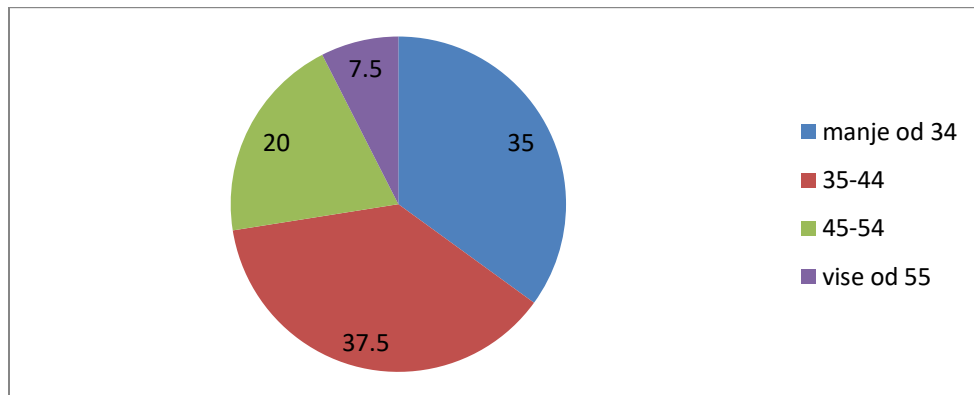


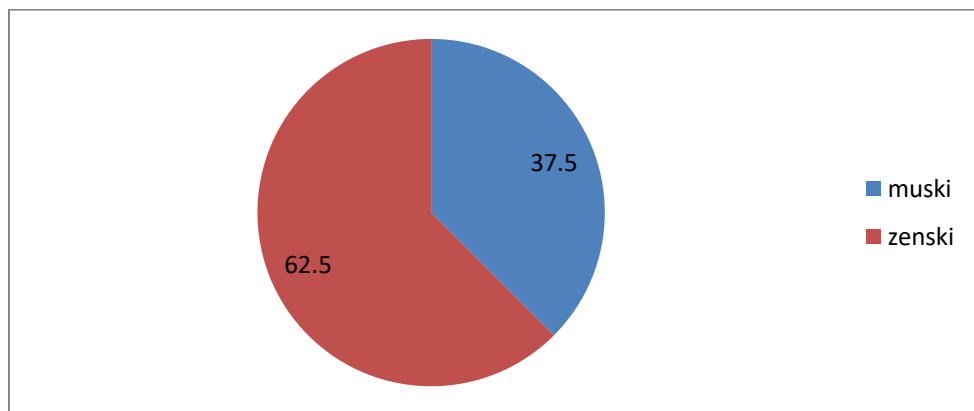
# АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДОМА ЗДРАВЉА ГОРЊИ МИЛАНОВАЦ ЗА 2023. ГОДИНУ

У Служби за стоматолошку здравствену заштиту истраживање је спроведено дана 20.11.2023. године. Највише анкетираних пратилаца деце у служби за стоматолошку здравствену заштиту је средње старосне доби од 35-44 године старости -38% и женског пола 63%

**Графикон 1. Године старости**

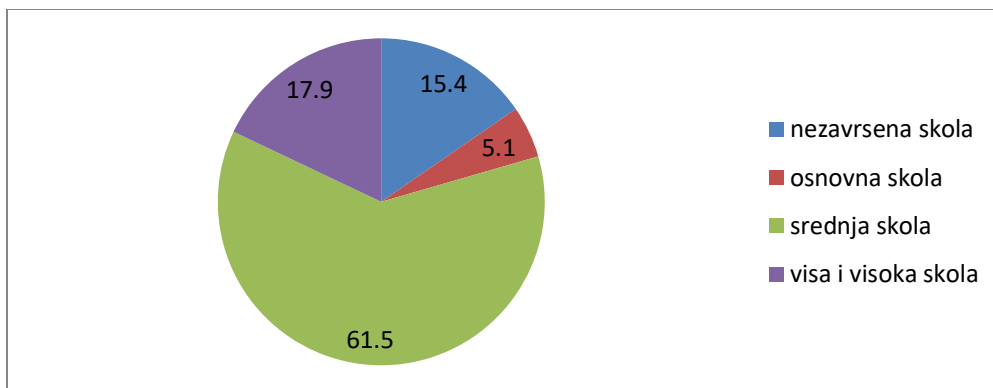


**Графикон 2. Пол**



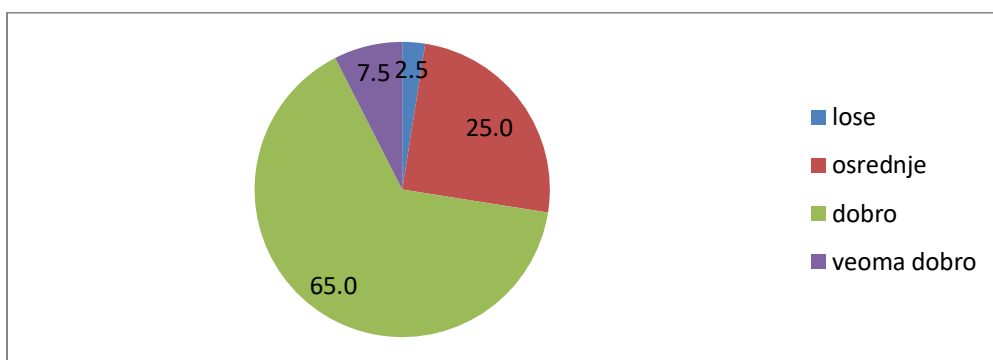
Највећи проценат анкетираних корисника има завршену средњу школу 62%, док је са незавршеном или завршеном основном школом 21%.

**Графикон 3. Завршена школа**



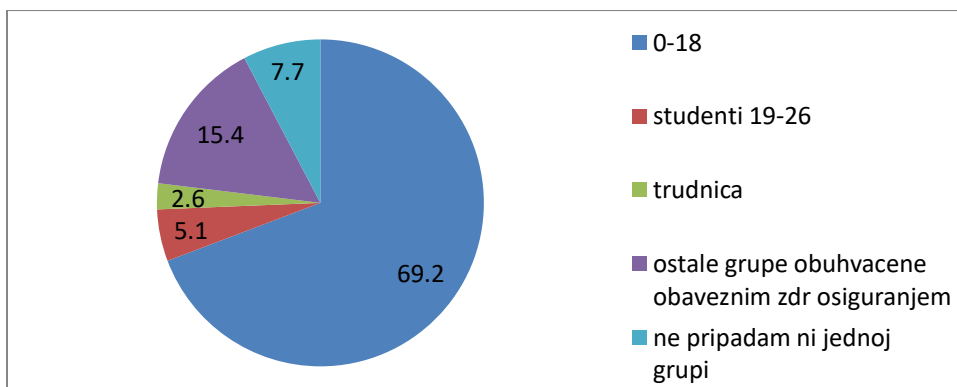
**Графикон 4. Материјално стање вашег домаћинства**

Највећи проценат анкетираних је задовољан својом материјалном ситуацијом – 73%, док је незадовољних 3%.



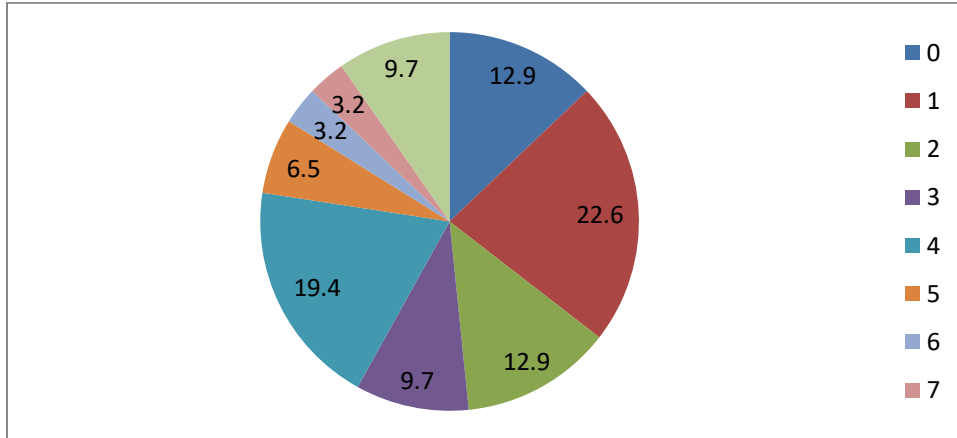
Групи деца до 18 година припада 70% анкетираних, док осталим старосним групама које су обухваћене обавезним осигурањем припада 30%.

