**Анализа задовољства корисника**

**стоматолошке здравствене заштите у 2019.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 25.11.2019. године је 32 и обрађен је кроз понуђене одговоре приказан у процентима.

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

# 1. *Пол :*

# Мушки 24.24%

# Женски 63.64% Графикон бр. 1

# 3. *Завршена основна школа :*

# Незавршена основна 0%

# Основна школа 6,06 %

# Средња школа 78,79 %

# Виша и висока школа 12,12 %

Графикон бр.2

4. *Материјално стање вашег домаћинства :*

Веома лоше 9,09%

Лоше 6,06%

Осредње 45,45%

# Добро 36,36%

# Веома 0%

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

# Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога 69,70%

# Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене 6,06%

# Нисам бирао/ла,додељен ми је 0%

# Моје дете нема свог стоматолога 18,18%

# Не знам 3,03%

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

# Да,могу да га променим када год хоћу 63,64%

# Да,али само једном годишње 6,06%

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

# Не знам 21,21%

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

# Да 6,06%

# Не 90,91%

# 8. *Који је био разлог промене ?*

# Стоматолог је напустио ординацију/картотеку 3,03%

# Ја сам се преселио/ла 3,03%

# Имао/ла сам неспоразум са стоматологом 0%

# Због других разлога 6,06%

# Нисам мењао/ла стоматолога 78,79%

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

# Мање од годину дана 18,18%

# 1-3 године 21,21%

# Више од 3 године 36,36%

# Моје дете нема свог стоматолога 15,15%

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

Свог стоматолога 3 пута

Другог стоматолога у служби ниједном

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

Ниједном

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

Никада не заказујем 15,15 %

Обично будем заказан/а за исти дан 3,03%

Обично чекам 1-3 дана 21,21%

Обично чекам више од 3 дана 51,52%

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 78,79%

Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 6,06%

*Не 0%*

Није било потребно 6,06%

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

# Да,за време редовне посете 69,70%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 12,12%

# Не 0%

# Није било потребно 3,03%

# *в) Правилно прање зуба*

# Да,за време редовне посете 75,76%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 6,06%

# Не 0%

# Није било потребно 3,03%

# *г) Ортодонтске неправилности*

# Да,за време редовне посете 72,73%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 9,09%

# Не 0%

# Није било потребно 3,03%

#  *д) Настанак каријеса*

# Да,за време редовне посете 72,73%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 9,09%

# Не 0%

# Није било потребно 3,03%

# *ђ) Прибор за оралну хигијену*

# Да,за време редовне посете 66,67%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 15,15%

# Не 0%

# Није било потребно 3,03%

#  *е) Правилна исхрана*

# Да,за време редовне посете 69,70%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 12,12%

# Не 0%

# Није било потребно 3,03%

# 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 81,82%

# Делимично се слажем 9,09%

# Не слажем се 0%

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

# Да,слажем се 72,73%

# Делимично се слажем 15,15%

# Неслажем се 0%

#

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

# Да,слажем се 75,76%

# Делимично се слажем 12,12%

# Неслажем се 0%

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

# Да,слажем се 66,67%

# Делимично се слажем 18,18%

# Неслажем се 0%

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

# *а) Задовољан сам радним временом*

# Да,слажем се 69,70%

# Делимично се слажем 15,15%

# Не слажем се 6,06%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 54,55%

# Делимично се слажем 27,27%

# Неслажем се 6,06%

# Не знам 0%

# *в) Доступна је деци са посебним потребама*

# Да,слажем се 66,67%

# Делимично се слажем 12,12%

# Неслажем се 0%

# Не знам 6,06%

# *г) Особље на шалтеру је љубазно*

# Да,слажем се 69,70%

# Делимично се слажем 18,08%

# Неслажем се 0%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 72,73%

# Делимично се слажем 12,12%

# Неслажем се 3,03%

# Не знам 0%

# *ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници*

# Да,слажем се 30,3%

# Делимично се слажем 27,27%

# Неслажем се 27,27%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 87,88%

# Делимично се слажем 0%

# Неслажем се 0%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 72,73%

# Делимично се слажем 0%

# Неслажем се 0%

# Не знам 12,12%

#

#  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 54,55%

# Делимично се слажем 21,21%

# Неслажем се 3,03%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 45,45%

# Делимично се слажем 24,24%

# Неслажем се 3,03%

# Не знам 3,03%

#

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

# Да,слажем се 75,76%

# Делимично се слажем 6,06%

# Неслажем 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 39,39%

# Делимично се слажем 18,18%

# Неслажем се 12,12%

# Не знам 6,06%

#  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 87,88%

# Партиципација 3,03%

# Пуна цена 0%

# Не знам 3,03%

#  *б) Пломбе*

# Бесплатно 84,85%

# Партиципација 6,06%

# Пуна цена 0%

# Не знам 3,03%

#  *в) Лечење зуба*

# Бесплатно 84,85%

# Партиципација 3,03%

# Пуна цена 0%

# Не знам 6,06%

#  *г) Вађење зуба*

# Бесплатно 84,85%

# Партиципација 3,03%

# Пуна цена 0%

# Не знам 3,03%

#  *д) Ортодонтски апарат-протеза*

# Бесплатно 75,76%

# Партиципација 3,03%

# Пуна цена 0%

# Не знам 12,12%

#  *ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета*

# Бесплатно 60,61%

# Партиципација 3,03%

# Пуна цена 0%

# Не знам 24,24%

#  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 3,03%

# Не 69,70%

# Не сећам се 18,18%

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

# Веома незадољан 3,03%

# Незадовољан 0%

# Ни задовољан ни незадовољан 18,18%

# Задовољан 51.52%

# Веома задовољан 18,18%

**4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА,**

У истраживању професионалног задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите деце у 2019. години учествовали су сви пацијенти који су се 25. новембра јавили на преглед свом изабраном лекару.

Упитник је попунило 63,64% особа женског пола. Више од половине испитаника је са средњим образовањем (78.79%), а око једне трећине са вишим или високим (12.12%). Своје материјално стање око половине анкетираних је оценило је као осредње (45.45%), док је њих 36,36 % своје материјално стање оценило као добро. Сваки пети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога (18,18%). Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је 69,70% анкетираних, ни један испитаник је одговорио да није имао могућност да изабере стоматолога свом детету већ да „додељен” у здравственој установи. Изабраног стоматолога свог детета промениоло је 90,91% анкетирани родитеља/пратилаца. У оквиру разлога за избор другог стоматолога наводе се: пресељење (3,03%), неспоразум са стоматологом (0%), 78,79% није мењало изабраног стоматолога. Највећи проценат (36,36%) има истог стоматолога дуже од три године. Истог дана, са или без заказивања, примљено је 3,03% деце. Дуже од три дана на заказану посету чекало је 51,52% испитаника. У свом свакодневном раду стоматолози доста времена посвећују и здравственоваспитним садржајима (значај редовних прегледа 78,79%, редовна употреба флуора 69,70%, правилно одржавање оралне хигијене 75,76%, правилна исхрана и ортодонске неправилности 72.73%).

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом слаже се 72,73% испитаника, док се близу 75,76% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета.

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