**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM DECE**

Dom Zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ Srbobran

Februar 2014.godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika radom

službe za stomatološku zdravstvenu zaštitu..................str.3-26

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Procena zadovoljstva korisnika sprovedena je u službi stomatološke zdravstvene zaštite dece. Podeljeno je ukupno 9 upitnika,3 korisnika nije želelo učestvovati u anketi.

Prema uputstvu,svi upitnici su iste večeri dostavljeni Insitutu za javno zdravlje Vojvodine.

**U anonimnoj anketi učestvovalo je 9 korisnika prosečne starosti godina (od 28 do 57 godina). Upitnik su ispunjavale osobe koje su dovele dete na pregled . Lični podatci se odnose na pratioca,a ostala pitanja na stomatološku zaštitu pruženu detetu.**

Što se polne strukture tiče,22.22% anketiranih su osobe muškog pola,a 77.77% su osobe ženskog pola.(graf.1.1)

Završenu srednju školu ima 44.44% anketiranih, njih 22.22% ima završenu osnovnu školu, a 33.33% anketiranih ima završenu visoku ili višu školu . (graf.1.2)

Svoj materijalni položaj kao loš ocenilo je 11.11% ispitanika,kao osrednji 44.44% , a kao dobar 44.44% .(graf.1.3)

Na pitanje kako su izabrali stomatologa za njihovo dete 88.88% anketiranih odgovorilo je da su sami izabrali dečijeg stomatologa,a za 11.11% korisnika izabrao ga je neko drugi iz porodice. (graf.1.4)

Na pitanje da li su korisnici upoznati na koji način mogu da promene izabranog dečjeg stomatologa 55.55% anketiranih zna da može da promeni stomatologa svog deteta kada god to želi, i 44.44% smatra da to može da učini jednom godišnje.(graf.1.5)

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 11.11% se izjasnilo da jeste,a 77.77% anketiranih da nije menjalo izabranog stomatologa.(graf.1.6)

Razlog promene izabranog stomatologa: niko od korisnika nije menjalo izabranog stomatologa jer je isti napustio ordinaciju, niko kao razlog ne navodi preseljenje korisnika,niti nesporazum sa stomatologom,11.11% anketiranih navodi neki drugi razlog i 88.88% nije menjalo dečjeg stomatologa.(graf.1.7)

Na pitanje koliko dugo njihovo dete ima istog stomatologa da je to period od 1-3 godine odgovorilo je 22.22% anketiranih,manje od godinu dana 22.22% ispitanika,a duže od 3 godine navelo je 55.55%.(graf.1.18)

U poslednjih 12 meseci svog stomatologa anketirani su posetili u proseku 3.11 puta (od 2 do 6 puta).Nijedan anketirani nije naveo da je njegovo dete posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.Na pitanje da li je dete posetilo stomatologa u privatnoj praksi potvrdno je odgovorilo 11.11% anketiranih.

Kada zakazuje pregled kod dečjeg stomatologa 33.33% anketiranih čeka na pregled 1 do 3 dana, dok 66.66% korisnika obično čeka na pregled duže od 3 dana.(graf.1.9)

**Na pitanja koja se odnose na preventivne aktivnosti u okviru stomatološke zdravstvene zaštite, dobijeni su sledeći podatci:**

Savet o značaju redovnih pregleda kod stomatologa dobilo je 88.88% anketiranih za vreme redovne posete stomatologu.(graf.1.9)

Savete za upotrebu fluora dobilo je 88.88% anketiranih za vreme redovne posete stomatologu.(graf.1.10)

Savete o pravilnom pranju zuba dobilo je 100% anketiranih za vreme redovne posete stomatologu.(graf.1.11)

Savete o ortodontskim nepravilnostima dobilo je 77.77% korisnika za vreme redovne posete stomatologu,a 11.11% anketiranih nije dobilo savet.(graf.1.12)