**Графикон 5. Група којој припадам**



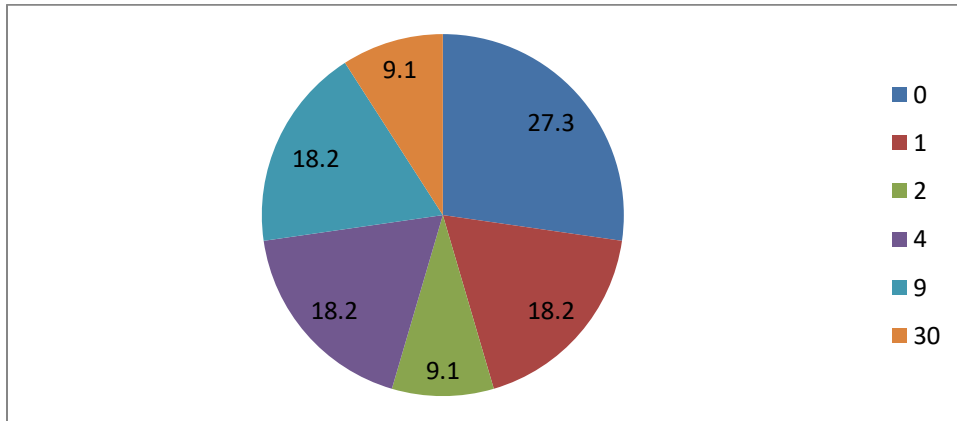
На питање колико су пута посетили стоматолога у државној установи у последњих годину дана, највећи проценат родитеља њих 23% је дете довео једном на преглед, док је 13% дете довело два пута, 52% стоматолога је посетило три или више пута у прошлој години.

**Графикон 6. Колико пута сте посетили стоматолога у државној установи у последњих 12 месеци?**



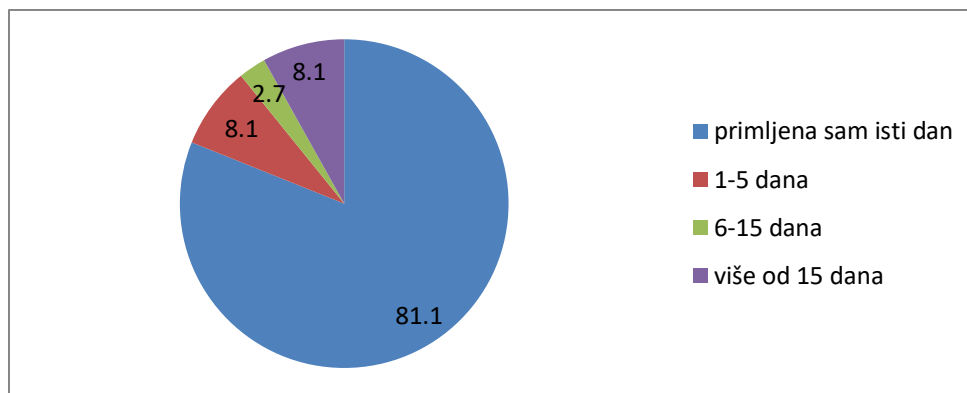
На питање да ли су посетили приватног стоматолога у последњих годину дана, највећи проценат анкетираних -27% није имао ни једну посету у предходној години, док су остали анкетирани родитељи дете довели код приватног стоматолога више од једног пута. Као најчешћи разлог посете навели су одговор друго, што наводи на закључак да нису желели да се изјасне о разлозима због којих су посетили стоматолога у приватној пракси.

**Графикон 7. Колико пута сте посетили приватног стоматолога у последњих 12 месеци?**



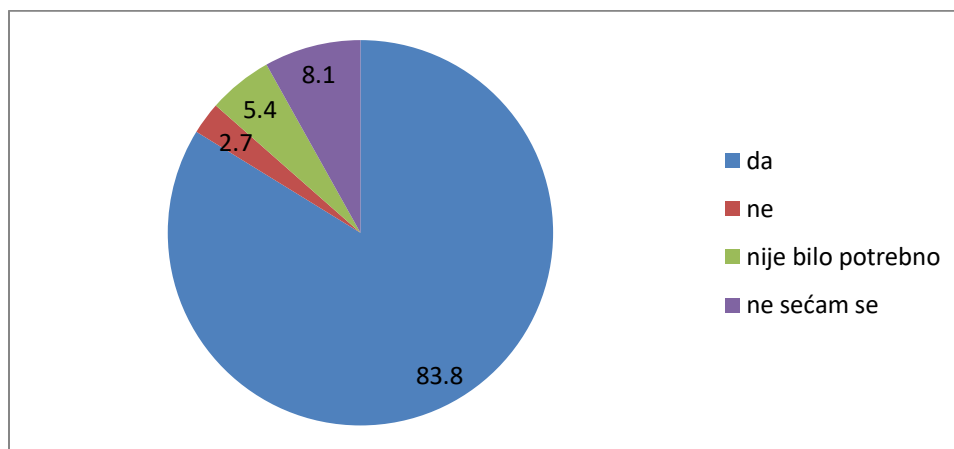
Висок проценат анкетираних 81% не заказује преглед већ буде примљен истог дана, док 8% анкетираних на преглед чека дуже од 15 дана.

**Графикон 8. Када заказујете преглед колико обично чекате?**

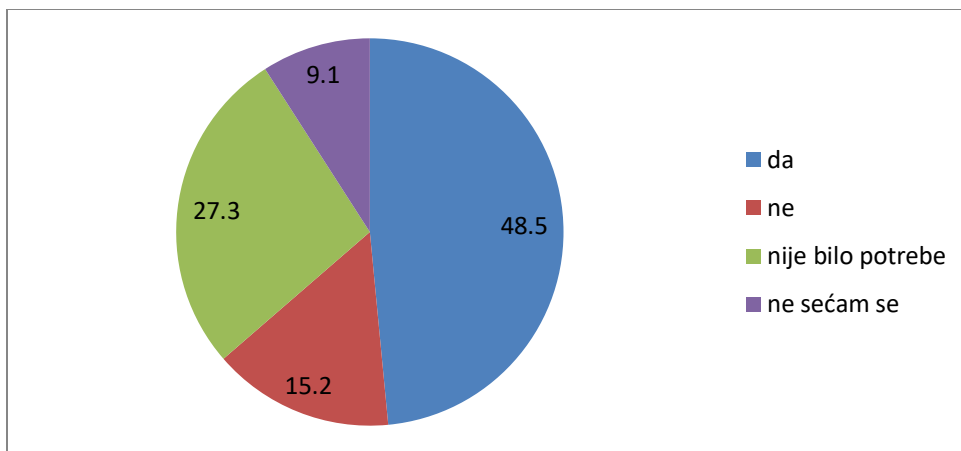


84% анкетираних корисника се изјаснило да изабрани стоматолог разговара са њима о значају редовних прегледа. Када су у питању остали савети о здравим стилевима живота и правилном одржавању оралне хигијене, подједнак проценат анкетираних корисника потврђује да су добили савет од изабраног стоматолога или да није било потребе за истим, односно да се не сећају – 50% .

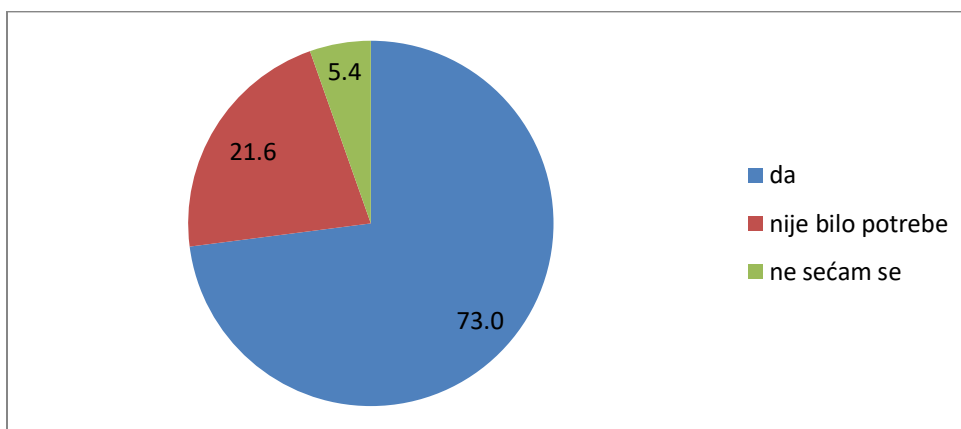
**Графикон 9 Да ли вам је стоматолог дао савет о значају редовних прегледа**



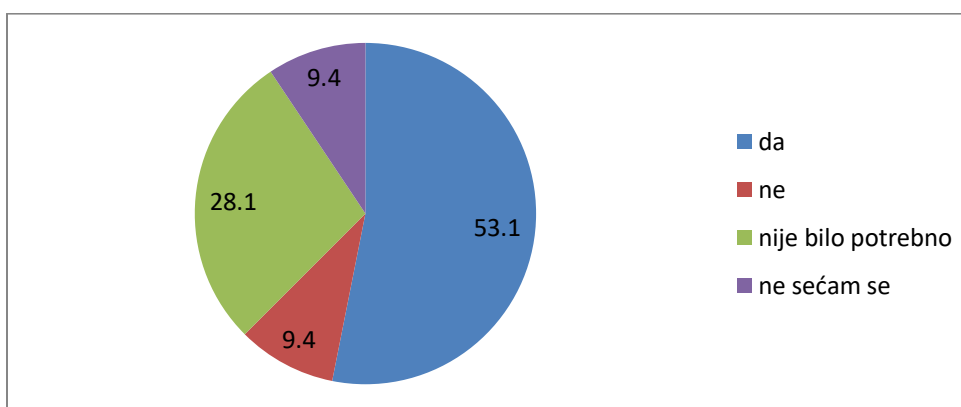
**Графикон 10. Да ли дечији стоматолог разговара са вама о употреби флуора (пасте, таблете...)?**



