



ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА: _____
СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

РЕДНИ БРОЈ УПИТНИКА:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

Поштовани,

Љубазно Вас молимо да одговорите на питања која се односе на рад стоматолога и другог особља у овој служби. Ваши искрени одговори ће нам помоћи да сагледамо ваше потребе и да унапредимо стоматолошку здравствену заштиту. Учешће у анкети је добровољно и анонимно.

Молимо Вас да заокружите само један од понуђених одговора (уколико није другачије назначено).

Напомена: Уколико је корисник стоматолошке здравствене заштите дете, упитник попуњава искључиво особа која је довела дете на преглед (родитељ/старатељ/други пратилац).

Лични подаци (образовање и материјално стање) се односе на пратиоца, а остала питања на стоматолошку здравствену заштиту пружену детету. Деца старија од 15 година сама попуњавају упитник.

1. Пол:

Мушки 1
Женски 2

2. Године старости:

3. Завршена школа:

Непотпуна основна школа 1
Основна школа 2
Средња школа 3
Виша и висока школа 4

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше 1
Лоше 2
Осредње 3
Добро 4
Веома добро 5

5. Означите групу корисника којој припадате?

Дете (0–18 година)	1
Студент (19–26 година старости)	2
Трудница	3
Породиља	4
Лице коме је потребна хитна стоматолошка услуга	5
Лице старије од 65 година	6
Остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем	7
Не припадам ниједној од наведених група	8

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

(Молимо допишите).

- а) У државној здравственој установи _____ пута
 б) У приватној пракси _____ пута

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.

(Можете одабрати више услуга и означити више разлога одласка код приватног лекара).

Уколико нисте користили услуге приватног стоматолога, пређите на питање број 8

Услуга	Разлог посете приватном стоматологу					
	Немогућност добијања услуге у државној служби (укључује недостатак кадра, материјала, опреме...)	Дуго време чекања на услугу у државној служби	Приватни лекар пружа квалитетнију услугу	Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем	Епидемиолошка ситуација COVID-19	Друго
а) Преглед	1	2	3	4	5	6
б) Лечење зуба/Пломба	1	2	3	4	5	6
в) Заливање фисура	1	2	3	4	5	6
г) Ортодонтски апарат	1	2	3	4	5	6
д) Вађење зуба	1	2	3	4	5	6
ђ) Протеза/протетска надокнада	1	2	3	4	5	6

8. На данашњи преглед сам чекао/ла:

- Примљен/а сам исти дан 1
 Од 1 до 5 дана 2
 Од 6 до 15 дана 3
 Више од 15 дана 4

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

(Молимо заокружите један одговор за сваку тему).

Теме	Да	Не	Није било потребно	Не сећам се
а) Значај редовних прегледа	1	2	3	4
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	1	2	3	4
в) Правилно прање зуба	1	2	3	4
г) Неправилности зуба и вилица	1	2	3	4
д) Настанак каријеса	1	2	3	4
ђ) Крварење десни и „клађење” зуба	1	2	3	4
е) Значај дојења	1	2	3	4
ж) Правилна исхрана	1	2	3	4

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. (Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву).

<i>Изјава</i>	<i>Оцена</i>				
	1	2	3	4	5
а) Упознат је са проблемима и болестима које имам	1	2	3	4	5
б) Одваја довољно времена да разговара са мном	1	2	3	4	5
в) Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира	1	2	3	4	5
г) Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	1	2	3	4	5
д) Позива ме на превентивне прегледе	1	2	3	4	5

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. (Молимо да заокружите један одговор за сваку категорију питања).

<i>Питање</i>	<i>Оцена</i>					<i>Не знам</i>
	1	2	3	4	5	
а) Радно време	1	2	3	4	5	6
б) Доступност прегледа викендом	1	2	3	4	5	6
в) Доступност стоматолога особама са посебним потребама	1	2	3	4	5	6
г) Љубазност особља	1	2	3	4	5	6
д) Број места за седење у чекаоници	1	2	3	4	5	6
ђ) Време чекања на посету у чекаоници	1	2	3	4	5	6
е) Могућност прегледа истог дана у случају хитности	1	2	3	4	5	6
ж) Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена	1	2	3	4	5	6
з) Распоживост одговарајућег кадра у установи	1	2	3	4	5	6
и) Стање стоматолошке опреме	1	2	3	4	5	6
ј) Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	1	2	3	4	5	6
к) Хигијена у служби	1	2	3	4	5	6
л) Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	1	2	3	4	5	6

12. Уколико би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли их можете добити преко обавезног здравственог осигурања или их морате да платити?

(Молимо да заокружите један одговор на свако питање).

<i>Услуге</i>	<i>Обавезно здравствено осигурање</i>	<i>Обавезно здравствено осигурање уз партиципацију</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед код стоматолога	1	2	3	4
Б) Пломба	1	2	3	4
в) Лечење зуба	1	2	3	4
г) Вађење зуба	1	2	3	4
Д) Ортодонтски апарат	1	2	3	4
ђ) Протеза/протетска надокнада	1	2	3	4

13. . 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?

(Заокружите одговарајући одговор за сваки од разлога).

<i>Разлог</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>	<i>Не односи се на мене</i>
а) Финансијски разлози	1	2	3
б) Дужина чекања	1	2	3
в) Недостатак личног времена	1	2	3
г) Удаљеност	1	2	3
д) Епидемиолошка ситуација COVID-19	1	2	3

14. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) стоматолошке услуге у овој установи током периода епидемије COVID-19:

<i>Оцена</i>					<i>Не односи се на мене</i>
1	2	3	4	5	6

15. 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

16. 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

Овде можете уписати ваше примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у стоматолошкој служби:

ХВАЛА НА САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!