Savete o nastanku karijesa za vreme redovne posete stomatologu dobilo je 77.77% korisnika,a 11.11% smatra da nema potrebe za savetom. (graf.1.13)

Savete u vezi pribora za oralnu higijenu 77.77% korisnika je dobilo za vreme redovne posete stomatologu,a 11.11% anketiranih smatra da nema potrebe za savetom.(graf.1.14)

Informacije o značaju pravilne ishrane 77.77% anketiranih je dobilo za vreme redovne posete stomatologu,a 11.11% korisnika smatra da nema potrebe za tim.(graf.1.15)

*Uzimajući u obzir set pitanja u vezi preventivnih aktivnosti u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti dece uočava se da je u najvećem broju slučajeva dat savet u toku redovne posete korisnika stomatologu.U manjem broju slučajeva korisnici smatraju da nema potrebe za savetima.*

**Na pitanje da li se slažu sa izjavama koje se odnose na izabranog stomatologa njihovog deteta dobijeni su sledeći odgovori:**

Da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 88.88% anketiranih,dok jedan korisnik nije odgovorio na ovo pitanje.(graf.1.16)

Da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa korisnicima slaže se 100% anketiranih.(graf.1.17)

Da stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira slaže se 100% anketiranih.(graf.1.18)

Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod izabranog stomatologa slaže se 88.88% anketiranih,a jedan nije odgovorio na ovo pitanje.(graf.1.19)

*Uzimajući u obzir sve odgovore može se zaključiti da su korisnici u velikom procentu zadovoljni sa izabranim stomatologom njihovog deteta.*

**Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na Službu stomatološke zaštite,dobijeni su sledeći odgovori:**

Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom Službe slaže se 100% anketiranih.(graf.1.20)

Sa izjavom da dete mogu da dovedu na pregled i vikendom slaže se 66.66% anketiranih,ne slaže se 11.11%,a ne zna 11.11% korisnika.(graf.1.21)

Na pitanje da li izabrani lekar odvaja dovoljno vremena za svog pacijenta potvrdno je odgovorilo 34.61% anketiranih,a 34.61% se delimično slaže sa tim,a 11.54% korisnika se ne slaže. (graf.1.22)

Sa izjavom da ih lekar prilikom posete pažljivo sluša slaže se 38.46% anketiranih,a 26.9% se delimično slaže,a 11.54% korisnika se ne slaže.(graf.1.23)

Da lekar daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje prepisuje slaže se 46.15% korisnika , a delimično se slaže 34.61% anketiranih. (graf.1.24)

Sa izjavom da se posle posete lekaru osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 50% anketiranih, delimično se slaže 19.23%,a ne slaže se 11.54% korisnika.(graf.1.25)

Sa izjavom da kada imaju novi zdravstveni problem,prvo idu kod svog izabranog lekara slaže se 61.54% anketiranih, delimično se slaže 15.38% ,a ne slaže se 3.84% korisnika.(graf.1.26)

Na osnovu seta pitanja o zadovoljstvu izabranim lekarom,može se zaključiti da je veliki procenat korisnika zadovoljan informacijama koje dobija i načinom rada izabranog lekara,kao i sa objašnjenjima o bolestima i lekovima koje propisuje svojim korisnicima.

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite dobijeni su sledeći odgovori:

Na izjavom da su zadovoljni radnim vremenom službe slaže se 53.85% anketiranih,30.77% se delimično slaže, ne slaže se sa tim 7.7% korisnika, a ne zna 3.84%.(graf.1.27)

Sa izjavom da mogu da dođu na pregled vikendom slaže se 3.84% anketiranih,11.54% se delimično slaže,30.77% se ne slaže i 19.23% korisnika ne zna.(graf.1.28)

Sa izjavom da je služba dostupna i invalidima i osobama sa posebnim potrebama slaže se 23.08% anketiranih,delimično se slaže 7.7%,a 38.46% korisnika a ne zna .(graf.1.29)

