



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.

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 самостално попуњавају упитник.

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

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	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	Друго
а) Преглед	1	2	3	4	5
б) Лечење зуба/Пломба	1	2	3	4	5
в) Заливање фисура	1	2	3	4	5
г) Ортодонтски апарат	1	2	3	4	5
д) Вађење зуба	1	2	3	4	5
ђ) Протеза/протетска надокнада	1	2	3	4	5

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).

Изјава	Оцена				
	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).

Питање	Оцена					Не знам
	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).

Услуге	Обавезно здравствено осигурање	Обавезно здравствено осигурање уз партиципацију	Пуна цена	Не знам
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).

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене
а) Финансијски разлози	1	2	3
б) Дужина чекања	1	2	3
в) Недостатак личног времена	1	2	3
г) Удаљеност	1	2	3

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

Оцена				
1	2	3	4	5

15. 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

Оцена укупног задовољства				
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!