**Анализа задовољства корисника**

**стоматолошке здравствене заштите у 2021.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. Упитник се састојао од шеснаест 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 10.12.2021 године је 30 и обрађен је кроз понуђене одговоре приказан у процентима.

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

# 1. *Пол :*

# Мушки 30%

# Женски 70% Графикон бр. 1

# 3. *Завршена основна школа :*

# Незавршена основна 3,33%

# Основна школа 16,67%

# Средња школа 70 %

# Виша и висока школа 10 %

Графикон бр.2

4. *Материјално стање вашег домаћинства :*

Веома лоше 3,33%

Лоше 0,00%

Осредње 30,00%

# Добро 50,00%

# Веома добро 16,67%

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

Дете 0-18 година 45,21%

Студент 19-26 година 0%

Трудница 3%

Породиља 0 %

Лице коме је потребна хитна стоматолошка услуга 36%

Лице старије од 65 година 15,79%

Остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем 0%

Не припадам ни једној од наведених група 0%

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

А ) У државној установи

Б ) У приватној пракси

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

А ) Преглед

Б ) Лечење зуба-пломба

В ) Заливање фисура

Г ) Ортодонтски апарат

Д ) Вађење зуба

Ђ ) Протеза

**8. На данашњи преглед сам чекао-ла ?**

Примљен-а сам исти дан 56,67%

Од 1 до 5 дана 26,67%

Од 6 до 15 дана 16,67%

Више од 15 дана 0,00%

**9. *Да ли вам даје савете о следећим темама ?***

***а) Значај редовних прегледа***

Да за време редовне посете 90%

*Не 0%*

Није било потребно 3,33%

Не сећам се 6,67%

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

# *a)*Да,за време редовне посете 63,33%Не 10%

# b) Није било потребно 20%

Не сећам се 6,67%

*в) Правилно прање зуба:*

c) Да,за време редовне посете 80%

d) Не 3,33%

g) Није било потребно 10%

e) Не сећам се 6,67%

***г) Ортодонтске неправилности***

Да,за време редовне посете 60%

Не 16,67%

Није било потребно 16,67%

Не сећам се 6,67

***д) Настанак каријеса***

Да,за време редовне посете 60%%

Не 13,33%%

Није било потребно 16,67%

Не сећам се 10%

***ђ)Крварење десни:***

Да,за време редовне посете 60%%

Не 13,33%

Није било потребно 16,67%

Не сећам се 10%

**Е ) Значај дојења:**

Да 20%

Не 40%

Није било потребе 30%

Не сећам се 10%

***ж) Правилна исхрана***

Да,за време редовне посете 53,33%

Не 20,00%

Није било потребно 20,00%

Не сећам се 6,67%

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

**А )** Упознат је са проблемима и болестима које имам ( оцена од 1 до 5):

1. 3,33%
2. 0,00%
3. 6,67%
4. 20%
5. 70%

Б ) Одваја довољно времена да разговара са мном ( оцена од 1 до 5):

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 3,33%
4. 20%
5. 76,67%

В) Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира( оцена од 1 до 5):

1 0,00%

2 0,00%

3 3,33%

4 13,33%

5 86,67%

Г ) Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу ( оцена од 1 до 5):

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 6,67%
4. 6,67%
5. 86,67%

Д ) Позива ме на превентивне прегледе ( оцена од 1 до 5):

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 10%
4. 10%
5. 86,67%

**11. Оцена пружања услуга и организација рада службе стоматолошке здравствене заштите**

( оцена од 1 до 5, одговор под бројем 6 значи да пацијент не зна шта да одговори)

**А ) Радно време:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 0,00%
4. 16,67%
5. 76,67%
6. 6,67%

**Б ) Доступност прегледа викендом:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 3,33%
4. 33,33%
5. 43,33%
6. 20%

**В ) Доступност стоматолога особама са посебним потребама:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 3,33%
4. 13,33%
5. 56,67%
6. 26,67%

**Г ) Љубазност особља:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 0,00%
4. 3,33%
5. 96,67%
6. 0,00%

**Д ) Број места за седење у чекаоници:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 0,00%
4. 10%
5. 86,67%
6. 3,33%

