**Анализа задовољства корисника**

**стоматолошке здравствене заштите у 2022.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 06.12.2022 године је 75 и обрађен је кроз понуђене одговоре приказан у процентима.

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

# 1. *Пол :*

# Мушки 28%

# Женски 72% Графикон бр. 1

# 3. *Завршена основна школа :*

# Незавршена основна 2%

# Основна школа 18%

# Средња школа 70 %

# Виша и висока школа 10 %

Графикон бр.2

4. *Материјално стање вашег домаћинства :*

Веома лоше 0%

Лоше 0%

Осредње 40%

# Добро 50%

# Веома добро 10%

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

Дете 0-18 година 30%

Студент 19-26 година 45%

Трудница 7%

Породиља 0 %

Лице коме је потребна хитна стоматолошка услуга 5%

Лице старије од 65 година 13%

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 92%

Б ) У приватној пракси 8%

**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 70%

Б ) Лечење зуба-пломба 5%

В ) Заливање фисура 0,3%

Г ) Ортодонтски апарат 0,7%

Д ) Вађење зуба 10%

Ђ ) Протеза 14%

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

Примљен-а сам исти дан 52%

Од 1 до 5 дана 34%

Од 6 до 15 дана 14%

Више од 15 дана 0,00%

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

***а) Значај редовних прегледа***

Да за време редовне посете 87%

*Не 5%*

Није било потребно 5%

Не сећам се 3%

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

# *a)*Да,за време редовне посете 75%

# Не 15%

# b) Није било потребно 8%

Не сећам се 3%

*в) Правилно прање зуба:*

c) Да,за време редовне посете 85%

d) Не 4%

g) Није било потребно 8%

e) Не сећам се 3%

***г) Ортодонтске неправилности***

Да,за време редовне посете 67%

Не 16%

Није било потребно 13%

Не сећам се 4%

***д) Настанак каријеса***

Да,за време редовне посете 75%

Не 9%

Није било потребно 12%

Не сећам се 4%

***ђ)Крварење десни:***

Да,за време редовне посете 76%

Не 11%

Није било потребно 7%

Не сећам се 7%

**Е ) Значај дојења:**

Да 39%

Не 28%

Није било потребе 28%

Не сећам се 5%

***ж) Правилна исхрана***

Да,за време редовне посете 65%

Не 8%

Није било потребно 20%

Не сећам се 7%

**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. 1%
2. 1%
3. 7%
4. 16%
5. 75%

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

1. 3%
2. 0%
3. 8%
4. 13%
5. 76%

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

1 1%

2 1%

3 5%

4 15%

5 77%

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

1. 1%
2. 3%
3. 4%
4. 15%
5. 77%

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

1. 3%
2. 1%
3. 5%
4. 13%
5. 78%

**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%
2. 0%
3. 5%
4. 13%
5. 75%
6. 7%

**Б ) Доступност прегледа викендом:**

1. 4%
2. 1%
3. 7%
4. 15%
5. 63%
6. 11%

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

1. 0%
2. 1%
3. 4%
4. 12%
5. 71%
6. 12%

**Г ) Љубазност особља:**

1. 0%
2. 0%
3. 4%
4. 13%
5. 80%
6. 3%

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

1. 0%
2. 0%
3. 3%
4. 15%
5. 79%
6. 4%

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

1. 0%
2. 0%
3. 3%
4. 16%
5. 79%
6. 3%

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

1. 0%
2. 1%
3. 3%
4. 16%
5. 79%
6. 1%

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

1. 1%
2. 1%
3. 2%
4. 11%
5. 58%
6. 2%

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

1. 0%
2. 0%
3. 5%
4. 16%
5. 50%
6. 4%

**И ) Стање стоматолошке опреме :**

1. 0%
2. 0%
3. 3%
4. 15%
5. 54%
6. 3%

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

1. 0%
2. 0%
3. 4%
4. 12%
5. 54%
6. 5%

**К ) Хигијена у служби:**

1. 0%
2. 0%
3. 3%
4. 11%
5. 58%
6. 3%

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

1. 0%
2. 0%
3. 4%
4. 10%
5. 53%
6. 8%

**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 49%

Партиципација 1%

Пуна цена 8%

Не знам 17%

*б) Пломбе*

Бесплатно 40%

Партиципација 1%

Пуна цена 17%

Не знам 17%

# *в) Лечење зуба*

# Бесплатно 37%

# Партиципација 2%

# Пуна цена 18%

# Не знам 18%

# *г) Вађење зуба*

# Бесплатно 37%

# Партиципација 2%

# Пуна цена 18%

# Не знам 18%

# *д) Ортодонтски апарат*

# Бесплатно 24%

# Партиципација 2%

# Пуна цена 22%

# Не знам 27%

# *ђ) Протеза- протетска надокнада*

# Бесплатно 25%

# Партиципација 3%

# Пуна цена 19%

# Не знам 28%

# 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. 12%
2. 58%
3. 5%

Б ) Дужина чекања :

1. 7%
2. 63%
3. 5%

В ) Недостатак личног времена:

1. 22%
2. 47%
3. 5%

Г ) Удаљеност:

1. 12%
2. 58%
3. 4%

Д ) Епидемиолошка ситуација:

1. 14%
2. 56%
3. 5%

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

1 0%

1. 1%
2. 1%
3. 13%
4. 56%
5. 4%

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

1 0%

2 4%

3 11%

1. 32%
2. 28%

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

# Веома незадољан 0%

# Незадовољан 0%

# Ни задовољан ни незадовољан 4%

# Задовољан 16%

# Веома задовољан 55%

**4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА,**

У истраживању професионалног задовољства у служби стоматолошке здравствене заштите у 2022 години учествовали су сви пацијенти који су се 6. децембра јавили на преглед свом изабраном лекару.

Упитник је попунило 72% особа женског пола.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (70%), 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 52% пацијената. Оценом од 1 до 5 дана на заказану посету чекало је 34% испитаника.

У свом свакодневном раду стоматолози доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима (значај редовних прегледа 87%, редовна употреба флуора 75%, правилно одржавање оралне хигијене 80%, правилна исхрана и ортодонске неправилности 75%).

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору слаже се 76% испитаника, док се близу 77% 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.