Da pre odlaska kod specijaliste prvo moraju kod svog izabranog lekara slaže se 46.15% korisnika,delimično se slaže 7.7%,ne slaže se 11.54% ,i ne zna 11.54% korisnika.(graf.1.30)

Sa izjavom da u čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 11.54% anketiranih,delimično se slaže 30.77%,a ne slaže se 38.46% korisnika.(graf.1.32)

Sa izjavom da se dugo čeka u čekaonici pre posete lekaru slaže se 23.08% anketiranih,42.3% se delimično slaže,11.54% se ne slaže,i 3.85% korisnika ne zna.(graf.1.33)

Sa izjavom da u toku radnog vremena mogu da kontaktiraju sa svojim lekarom putem telefona i tako da dobiju savet slaže se 30.77% anketiranih,delimično se slaže 11.54%,ne slaže se 19.23% i ne zna 23.08% korisnika.(graf.1.34)

Sa izjavom da,ukoliko je hitno,istog dana mogu da obave pregled kod izabranog lekara slaže se 53.85% anketiranih,delimično se slaže 7.7%, ne slaže se 11.54%,a ne zna 7.7% korisnika.(graf.1.35)

Sa izjavom da u Službi postoji kutija za žalbe slaže se 76.9% anketiranih , a ne zna 3.85% korisnika.(graf.1.36)

Sa izjavom da Ustanova ima internet stranicu slaže se 50% anketiranih,a 30.77% korisnika ne zna.(graf.1.37)

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 23.08% anketiranih,19.23% se delimično slaže sa tim,7.7% se ne slaže, a 34.61% korisnika ne zna.(graf.1.38)

Na pitanje da ako bi ima danas bile potrebne sledeće usluge,da li bi one bile besplatne ili ne u zdravstvenoj ustanovi,dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog lekara 69.23% anketiranih smatra da je usluga besplatna,19.23% smatra da se plaća participacija,i 3.85% korisnika ne zna.(graf.1.39)

Za lekove ili injekcije koje lekar prepiše 7.7% anketiranih smatra da su besplatne,26.92% smatra da se za njih plaća participacija,26.92% da se plaća puna cena, i 19.23% korisnika ne zna.(graf.1.40)

Pregled specijaliste kod koga ih uputi izabrani lekar 19.23% anketiranih smatra da je besplatan,19.23% smatra da se plaća participacija,3.85% smatra da se plaća za pregled puna cena,i 34.61% korisnika ne zna.(graf.1.41)

Kućna poseta izabranog lekara 19.23% anketiranih smatra da je besplatna,3.85% smatra da se plaća participacija za ovu uslugu,3.85% smatra da se plaća puna cena,dok 46.15% korisnika ne zna.(graf.1.42)

Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 38.46% anketiranih smatra da je besplatan,3.85% smatra da se plaća participacija,i 26.92% korisnika ne zna.(graf.1.43)

Na pitanje da li se u proteklih 12 meseci dogodilo da nisu otišli na pregled kod izabranog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervenciju 30.77% anketiranih je odgovorilo sa „DA“,42.3% je odgovorilo sa „NE“,a 26.92% korisnika se ne seća.(graf.1.44)

Uzimajući sve u obzir korisnici su se izjasnili koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u službi za zdravstvenu zaštitu žena u Domu Zdravlja „ Dr Đorđe Bastić“Srbobran.Veoma je zadovoljno 3.85% anketiranih,zadovoljno je 11.54%,nema stava 34.61% korisnika,nezadovoljno je 38.46%,a veoma nezadovoljno 11.54% korisnika.(graf.1.45)

U cilju poboljšanja kvaliteta,predlaže se sledeće:

-u skladu sa mogućnostima odvojiti više vremena za razgovor sa korisnicima i davati im savete.

-informisati korisnike o vrsti usluga koje su besplatne i za koje se plaća participacija

-postaviti plakat koji pomoviše internet stranicu Ustanove