**Ђ ) Време чекања на посету у чекаоници:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 0,00%
4. 16,67%
5. 70%
6. 13,33%

**Е ) Могућност прегледа истог дана у случају хитности:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 3,33%
4. 0,00%
5. 93,33%
6. 3,33%

**Ж ) Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 6,90%
4. 17,24%
5. 68,97%
6. 6,90%

**З ) Расположивост одговарајућег кадра у установи:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 3,33%
4. 20%
5. 66,67%
6. 10%

**И ) Стање стоматолошке опреме :**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 3,33%
4. 20%
5. 70%
6. 6,67%

**Ј ) Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 0,00%
4. 10%
5. 83,33%
6. 6,67%

**К ) Хигијена у служби:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 0,00%
4. 16,67%
5. 76,67%
6. 6,67%

**Л ) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената:**

1. 0,00%
2. 0,00%
3. 0,00%
4. 6,9%
5. 62,07%
6. 31,08%

**12. Ако би вашем детету данас биле потребне потребне следеће услуге да ли су оне бесплатне (преко обавезног здравственог осигурања) или морате да платите** ?

*а) Преглед код изабраног стоматолога*

Бесплатно 83,33%

Партиципација 0%

Пуна цена 6,67%

Не знам 10,00%

*б) Пломбе*

Бесплатно 83,33%

Партиципација 0%

Пуна цена 3,33%

Не знам 13,33%

# *в) Лечење зуба*

# Бесплатно 80,00%

# Партиципација 0,00%

# Пуна цена 3,33%

# Не знам 16,67%

# *г) Вађење зуба*

# Бесплатно 80,00%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 3,33%

# Не знам 16,67%

# *д) Ортодонтски апарат*

# Бесплатно 53,33%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 3,33%

# Не знам 43,33%

# *ђ) Протеза- протетска надокнада*

# Бесплатно 53,67%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 10,00%

# Не знам 33,33%

# 13. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили због неких од наведених разлога?

**1- да**

**2-не**

**3-не односи се на мене**

# А ) Финансиски разлози:

1. 13,33%
2. 66,67%
3. 20%

Б ) Дужина чекања :

1. 10%
2. 73,33%
3. 16,67%

В ) Недостатак личног времена:

1. 40%
2. 46,67%
3. 13,33%

Г ) Удаљеност:

1. 16,67%
2. 60%
3. 23,33%

Д ) Епидемиолошка ситуација:

1. 40%
2. 40%
3. 20%

**14. Оцените оценом од 1 до 5 стоматолошке услуге у овој установи током периода епидемије COVID -19:**

1 0,00%

1. 0,00%
2. 3,33%
3. 20,00%
4. 73,33%
5. 3,33%

**15. Оцените оценом од 1 до 5 ваше орално здравље:**

1 0,00

2 0,00%

3 16,67%

1. 60,00%
2. 23,33%

# 16. Узевши у обзир,колико сте задовољни службом стоматолошке заштите ?

# Веома незадољан 0%

# Незадовољан 0%

# Ни задовољан ни незадовољан 0%

# Задовољан 20%

# Веома задовољан 80%

**4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА,**

У истраживању професионалног задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите у 2021 години учествовали су сви пацијенти који су се 10. децембра јавили на преглед свом изабраном лекару.

Упитник је попунило 70% особа женског пола.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (70,10%), а око једне трећине са вишим или високим (10%).

Своје материјално стање око половине анкетираних је оценило је као добро (50%)..

Истог дана, са или без заказивања, примљено је 56,67% пацијената. Оценом од 1 до 5 дана на заказану посету чекало је 26,67% испитаника.

У свом свакодневном раду стоматолози доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима (значај редовних прегледа 90%, редовна употреба флуора 63,33%, правилно одржавање оралне хигијене 80%, правилна исхрана и ортодонске неправилности 53,33%).

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору слаже се 76,67% испитаника, док се близу 83,33% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају.

Анализу спроведене анкете извршила:

главна сестра

Дома здравља Алексинац,

Струковна мед.сестра Александра Стоилковић

Упозната: Комисија за унапређење квалитета рада ДЗ Алексинац,

Председник Комисије др мед. Данијела Митић, спец.

Извештајем упознат:

Директор Дома здравља

др мед. Родољуб Живадиновић, спец.