



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

[www.zdravlje.org.rs](http://www.zdravlje.org.rs)

# Анализа задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2013. години

Др Либија Димитријевић Танасковић

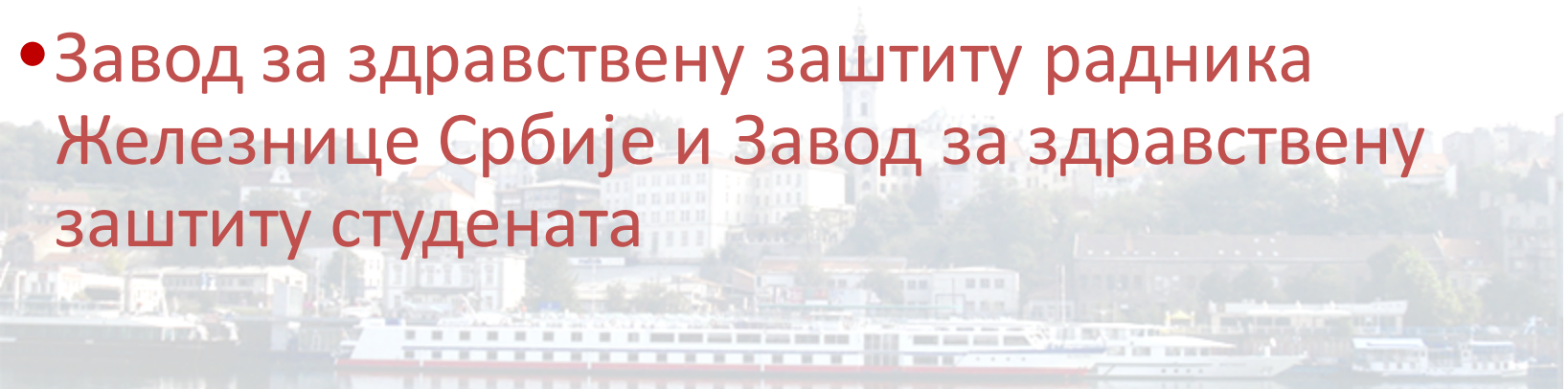
Београд, март 2014. године





## Истраживање

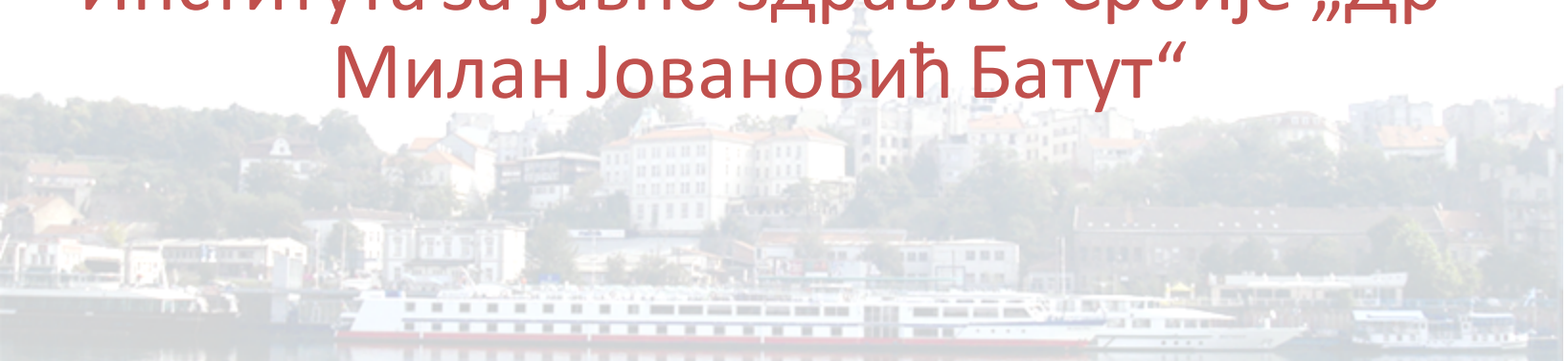
- 25. новембра 2013. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена здравствене установе
- службе стоматолошке здравствене заштите у установама примарне здравствене заштите
- у седиштима здравствених установа
- обухваћени сви домови здравља (16)
- Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије и Завод за здравствену заштиту студената





## Испитивање задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведено је у стоматолошкој здравственој заштити деце

За испитивање задовољства корисника  
коришћен је упитник Министарства  
здравља РС и Методолошко упутство  
Института за јавно здравље Србије „Др  
Милан Јовановић Батут“





Анкетом је обухваћено 69,1%  
пацијената који су тог дана посетили  
стоматолошку службу у домовима  
здравља и заводима





