

Дом здравља “Вељко Влаховић”

Број:

Датум:15.02.2026.

Врбас

Директор

Стручни савет

РЕЗУЛТАТИ АНАЛИЗЕ ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ЗА 2025. ГОДИНУ

У оквиру Програма сталног унапређења квалитета здравствене заштите у Дому здравља “Вељко Влаховић” у Врбасу, спроведено је испитивање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом.

Као инструмент је коришћен стандардизовани упитник Института за јавно здравље Србије “Др Милан Јовановић Батут”.

Испитивање задовољства корисника у складу са препоруком Министарства здравља Републике Србије обављено је од 24-28.11.2025. године.

Анкетом су обухваћени корисници који су те недеље дошли на преглед.

Број пацијената на одељењу дечје и превентивне стоматологије био је 86, а број попуњених упитника је 31 (36%). Број пацијената на одељењу опште стоматологије био је 110, а број попуњених упитника је 96 (87%).

Анализа по питањима из упитника:

1. Пол:

Мушки 48-(38%)

Женски 79-(62%)

2. Године старости - просек:

Просек година старости пацијената на одељењу дечје и превентивне стоматологије је 11 година, а просек старости пацијената на општој стоматологији је 45 година.

3. Завршена школа:

Непотпуна основна школа 0

Основна школа 6

Средња школа 89

Виша и висока школа 31

Највише је било корисника са завршеном средњом школом и то 71 %.

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2
Лоше	2
Осредње	38
Добро	76
Веома добро.	9

Корисници су у највећем броју оценили своје материјално стање као добро и то 60 %.

5. Колико пута сте посетили стоматолога у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

У државној здравственој установи	збирно 722,	по пацијенту 6	пута
У приватној пракси	збирно 134,	по пацијенту 1	пута

6. Како обично заказујете преглед код стоматолога?

Телефоном	72
Путем апликација „Мој доктор“	6
Лично	47
Нисам заказивао/ла преглед	2

Највећи број пацијената заказује преглед путем телефона 57%.

7. На данашњи преглед сам чекао/ла:

Примљен/а сам исти дан	76
Од 1 до 5 дана	28
Од 6 до 15 дана	17
Више од 15 дана	6

Истог дана, са или без заказивања, примљено је 60% пацијената.

8. Да ли Вам је стоматолог дао савете о следећим темама?

<i>Теме</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>	<i>Не сећам се</i>
а) Значај редовних прегледа	117	2		8
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	101	11		15
в) Правилно прање зуба	109	9		9
г) Неправилности зуба и вилица	98	16		13
д) Настанак каријеса	107	10		10
ђ) Крварење десни и „клаћење” зуба	90	21		16
е) Значај дојења	49	58		20
ж) <u>Правилна исхрана</u>	93	17		17
з) Штетност пушења				

У свом свакодневном раду стоматолози доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима (значај редовних прегледа, употреба препарата са флуором, правилно одржавање оралне хигијене, правилна исхрана). Највећи значај се придаје редовним прегледима и редовном и правилном одржавању оралне хигијене. Најмање времена је посвећено значају дојења.

9. Да ли се у протеклих 12 месеци десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због неког од наведених разлога?

<i>Разлог</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Финансијски разлози	25	101
б) Дужина чекања	18	108
в) Недостатак личног времена	56	70
г) Удаљеност	18	108

10. Молимо Вас да оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) оцените рад стоматолога у односу на наведене изјаве.

<i>Изјава</i>	1	2	3	4	5
а) Упознат је са проблемима и болестима које имам	4	1	11	11	100
б) Одваја довољно времена да разговара са мном	2	0	10	14	101
в) Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира	2	2	7	8	108
г) Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	1	1	6	13	106
д) Позива ме на превентивне прегледе	4	1	9	11	102

11. Молимо Вас да оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) оцените пружање услуга и организацију рада службе стоматолошке здравствене заштите.

<i>Питање</i>	1	2	3	4	5	<i>Не знам</i>
а) Радно време	4	1	9	11	102	
б) Доступност прегледа викендом	1	3	7	7	66	43
в) Доступност стоматолога особама са посебним потребама	0	0	1	4	64	58
г) Љубазност особља	0	0	2	8	113	4
д) Број места за седење у чекаоници	0	0	1	7	111	8
ђ) Време чекања на посету у чекаоници	2	2	5	15	95	8
е) Могућност прегледа истог дана у случају хитности	3	0	5	7	90	22
ж) Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена	2	1	5	12	78	29
з) Распољивост одговарајућег кадра у установи	6	2	7	12	72	28
и) Стање стоматолошке опреме	1	3	11	17	72	23
ј) Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	0	0	2	11	82	32
к) Хигијена у служби	0	0	2	14	103	8
л) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0	2	2	6	65	52

12. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) ваше орално здравље:

<i>Оцена</i>				
1	2	3	4	5
0	4	36	49	38

Своје орално здравље 68 % пацијената је оценило као врло добро и одлично.

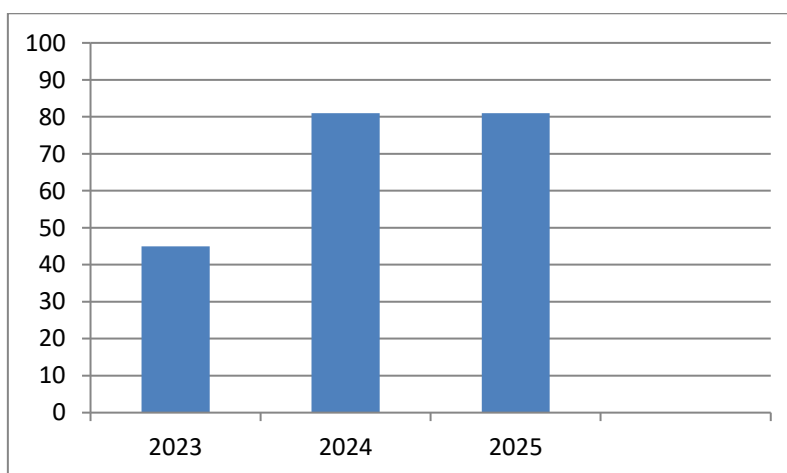
10. Узимајући у обзир све наведено, на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома незадовољан, а 5 – веома задовољан) оцените ваше укупно задовољство лечењем у овој стоматолошкој служби

<i>Оцена укупног задовољства</i>				
1	2	3	4	5
0	0	4	19	104

81% пацијената је оценило оценом 5 укупно задовољство лечењем у нашој стоматолошкој служби.

ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

Задовољство пацијената је препознато као основна компонента високог квалитета здравствене заштите. Комисије за унапређење квалитета и управни одбори морају разумети потребе пацијената и начин на који они доживљавају пружене услуге и све добијене информације путем анкете употребити у циљу пружања високо квалитетне, ефикасне и безбедне здравствене заштите. Пратећи потребе својих корисника у последњих неколико година неопходно је било да се на одељењу стоматологије број запослених увећа за два стоматолога, једном стоматолошком сестром и једним зубним техничарем, да се део стоматолошке опреме обнови (нова стоматолошка столица), део опреме репарира и допуни, а одељење дечје и превентивне стоматологије великим делом реновира. Захваљујући свему претходно наведеном пацијенти су веома задовољни амбијентом, условима и квалитетом стоматолошких услуга и њих 81 % нам је то и показало дајући нам оцену 5.



Графикон приказује проценат корисника који су дали оцену 5 у претходне три године

Извештај сачинила
Комисија за контролу квалитета рада

Директор
др Горад Ђуровић