

# Да,слажем се 27.91%

# Делимично се слажем 27.91%

# Не слажем се 37.21%

# Не знам 6,98%

# 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 95.35%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 4.65%

# *в) Лечење зуба*

# Бесплатно 95.35%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 4.65%

# *г) Вађење зуба*

# Бесплатно 95.35%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 4.65%

# *д) Ортодонтски апарат-протеза*

# Бесплатно 74.42%

# Партиципација 2.33%

# Пуна цена 0%

# Не знам 23,26%

# *ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета*

# Бесплатно 53.49%

# Партиципација 2.33%

# Пуна цена 2.33%

# Не знам 41.86%

# 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 11,63%

# Не 69,77%

# Не сећам се 18.60%

# 

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

# Веома незадољан 11.63%

# Незадовољан 2.33%

# Ни задовољан ни незадовољан 18.60%

# Задовољан 46.51%

# Веома задовољан 20.93%

**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 58.14 особа женског пола.**
2. **Питање бр.5: Како сте изабрали стоматолога вашем детету: највећи проценат 76.74% 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 60,47% 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 76.74%.**
5. **Питање бр. 9: Колико дуго ваше дете има истог стоматолога, анкетирани испитаници су одговорили:**

# Мање од годину дана 27.91%

# 1-3 године 27.91%

# Више од 3 године 27.91%

# Моје дете нема свог стоматолога 16.28%

**-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. Данијела Митић, спец.опште медицине**

**- Извештајем упознат:**

**Директор Дома здравља**

**др мед. Родољуб Живадиновић, спец. епидемиологије**