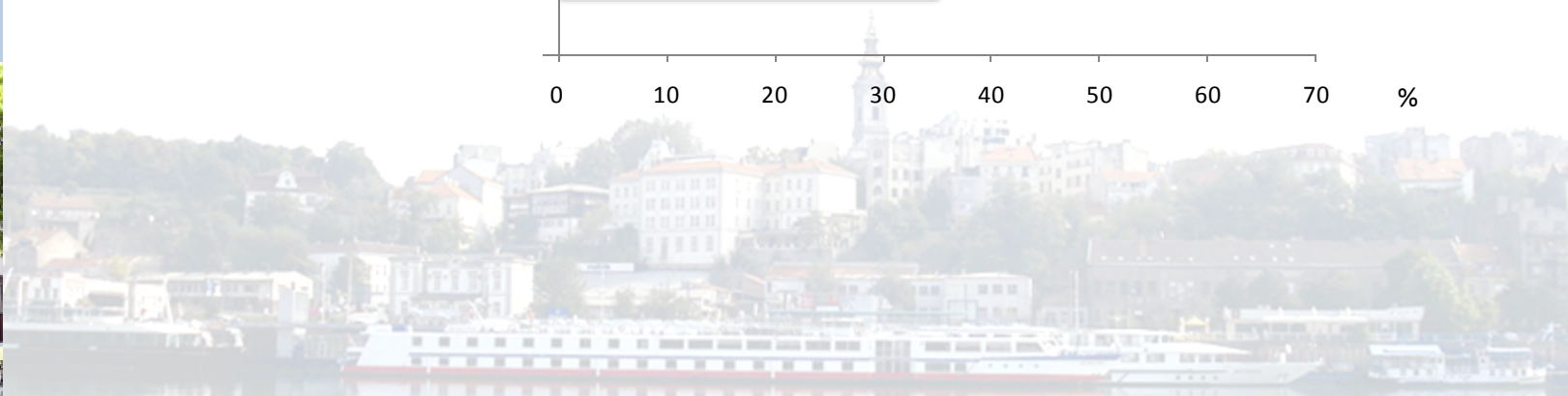
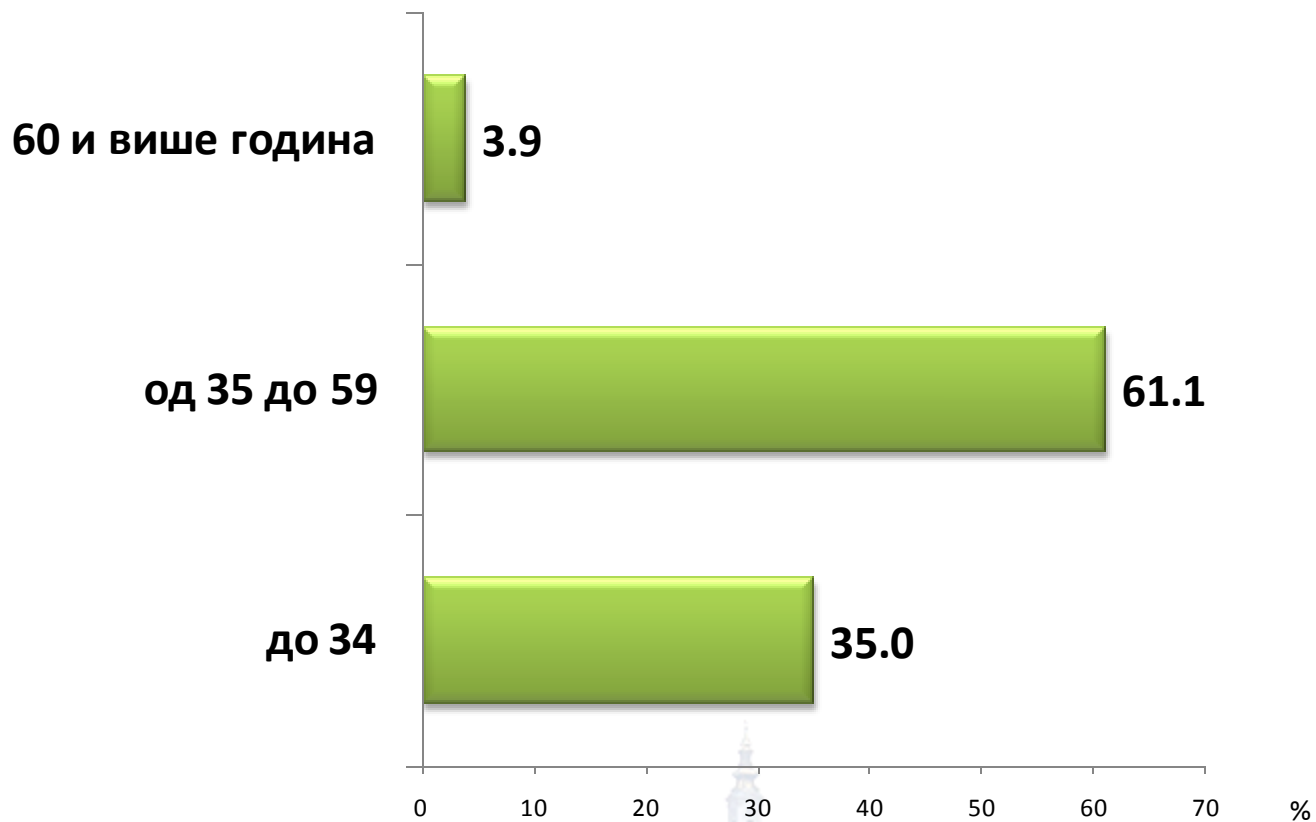
## Полна структура испитаника

Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (34,2%) чине мушкарци, а остало су жене (65,8%)