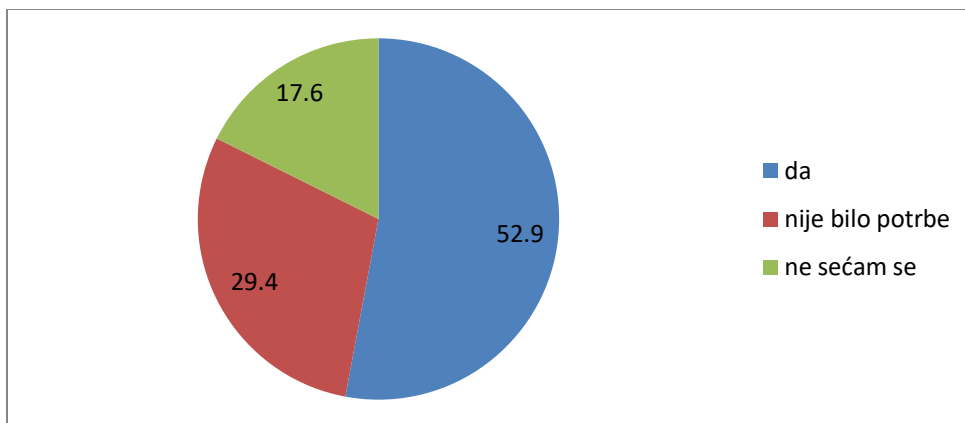
**Графикон 11. Да ли дечији стоматолог разговара са вама о правилном прању зуба?**



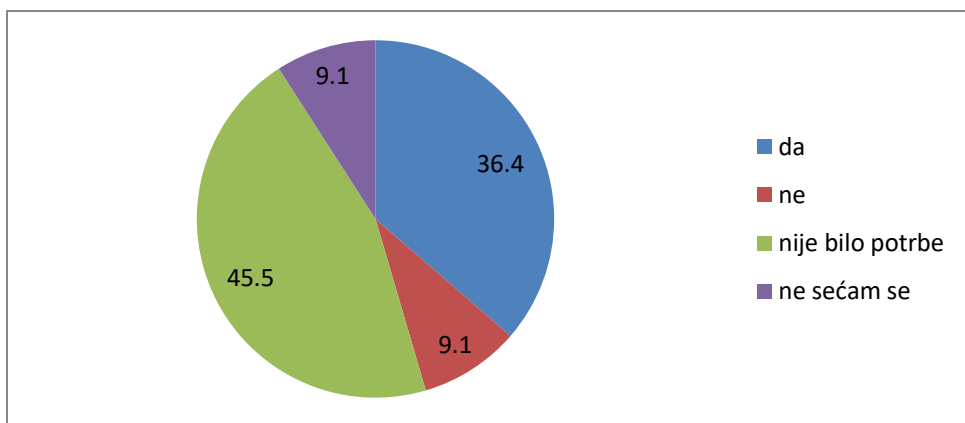
**Графикон 12. Да ли дечији стоматолог разговара са вама о неправилностима зуба и вилице?**



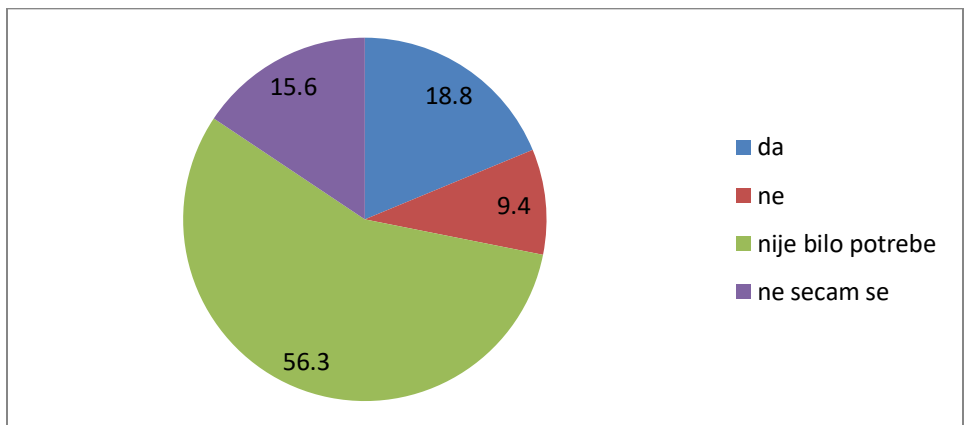
**Графикон 13. Да ли дечији стоматолог разговара са вама о настанку каријеса?**



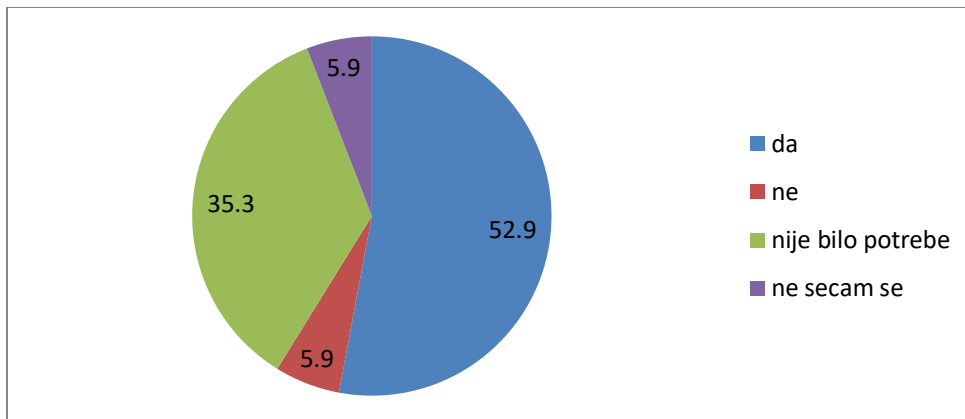
**Графикон 14. Да ли дечији стоматолог разговара са вама о клаћењу зуба и крварењу десни?**



**Графикон 15. Да ли дечији стоматолог разговара са вама о значају дојења?**

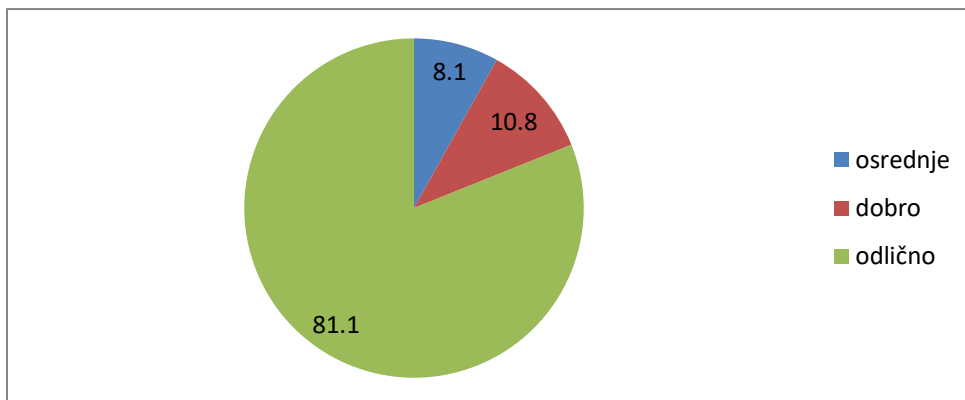


**Графикон 16. Да ли дечији стоматолог разговара са вама о значају правилне исхране?**

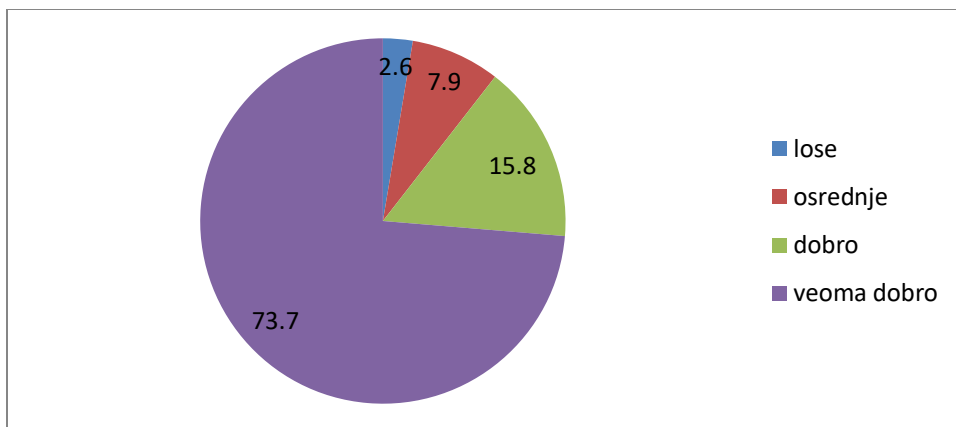


Када је у питању задовољство изабраним стоматологом, анкетирани корисници су у високом проценту задовољни изабраним стоматологом, незадовољних анкетираних у овом истраживању је 3%.

