# Анализа задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите у 2018.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 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 26.11.2018. године је 39 и обрађен је кроз понуђене одговоре приказан у процентима.

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

# 1. *Пол :*

# Мушки 30,8%

# Женски 69,2%

Графикон бр. 1

# 3. *Завршена основна школа :*

# Незавршена основна 2,6%

# Основна школа 7,7%

# Средња школа 3,6%

# Виша и висока школа 41,0%

Графикон бр.2

# 4. *Материјално стање вашег домаћинства :*

# Веома лоше 0%

# Лоше 5,1%

# Осредње 43.6%

# Добро 43,6,1%

# Веома 7,7%

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

# Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога 82,1%

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

# Нисам бирао/ла,додељен ми је 5,1%

# Моје дете нема свог стоматолога 2,6%

# Не знам 2,6%

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

# Да,могу да га променим када год хоћу 64,1%

# Да,али само једном годишње 12,8%

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

# Не знам 23,1%

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

# Да 17,9%

# Не 82,1%

# 8. *Који је био разлог промене ?*

# Стоматолог је напустио ординацију/картотеку 5,1%

# Ја сам се преселио/ла 2,6%

# Имао/ла сам неспоразум са стоматологом 5,1%

# Због других разлога 17,9%

# Нисам мењао/ла стоматолога 69,2%

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

# Мање од годину дана 15,4%

# 1-3 године 33,3%

# Више од 3 године 46,2%

# Моје дете нема свог стоматолога 5,1%

**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 5,1 %

Обично будем заказан/а за исти дан 23,1%

Обично чекам 1-3 дана 38,5%

Обично чекам више од 3 дана 33,3%

# 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 100%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 0%

# *Не 0%*

# Није било потребно 0%

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

# Да,за време редовне посете 66,7%

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

# Не 10,3%

# Није било потребно 15,4%

# *в) Правилно прање зуба*

# Да,за време редовне посете 76,9%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 10,3%

# Не 7,7

# Није било потребно 5,1%

# *г) Ортодонтске неправилности*

# Да,за време редовне посете 74,4%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 10,3%

# Не 12,8%

# Није било потребно 2,6%

# *д) Настанак каријеса*

# Да,за време редовне посете 82,1%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 0%

# Не 0%

# Није било потребно 17,9%

# *ђ) Прибор за оралну хигијену*

# Да,за време редовне посете 74,4%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 5,1%

# Не 5,1%

# Није било потребно 15,4%

# *е) Правилна исхрана*

# Да,за време редовне посете 61,5%

# Да,у посети превентивном центру/саветовалишту 5,1%

# Не 15,4%

# Није било потребно 17,9%

# 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 74,4%

# Делимично се слажем 25,6%

# Не слажем се 0%

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

# Да,слажем се 89,7%

# Делимично се слажем 10,3%

# Неслажем се 0%

# 

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

# Да,слажем се 82,1%

# Делимично се слажем 17,9%

# Неслажем се 0%

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

# Да,слажем се 82,1%

# Делимично се слажем 17,9%

# Неслажем се 0%

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

# *а) Задовољан сам радним временом*

# Да,слажем се 87,2%

# Делимично се слажем 12,8%

# Не слажем се 0%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 48,7%

# Делимично се слажем 17,9%

# Неслажем се 17,9%

# Не знам 15,4%

# *в) Доступна је деци са посебним потребама*

# Да,слажем се 48,7%

# Делимично се слажем 17,9%

# Неслажем се 0%

# Не знам 33,3%

# *г) Особље на шалтеру је љубазно*

# Да,слажем се 56,4%

# Делимично се слажем 30,8%

# Неслажем се 0%

# Не знам 12,8%

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

# Да,слажем се 71,8%

# Делимично се слажем 15,4%

# Неслажем се 12,8%

# Не знам 0%

# *ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници*

# Да,слажем се 33,3%

# Делимично се слажем 20,5%

# Неслажем се 46,2%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 84,6%

# Делимично се слажем 15,4%

# Неслажем се 0%

# Не знам 0%

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

# Да,слажем се 69,2%

# Делимично се слажем 2,6%

# Неслажем се 0%

# Не знам 28,2%

# 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 59,0%

# Делимично се слажем 25,6%

# Неслажем се 5,1%

# Не знам 10,3%

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

# Да,слажем се 41,0%

# Делимично се слажем 28,2%

# Неслажем се 20,5%

# Не знам 10,3%

# 

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

# Да,слажем се 100%

# Делимично се слажем 0%

# 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 52,2%

# Делимично се слажем 17,4%

# Неслажем 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 97.4%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 2.6%

# 

# *б) Пломбе*

# Бесплатно 87.2%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 12,8%

# *в) Лечење зуба*

# Бесплатно 89.7%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 10.3%

# *г) Вађење зуба*

# Бесплатно 69.2%

# Партиципација 23.1%

# Пуна цена 0%

# Не знам 7.7%

# *д) Ортодонтски апарат-протеза*

# Бесплатно 66.7%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 2.6%

# Не знам 30.8%

# *ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета*

# Бесплатно 69,2%

# Партиципација 0%

# Пуна цена 0%

# Не знам 30,8%

# 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 7.7%

# Не 82.1%

# Не сећам се 10.3%

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

# Веома незадољан 7.7%

# Незадовољан 0%

# Ни задовољан ни незадовољан 5.1%

# Задовољан 51.3%

# Веома задовољан 35.9%

**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 69.2% особа женског пола.
2. Питање бр.5: Како сте изабрали стоматолога вашем детету: највећи проценат 82.1% је одговорило: ја сам изабрао/ла дечијег стоматолога.
3. Питање бр. 6: Да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета, највећи проценат анкетираних 64,1% 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 82,1%.
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 7,7% је одговорило да, 82,1% одговорило је не, 10,3% одговорило да се не сећа.
6. Питање бр.19 : На питање да ли су задовољни стоматолошком здравственом заштитом свог детета, анкетирани родитељи су одговорили да су задовољни 51,3%, веома задовољни 35,9%.

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,