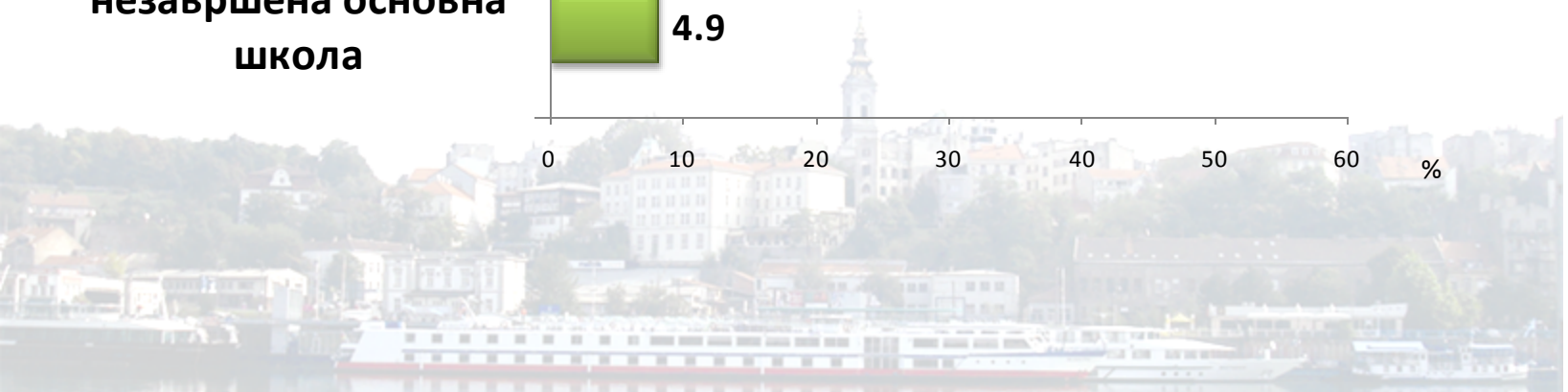
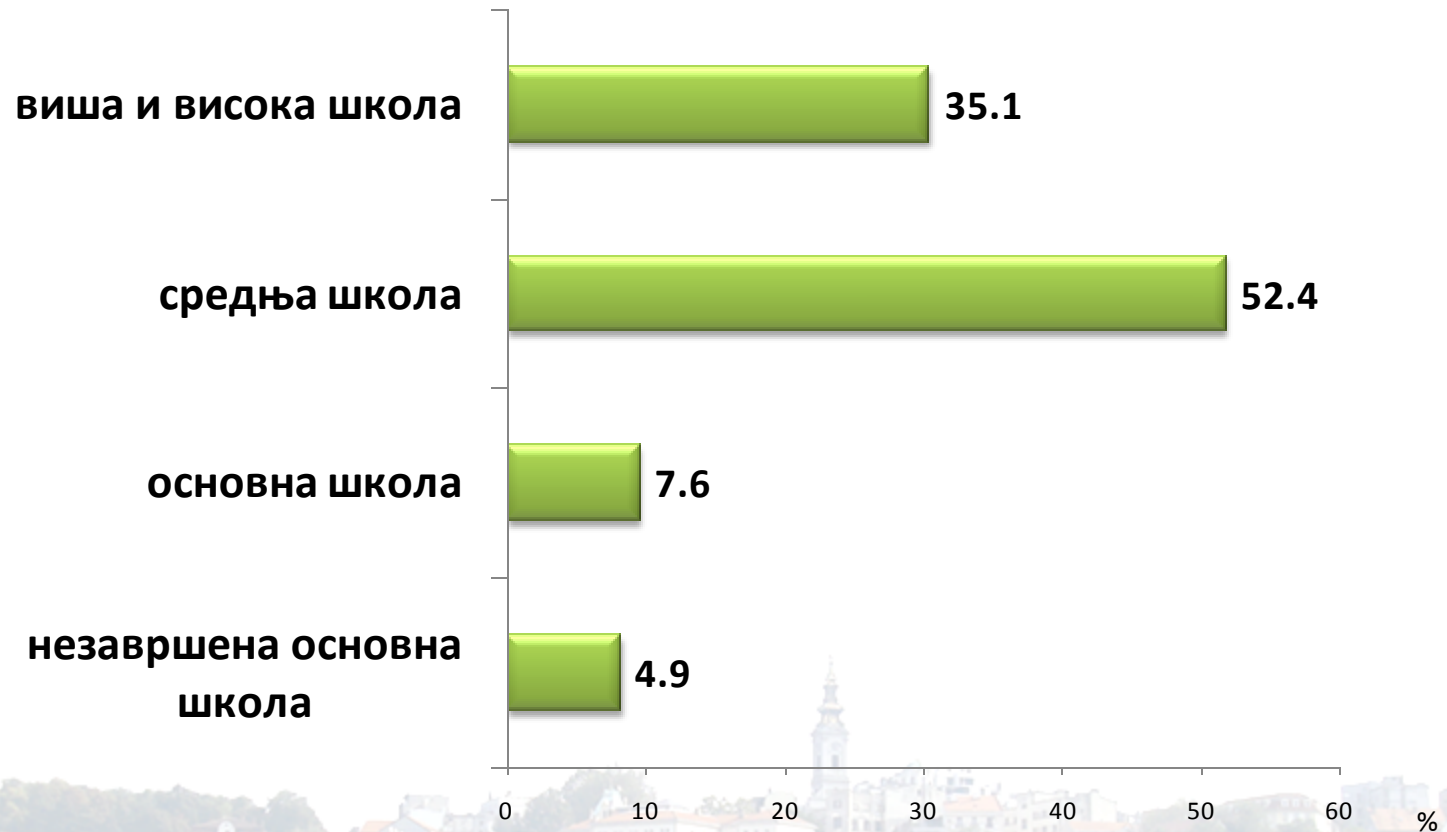