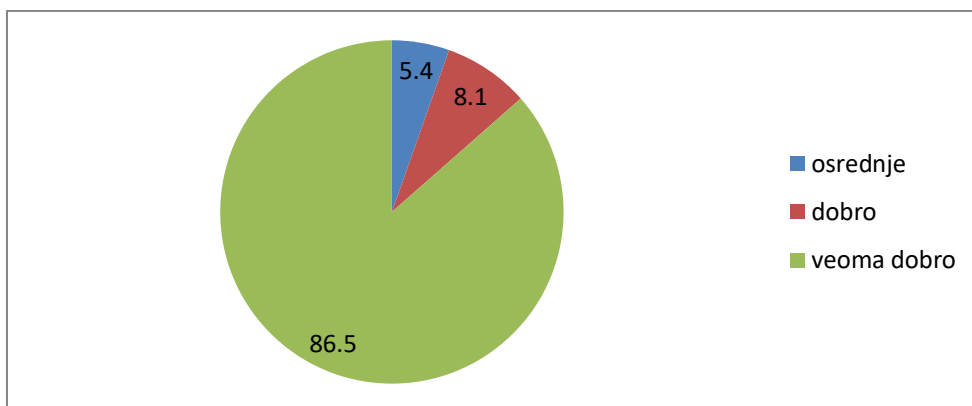
**Графикон 17. Да ли се слажете да је стоматолог вашег детета упознат са проблемима и болестима које има ваше дете?**



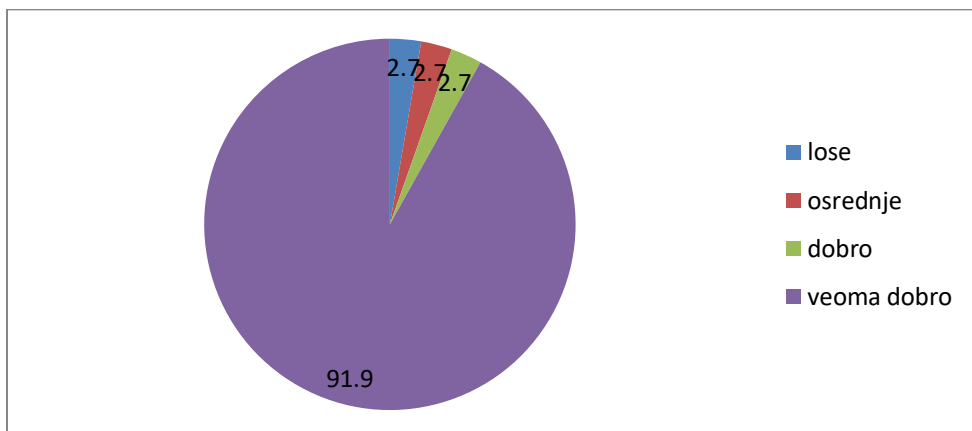
**Графикон 18. Да ли се слажете да стоматолог одваја довољно времена за разговор са вама и вашим дететом?**



**Графикон 19. Да ли вам стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета?**

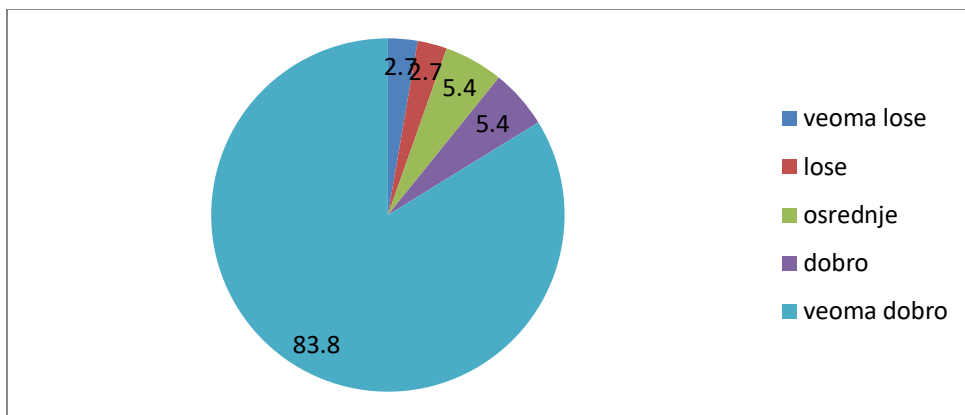


**Графикон 20. Стоматолог ми даје јасна објашњења о оралном здрављу код детета**

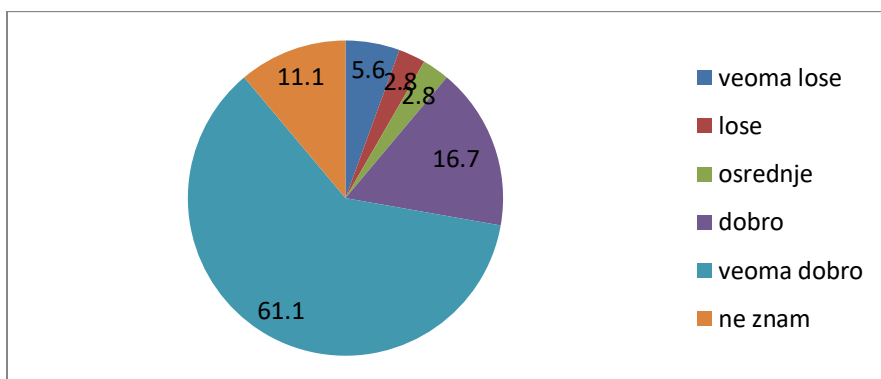


**Графикон 21. Стоматолог ме позива на превентивне прегледе?**



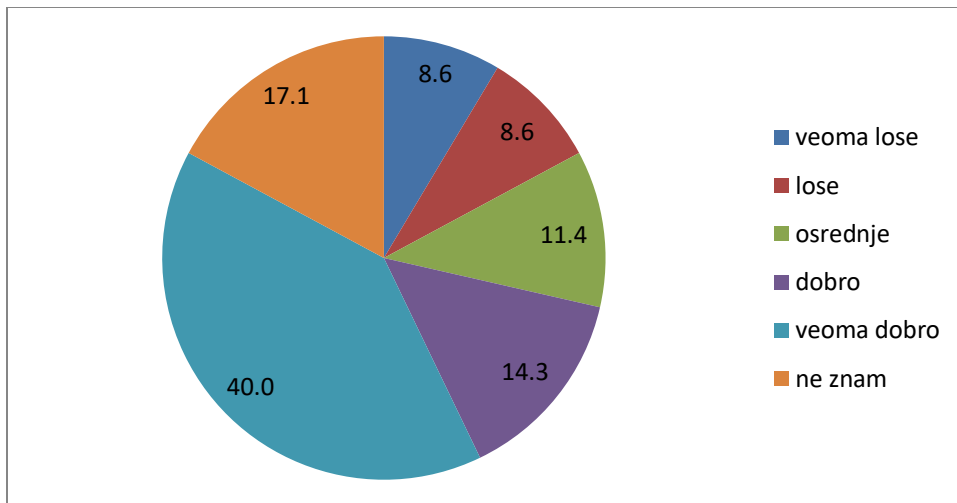


**Графикон 22. Радно време установе**

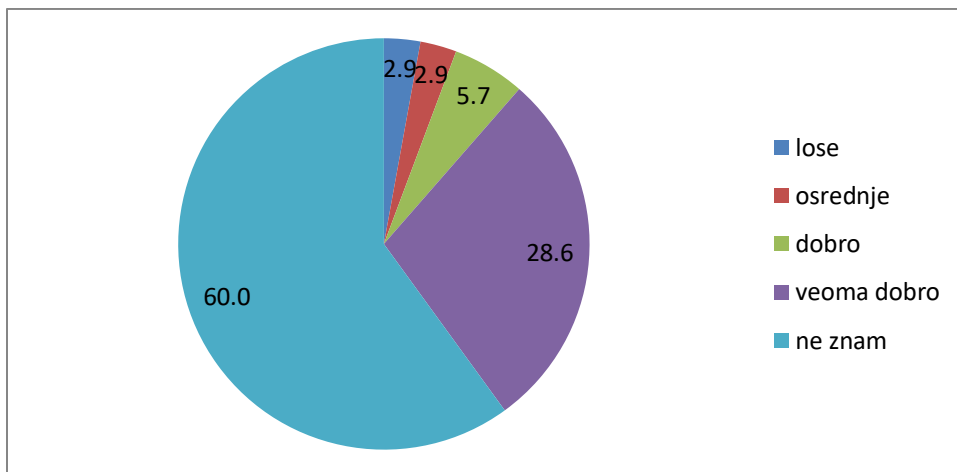


Анализирајући групу питања која се односи на организацију рада, стање опреме и простора у установи, као и доступност кадра корисницима, долазимо до закључка да је висок проценат анкетираних корисника (преко 80%) задовољан љубазношћу здравствених радника, чињеницом да је стоматолог доступан током викенда, да могу телефонски добити савет ако им је потребан, као и да могу добити преглед истог дана у случају хитности. Задовољни су и организацијом рада у установи, хигијеном и стањем стоматолошке опреме. Незадовољних нема. Евидентан је висок проценат неинформисаности анкетираних корисника када је у питању доступност здравствене заштите деци са посебним потребама, сарадња стоматолога и других специјалиста и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијента, више од трећине анкетираних.