## Старосна структура испитаника



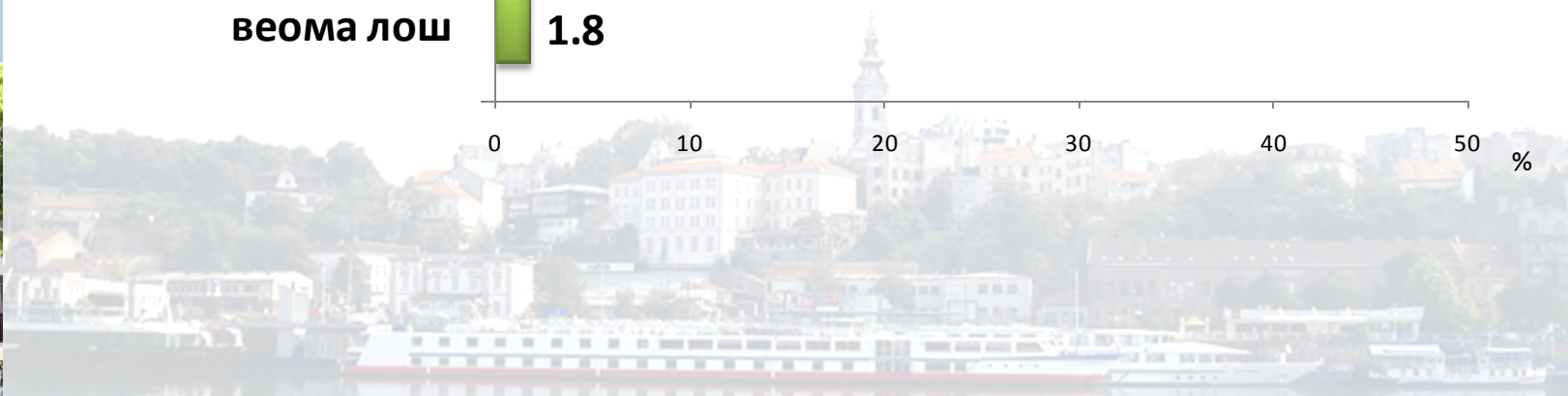
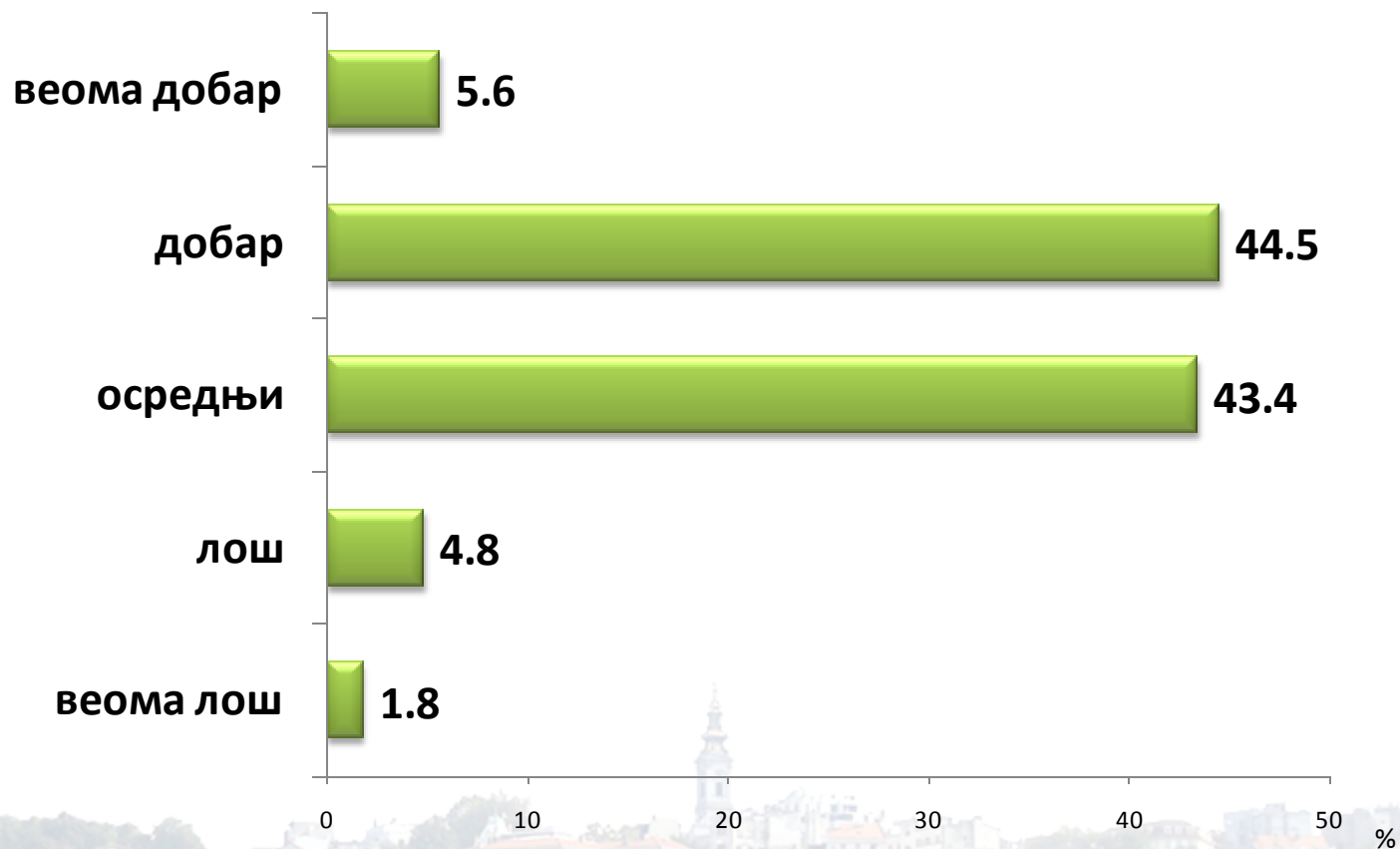


## Образовна структура испитаника





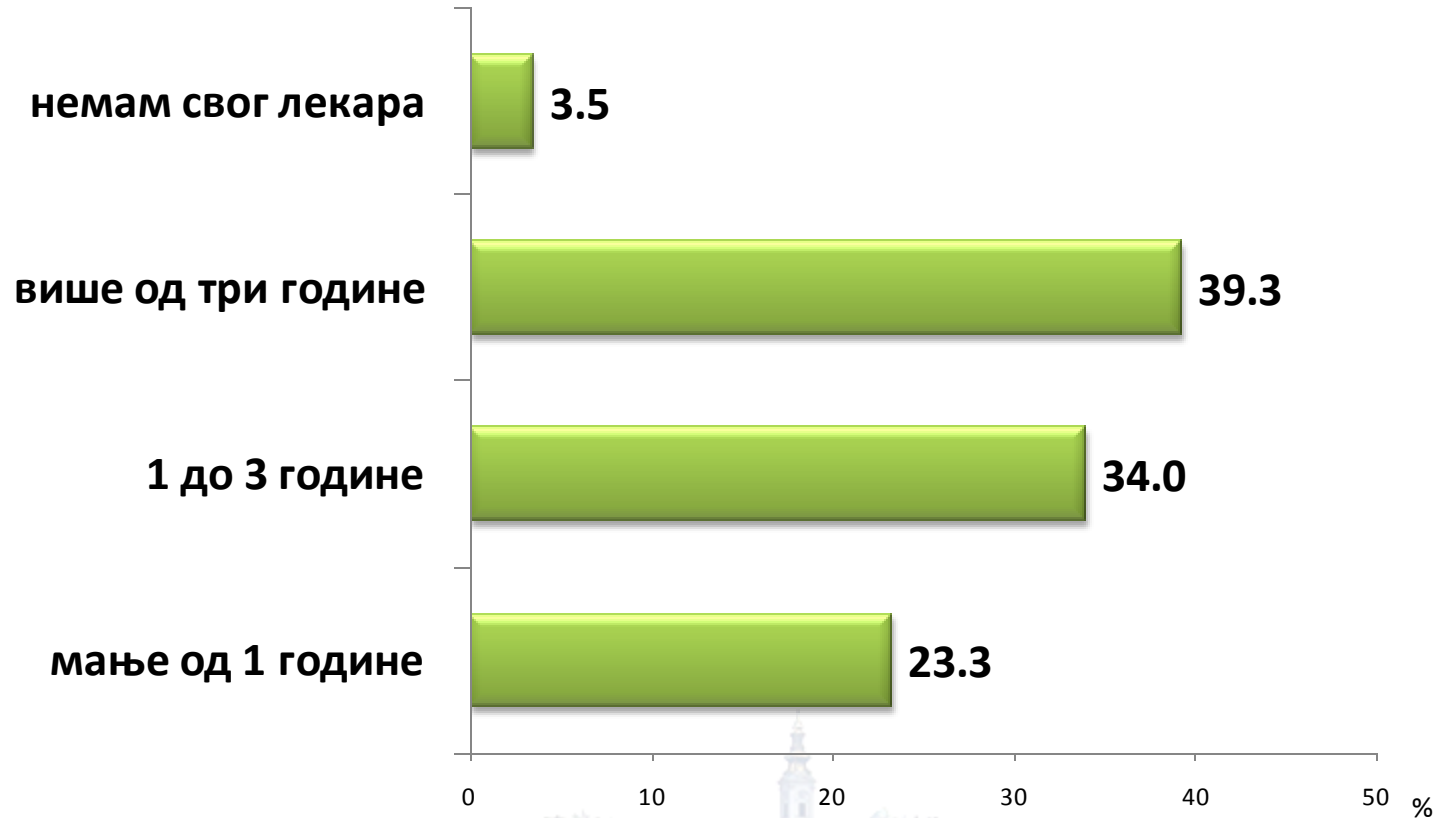
## Материјални положај испитаника





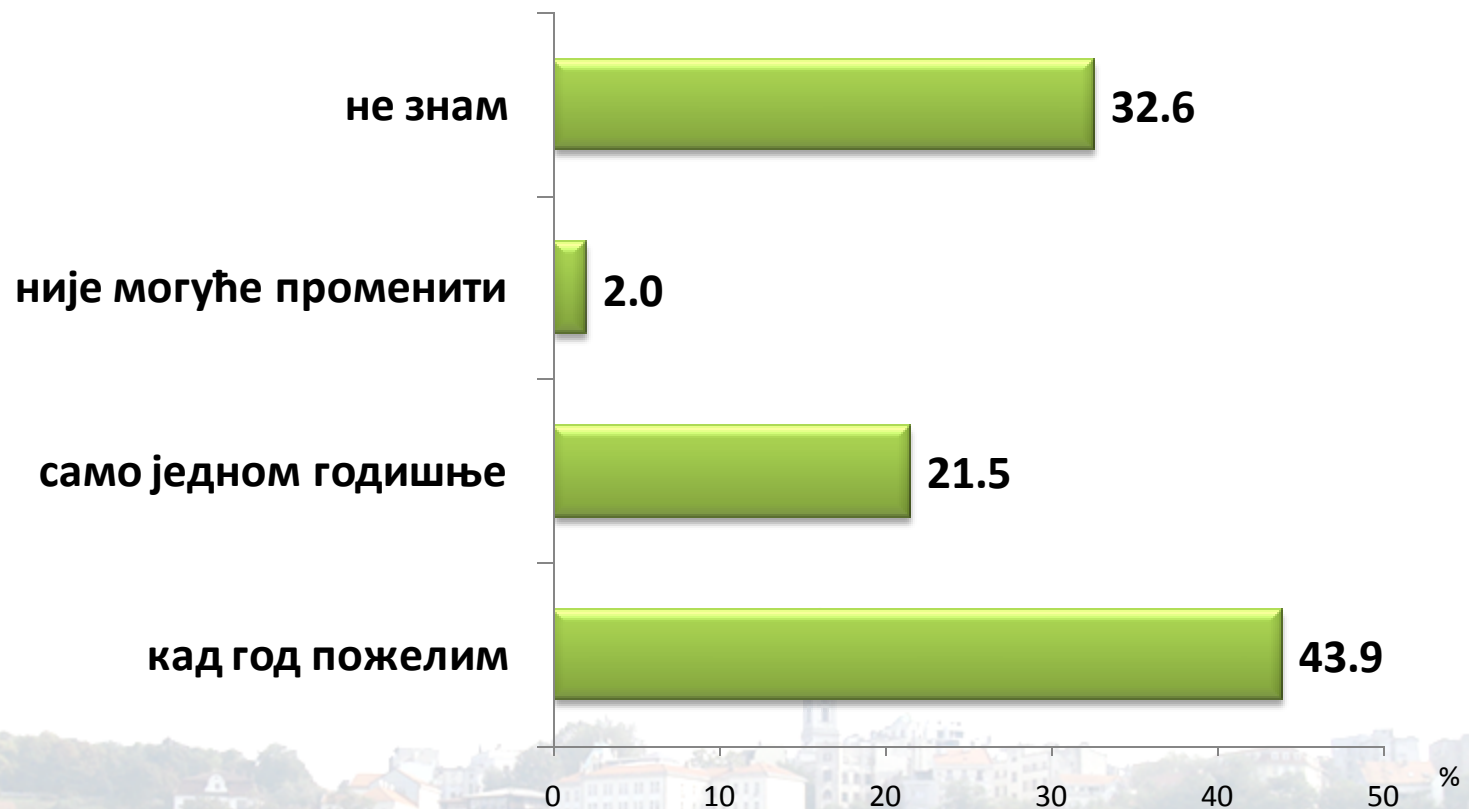


## Дужина лечења код изабраног лекара





## Познавање процедуре промене изабраног стоматолога





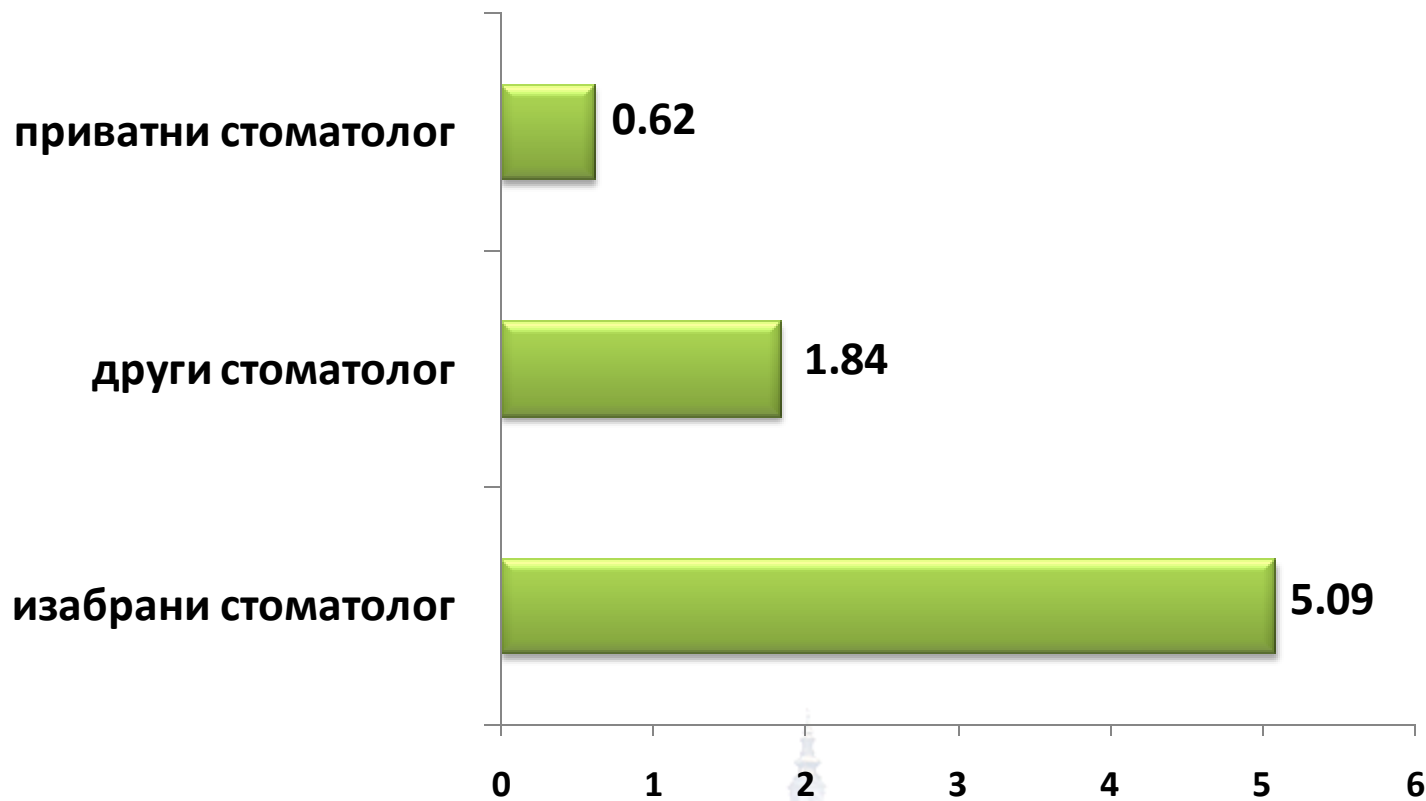
## Заказивање прегледа и дужина чекања на заказани преглед

- Четвртина корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (**26,1%**)
- сваки пети буде заказан за исти дан (**19,3%**)
- четвртина чека на преглед један до три дана (**24,1%**)
- скоро трећина чека да буде примљена тек након 3 дана (**30,5%**)





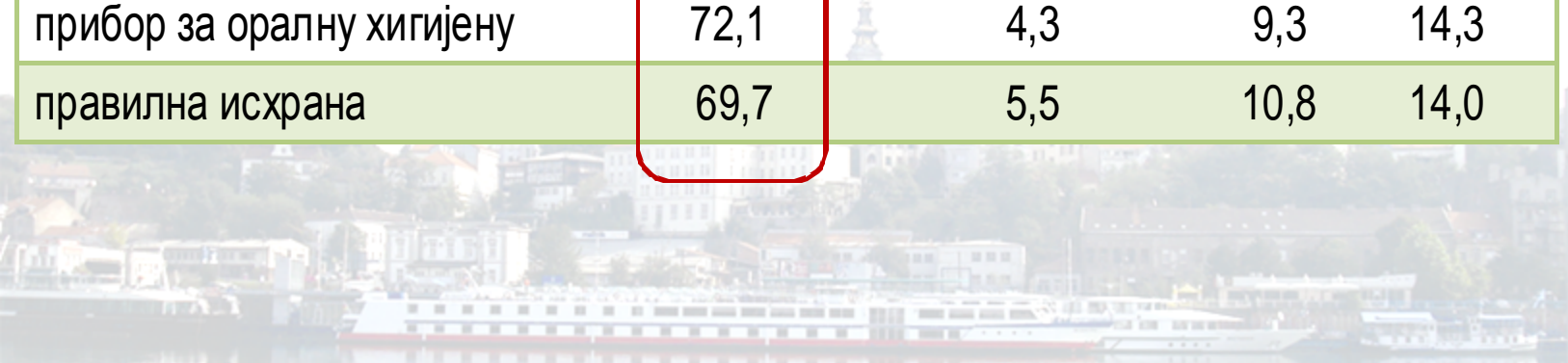
## Просечан број посета стоматологу





## Саветовање о очувању здравља уста и зуба

тема	ТОКОМ редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
значај редовних прегледа	83,0	3,4	3,4	10,3
употреба флуора	71,6	5,8	8,9	13,7
правилно прање зуба	80,8	5,1	4,3	9,8
ортодонтске неправилности	70,7	5,7	10,7	13,0
настанак каријеса	75,1	6,2	8,3	10,4
прибор за оралну хигијену	72,1	4,3	9,3	14,3
правилна исхрана	69,7	5,5	10,8	14,0





## Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
упознат је са проблемима и болестима мог детета	84,2	13,2	2,6
одваја довољно времена за разговор	77,5	19,4	3,1
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	88,4	9,3	2,4
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	91,9	6,7	1,4





## Задовољство испитаника појединим аспектима организације стоматолошке здравствене заштите

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	84,8	11,2	2,5	1,6
преглед је могућ и викендом	47,0	17,0	13,1	22,9
служба је доступна деци са посебним потребама	51,5	10,0	3,2	35,3
особље на шалтеру је љубазно	80,4	13,7	2,6	3,4
у чекаоници има довољно места за седење	83,1	12,2	3,1	1,6
дуго се чека у чекаоници	22,9	22,7	50,0	4,4
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	80,5	9,2	3,3	7,0
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	64,8	4,2	2,2	28,9