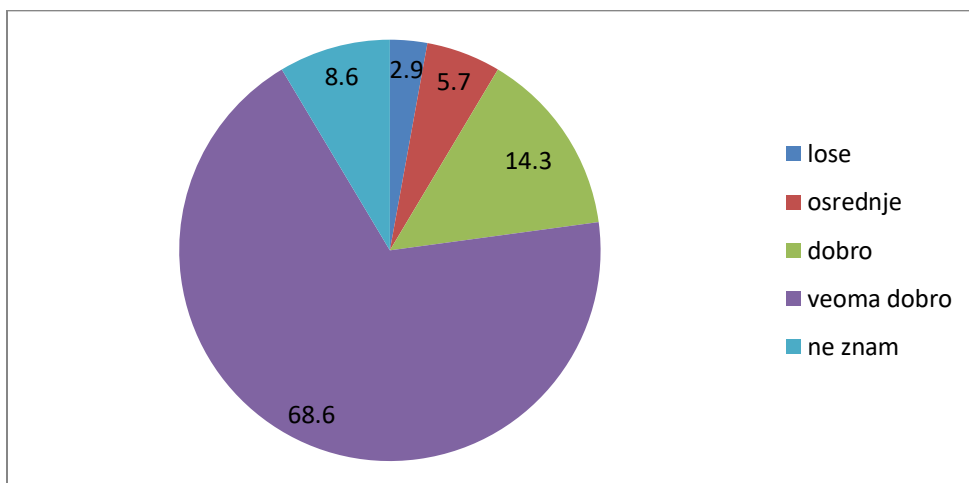
**Графикон 23. Да ли се слажете да можете да доведете дете на стоматолошки преглед и викендом ?**



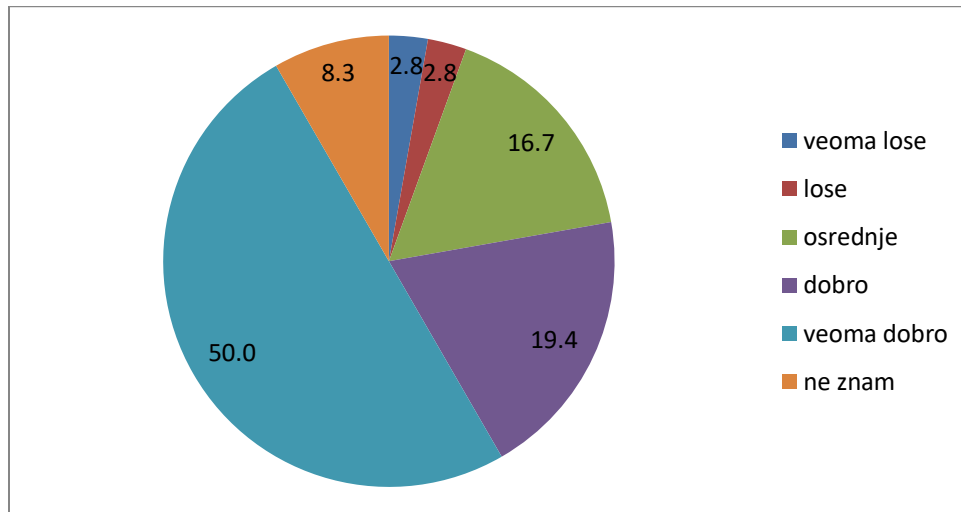
**Графикон 24. Да ли се слажете да је стоматолошка заштита доступна деци са посебним потребама?**



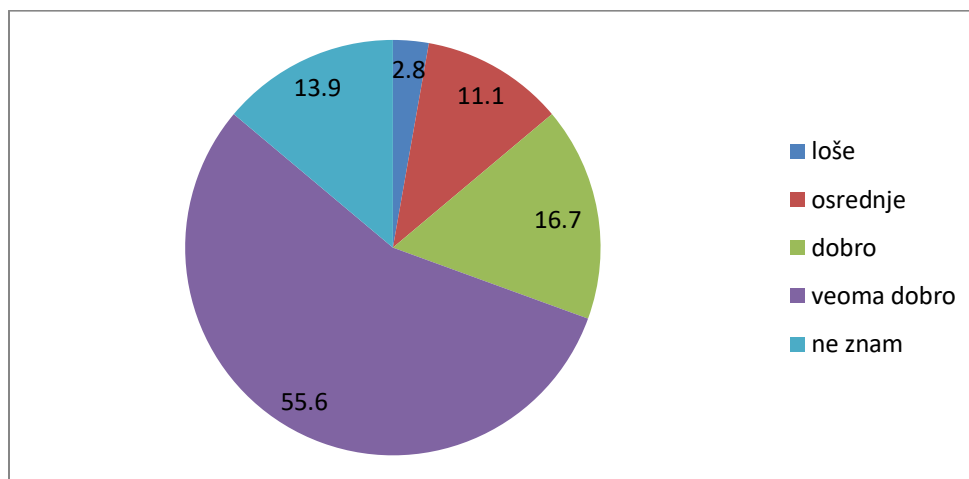
**Графикон 25. Да ли се слажете да је особље на шалтеру љубазно?**



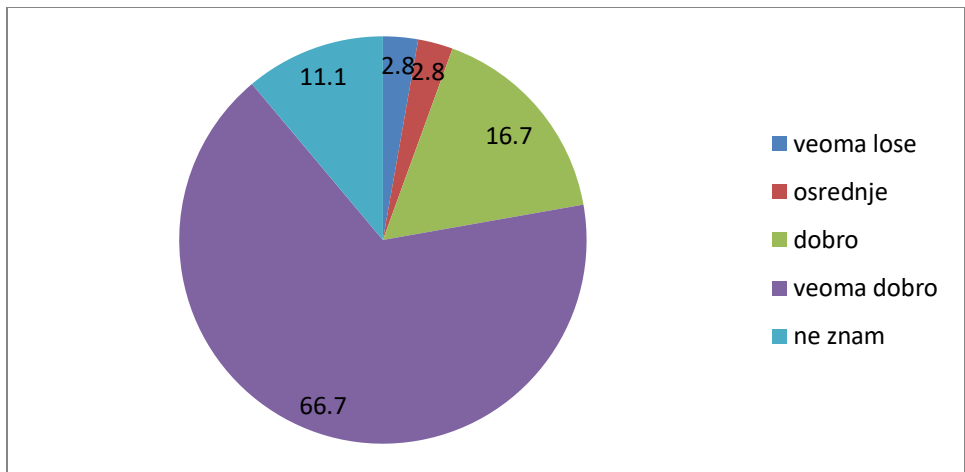
**Графикон 26. Да ли се слажете да у чекаоницама има довољно места за седење**



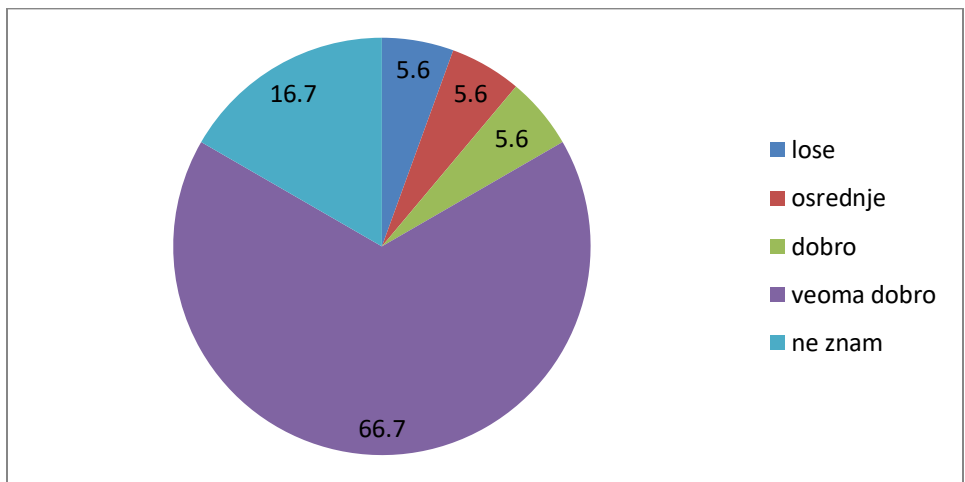
**Графикон 27. Оцените услугу време чекања у чекаоници пре посете стоматологу?**