## Сарадња између здравствених радника

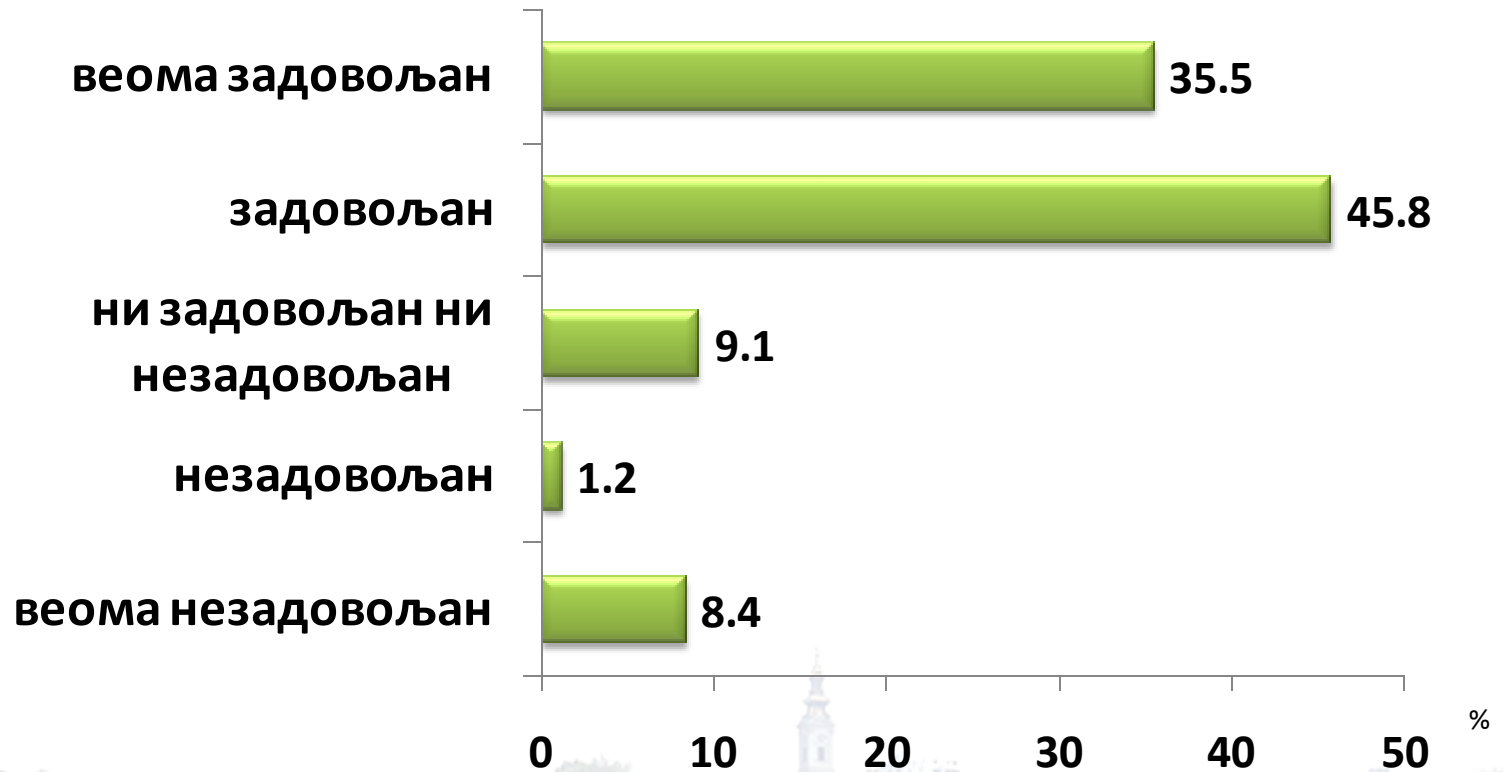
изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	69,7	14,2	10,7	5,4
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	53,1	17,2	20,2	9,5
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	88,8	4,9	1,5	4,9
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	43,2	21,0	26,3	9,5