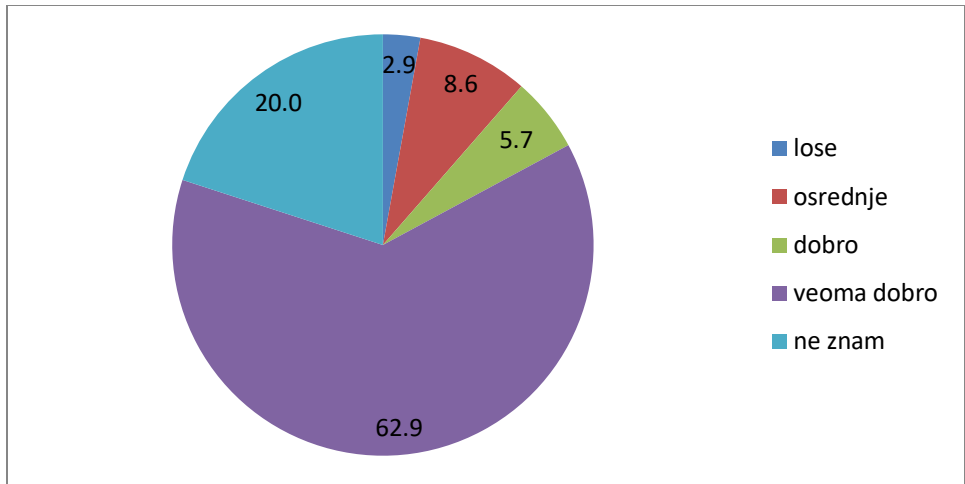
**Графикон 28. Да ли се слажете да када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можете да обавите истог дана?**



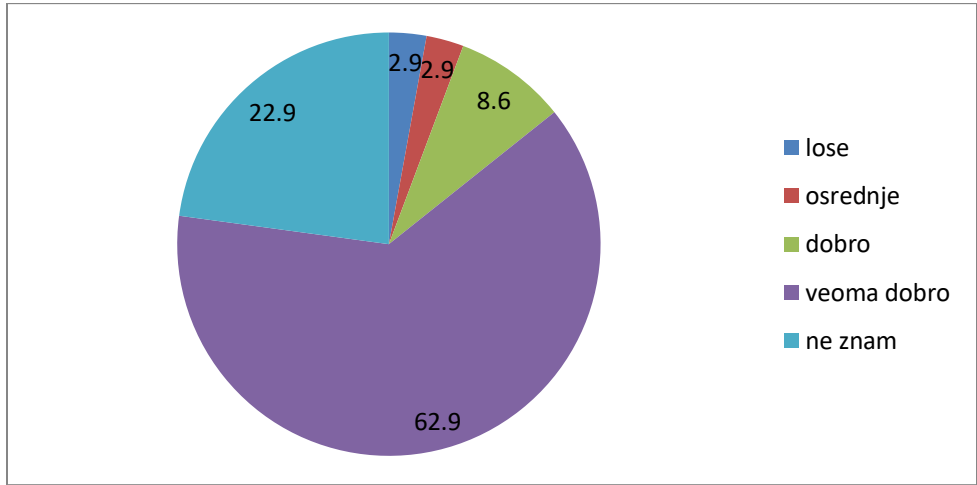
**Графикон 29. Могућност телефонске комуникације и добијање савета у току радног времена**



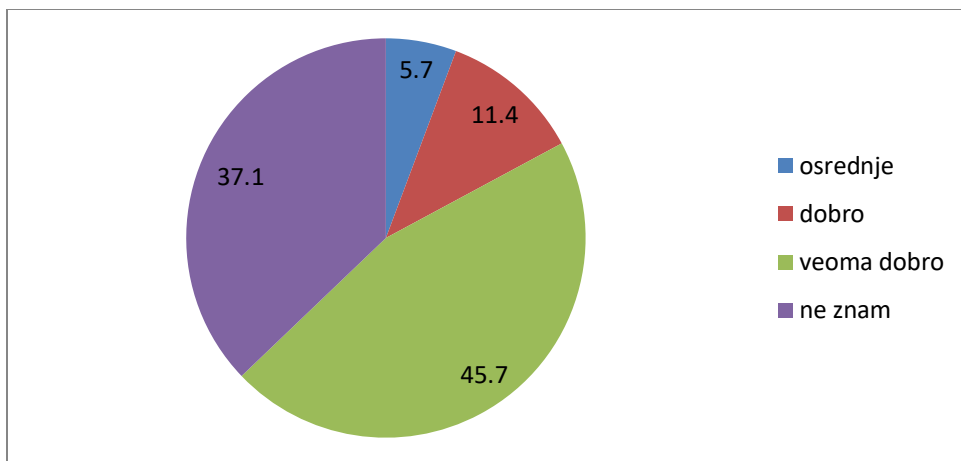
**Графикон 30. Распоживост одговарајућег кадра у установи?**



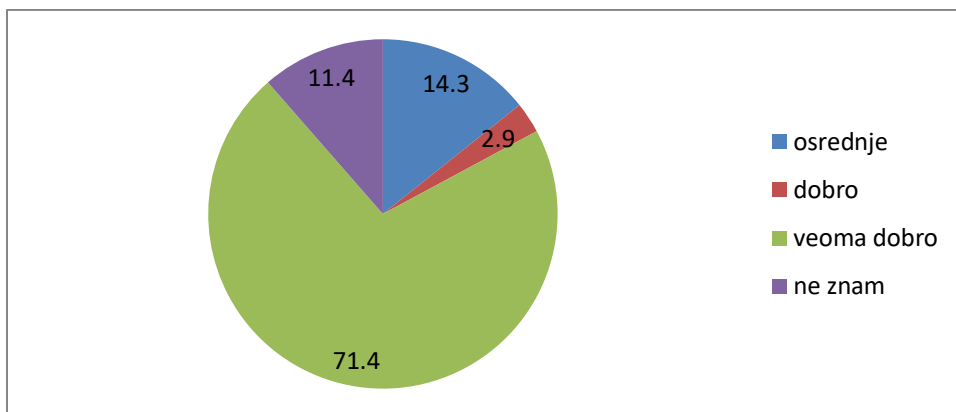
**Графикон 31. Стање стоматолошке опреме?**



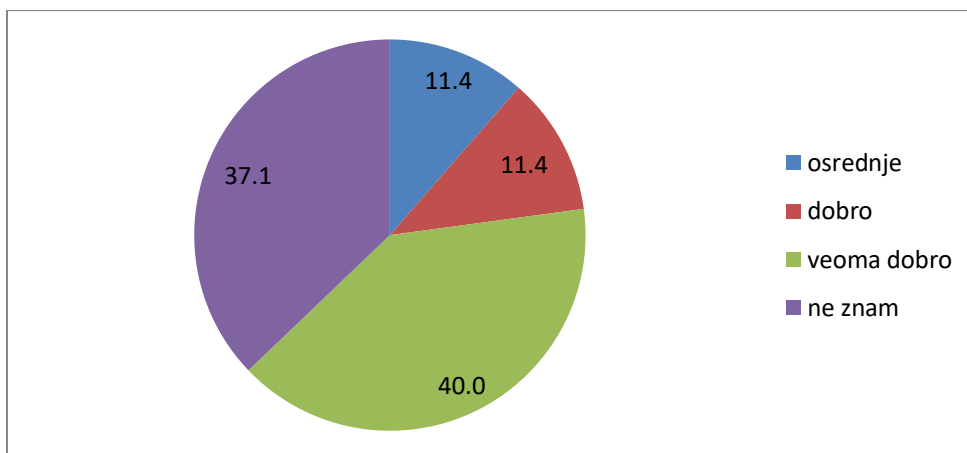
**Графикон 32. Сарадња стоматолога и других специјалиста?**



**Графикон 33. Хигијена у служби**



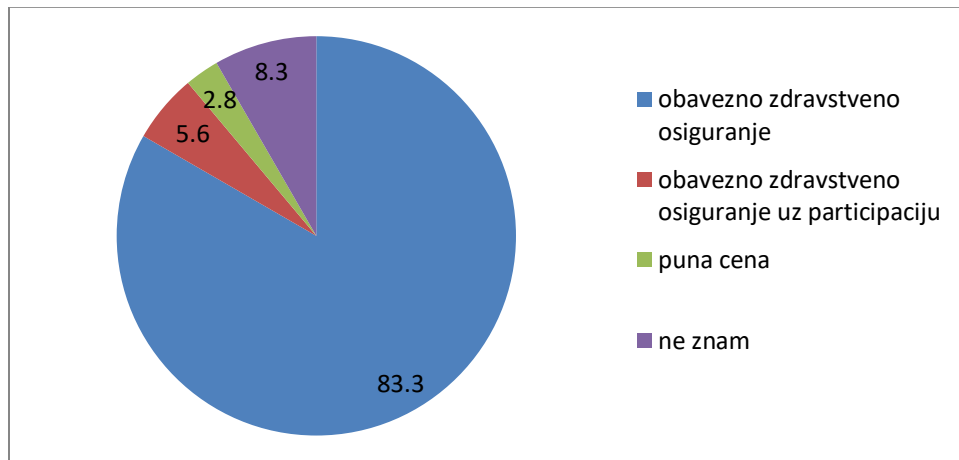
**Графикон 34. Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената?**



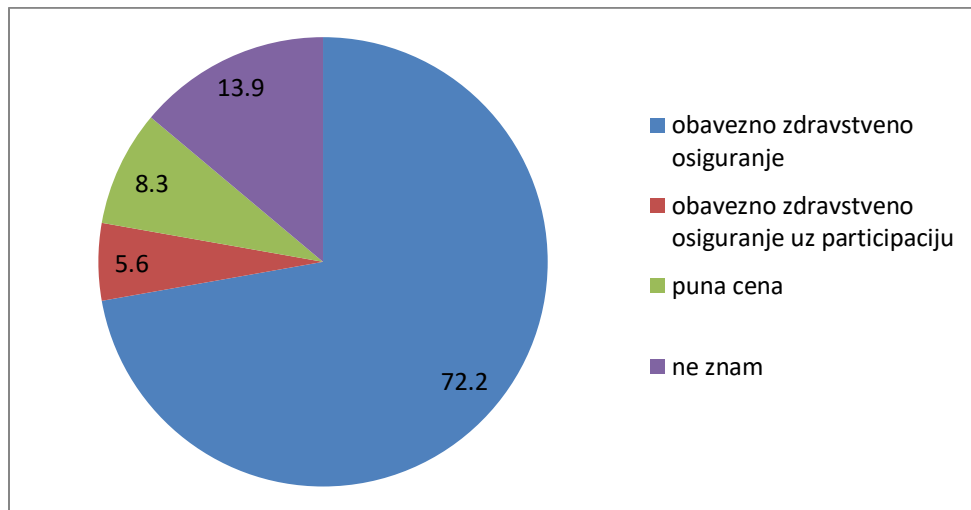
Задовољство стоматолошком здравственом заштитом и информисаност анкетираних пратилаца деце о стоматолошким здравственим услугама које се пружају на терет обавезног

здравственог осигурања су задовољавајући. Па тако, 60%-80% анкетираних сматра да се услуге преглед стоматолога, пломба и лечење зуба пружају на терет обавезног здравственог осигурања. Док је нешто мања информисаност присутна када су у питању протетска надокнада и ортодонстски апарат, одговор на та питања не зна 25% - 30% анкетираних.

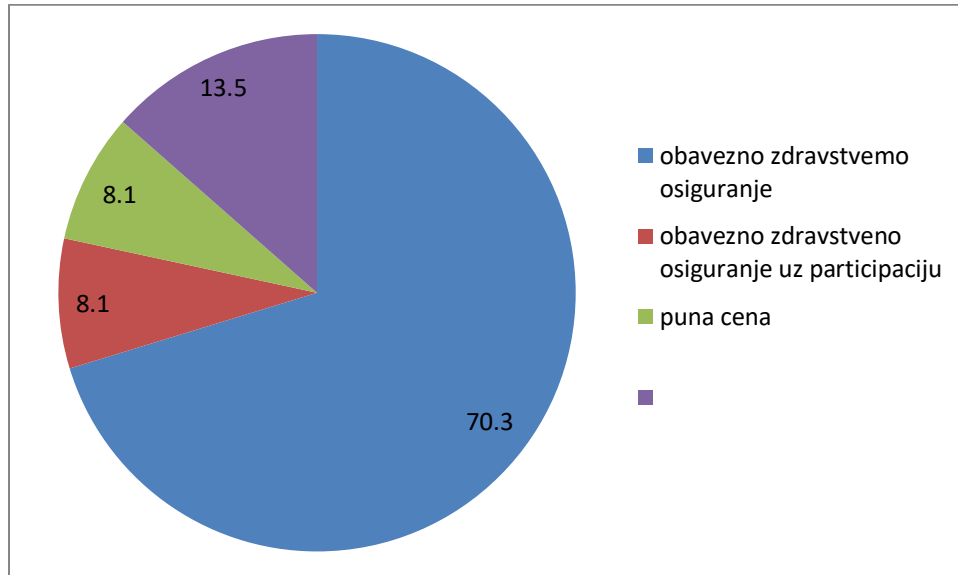
**Графикон 35. Ако би вам данас био потребан преглед стоматолога, морате ли да платите или услугу можете добити на терет обавезног осигурања?**



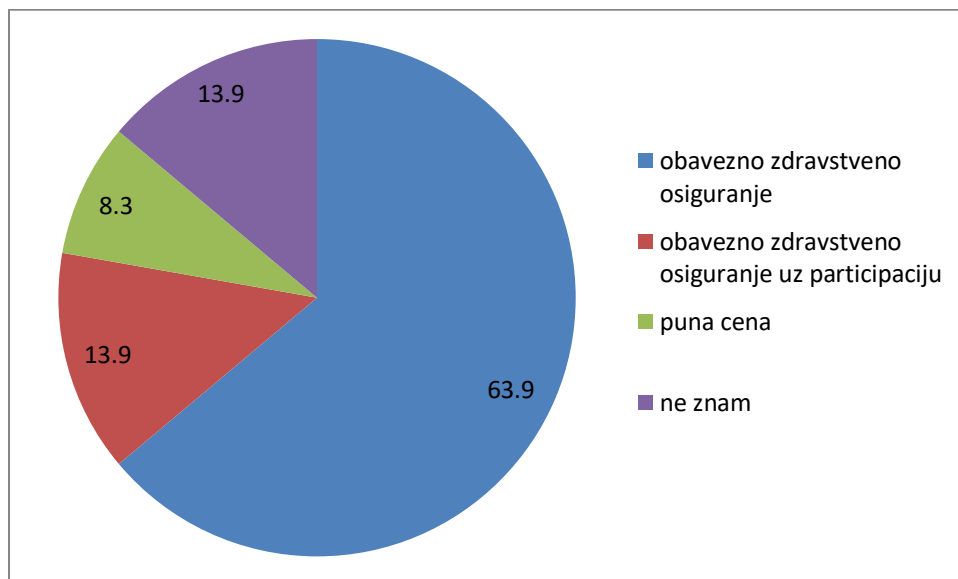
**Графикон 36. Ако би вам данас била потребна пломба, морате ли да платите или услугу можете добити на терет обавезног осигурања?**



**Графикон 37. Ако би вам данас било потребно лечење зуба, морате ли да платите или услугу можете добити на терет обавезног осигурања?**

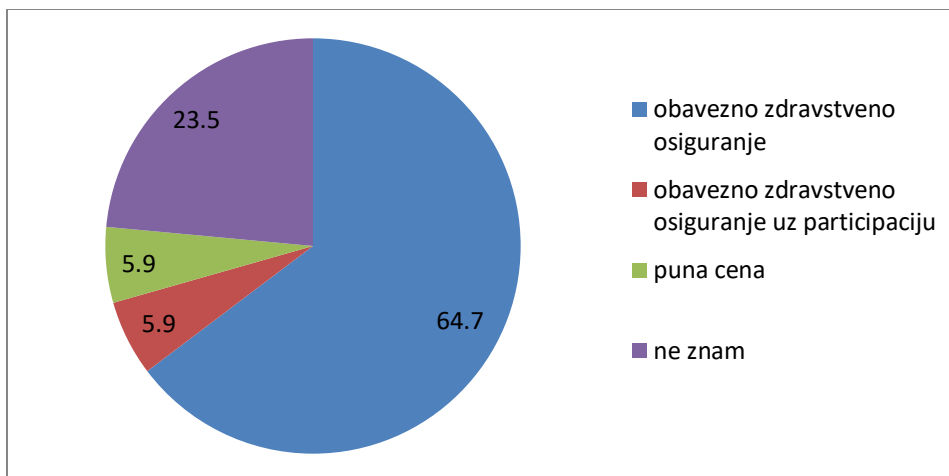


**Графикон 38. Ако би вам данас било потребно вађење зуба, морате ли да платите или услугу можете добити на терет обавезног осигурања?**

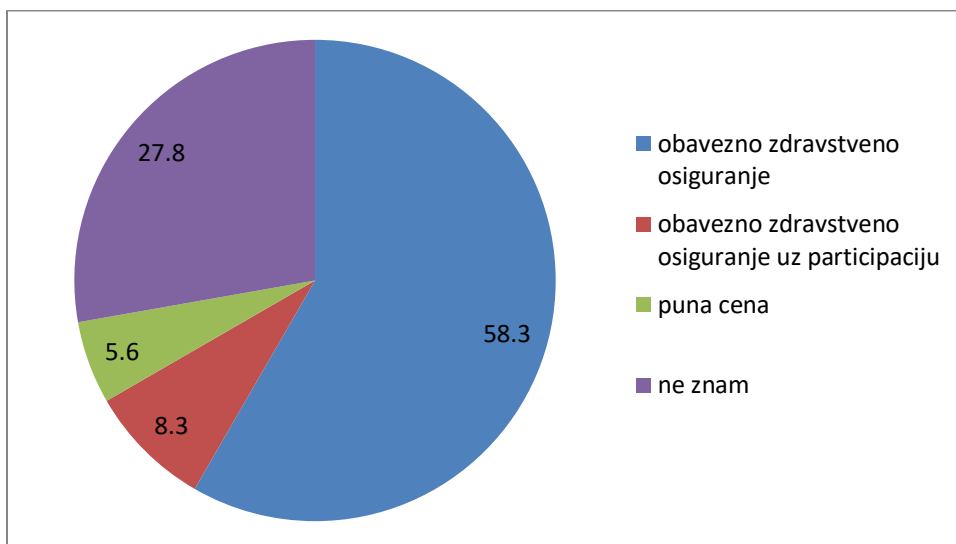


**Графикон 39. Ако би вам данас био потребан ортодонтски апарат, морате ли да платите или услугу можете добити на терет обавезног осигурања?**