## Задовољство испитаника здравственом заштитом



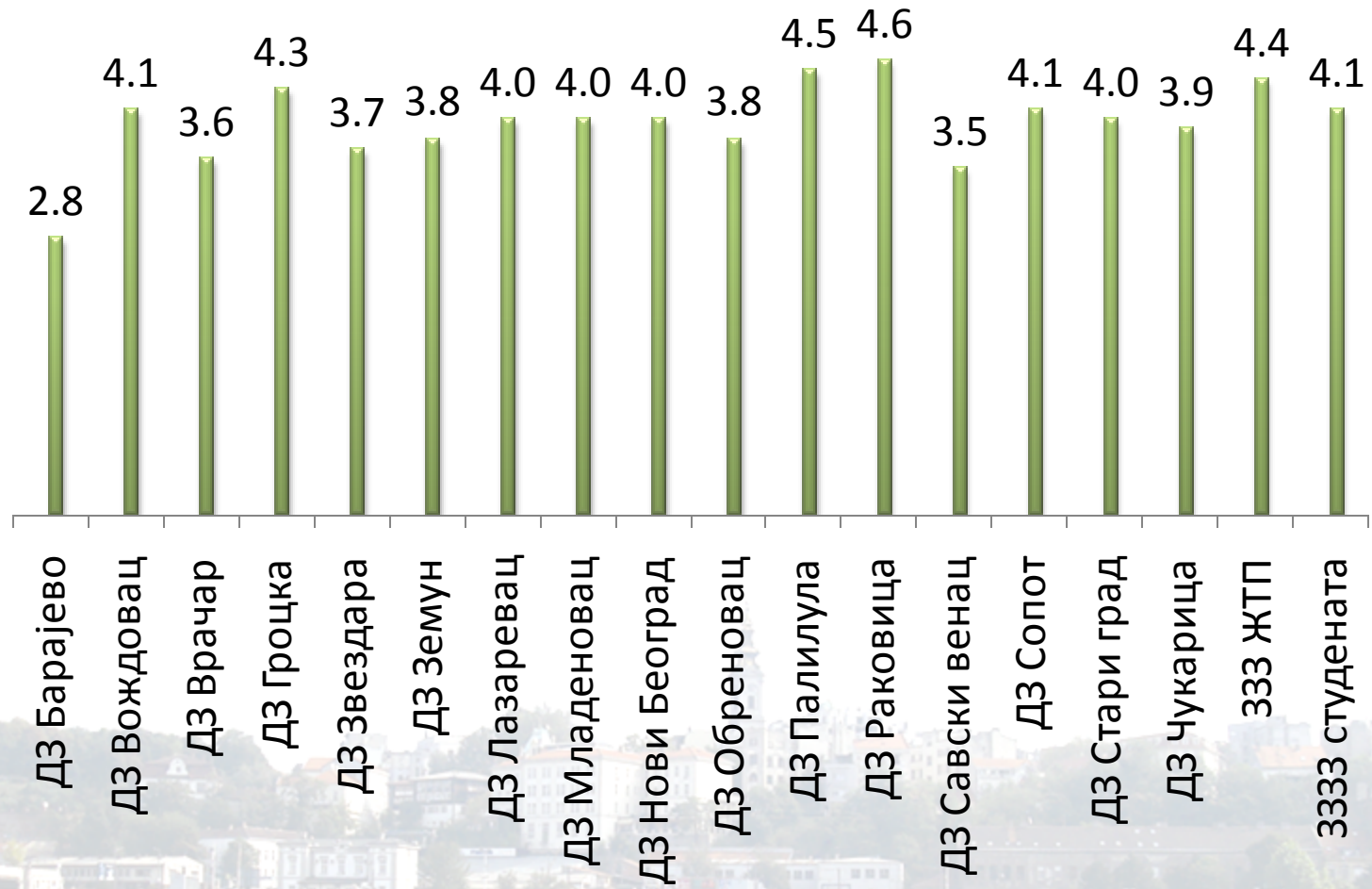


## Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја



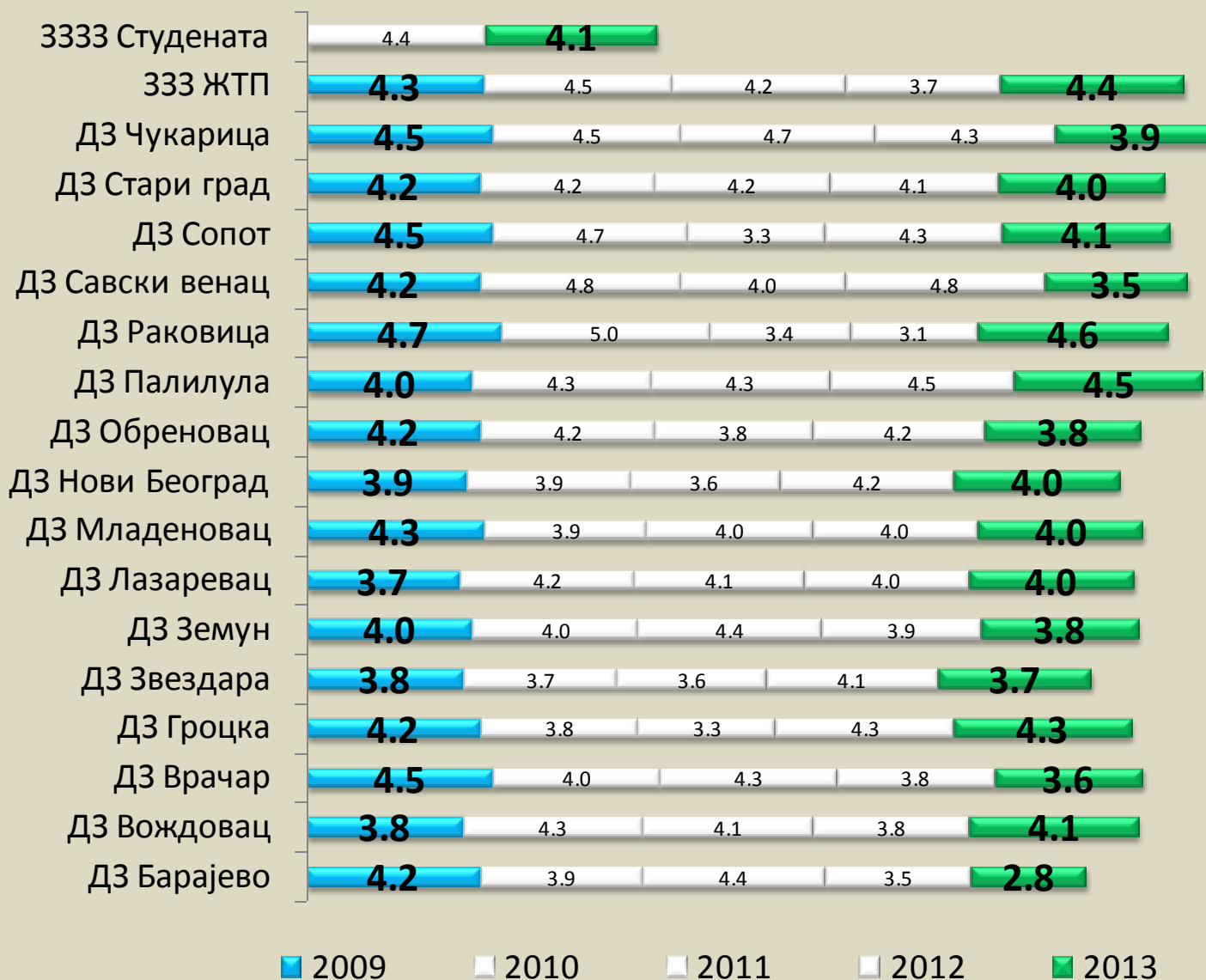


## Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом





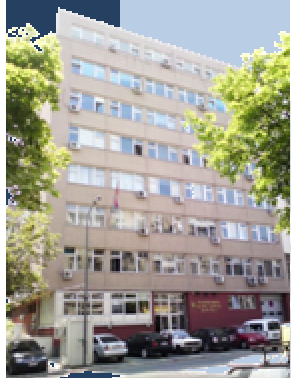
## Просечна оцена задовољства корисника од 2009. до 2013. године





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

[www.zdravlje.org.rs](http://www.zdravlje.org.rs)



**Х В А Л А**