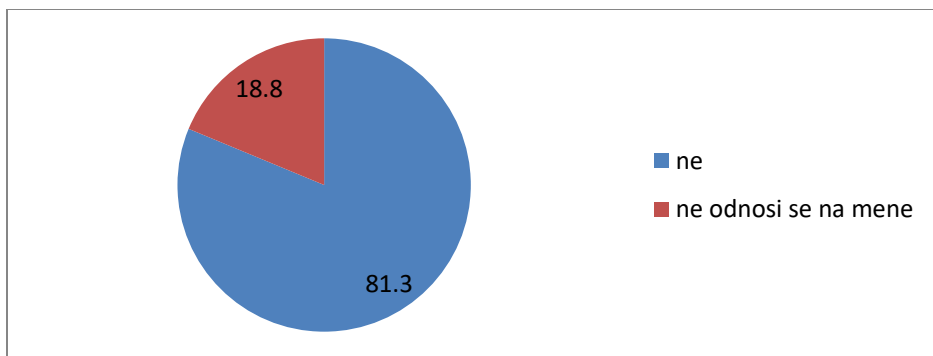


**Графикон 40. Ако би вам данас била потребна протеза и протетска надокнада, морате ли да платите или услугу можете добити на терет обавезног осигурања**

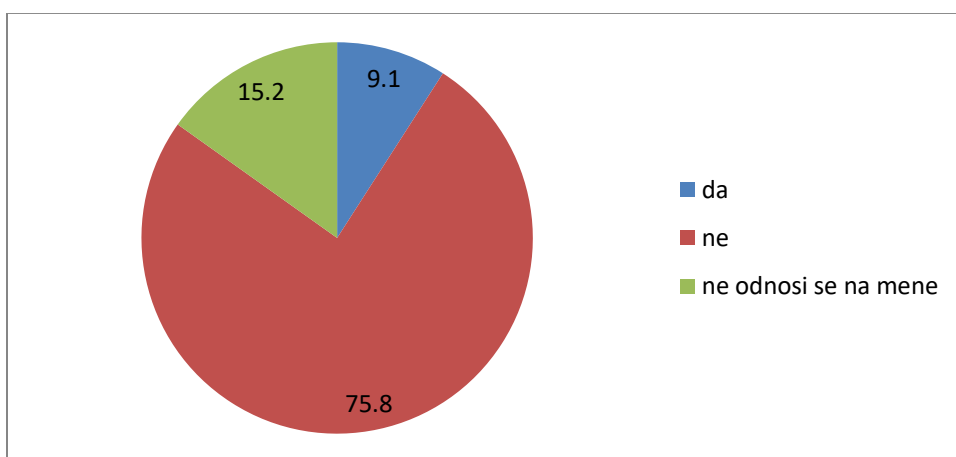


Нешто више од 10% анкетираних је пропустило заказани преглед у предходној години због финансијских разлога, дужине чекања или удаљености, док је за 40% анкетираних недостатак времена био разлог због кога су морали да одложе преглед.

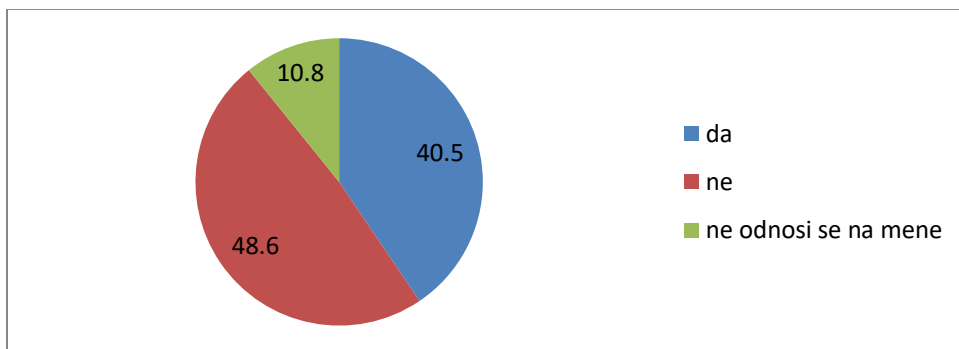
**Графикон 41. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли или сте одложили преглед због финансијских разлога?**



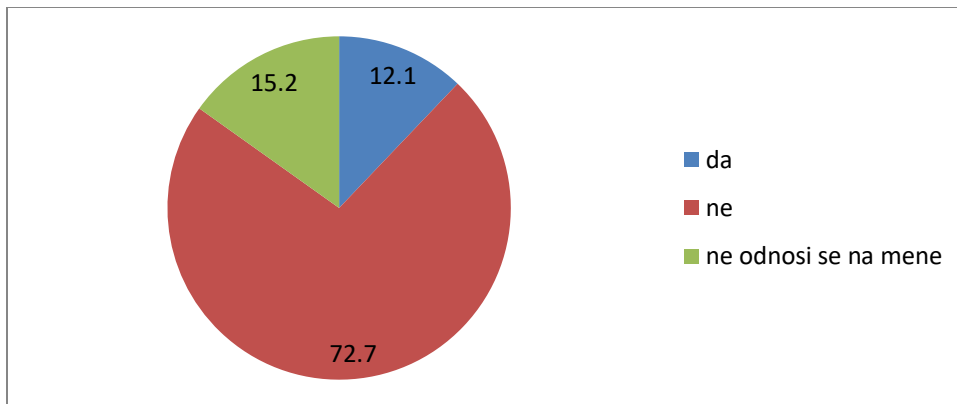
**Графикон 42. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли или сте одложили преглед због дужине чекања?**



**Графикон 43. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли или сте одложили преглед због недостатка времена?**

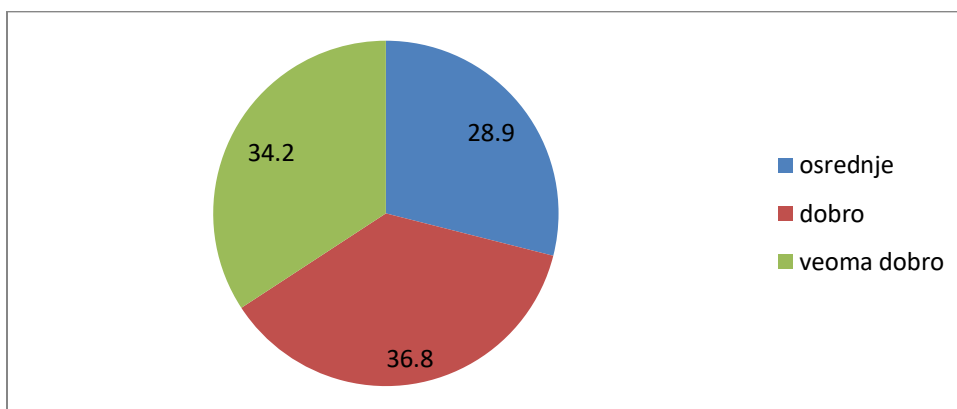


**Графикон 44. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли или сте одложили преглед због удаљености?**



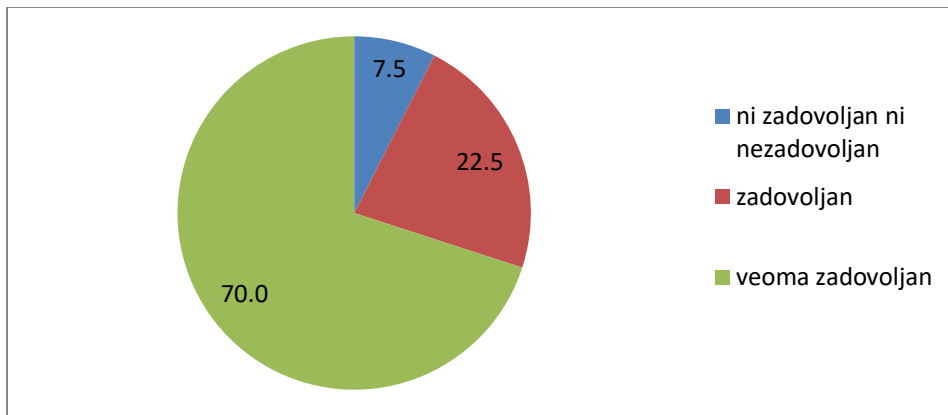
Висок проценат анкетираних, око 71% је задовољан оралним здрављем, незадовољних нема, док је неодлучних 29%.

**Графикон 45. Оценила бих своје орално здравље као:**



93% анкетираних изразило је задовољство лечењем у стоматолошкој служби, незадовољних нема а неодлучних је 8%.

**Графикон 46. Оцените укупно задовољство лечењем у стоматолошкој служби?**



**Средња оцена задовољства у стоматолошкој служби је 5.**