

## **ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**

Показатељи квалитета рада специјалистичко-консултативних служби у здравственим установама које своју делатност обављају на примарном нивоу прате се у интернистичкој, отоларинголошкој, офталмолошкој и психијатријској служби.

### **I ОБАВЕЗНИ ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА**

Обавезни показатељи квалитета који се прате у специјалистичко-консултативним службама су:

- 1) Просечна дужина чекања на заказани преглед, од првог јављања пацијента специјалистичко-консултативној служби до времена заказивања прегледа
- 2) Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
- 3) Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко-консултативних прегледа
- 4) Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко-консултативној служби.

### **A. ДОМОВИ ЗДРАВЉА**

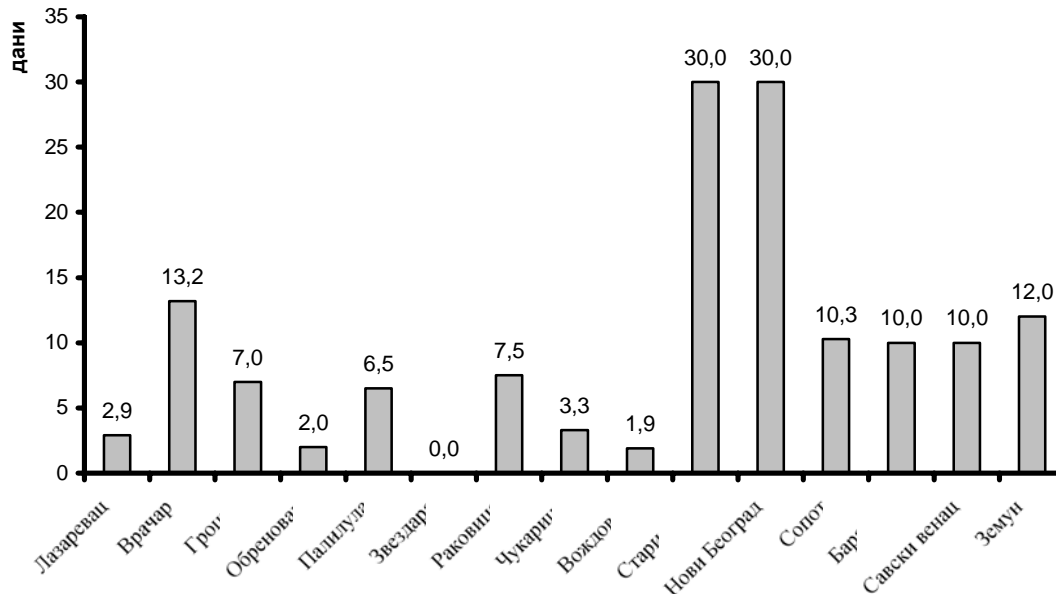
У периоду јул-децембар 2007. године пријављено је укупно 197.782 првих прегледа у београдским домовима здрава. Дом здравља Младеновац није доставио податке о квалитету рада целе консултативно специјалистичке службе, а неколико домова здравља податке о квалитету рада појединих одсека ове службе. Од горе наведеног броја 81.060 или 40% пацијената је имало заказан први преглед, а просечна дужина чекања је била 9,3 дана. У свим домовима здравља организован је и поподневни рад специјалистичко-консултативних служби, најчешће у трајању од 40 сати недељно.

**1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед**, од првог јављања пацијента специјалистичко-консултативној служби до времена заказивања првог прегледа израчунава се као збир свих дужина чекања (у данима) на заказани преглед подељен са бројем заказаних пацијената.

Најдуже се у просеку чекало на прве специјалистичко-консултативне прегледе у ДЗ Нови Београд (21,7 дана), а најмање у ДЗ Звездара где се ови прегледи не заказују (односи се на рад целе службе).

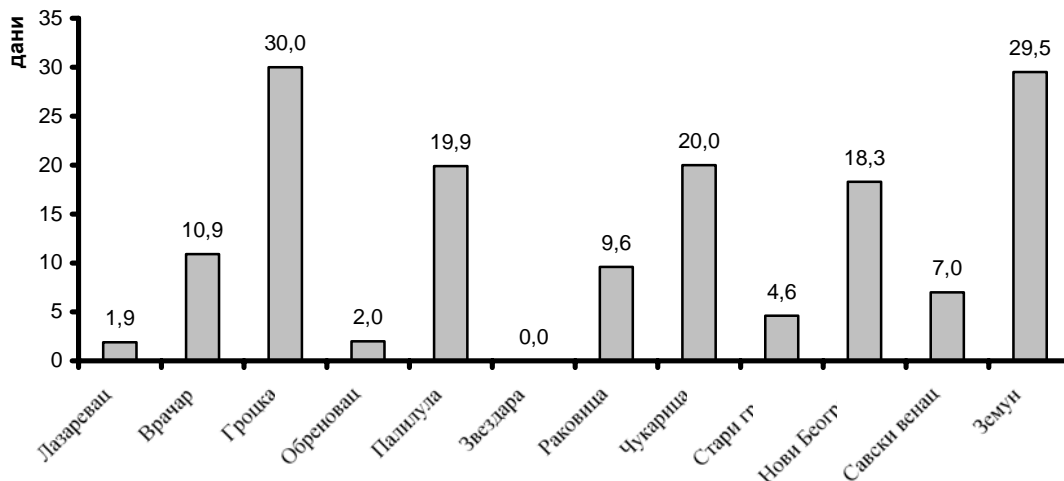
На први преглед **интернисте** најдуже се чекало у домовима здравља Стари град и Нови Београд (по 30 дана), а најкраће у ДЗ Звездара - 0 дана, јер се прегледи не заказују. (Графикон 1)

**Графикон 1.** Просечна дужина чекања на заказани први преглед интернисте



Служба **офталмологије** није организована у ДЗ Барајево, а за три дома здравља (Вождовац, Сопот и Младеновац) нису достављени подаци. У осталим домовима здравља на први преглед офталмолога у просеку се чекало 12,4 дана. Најдуже се чекало у ДЗ Гроцка (30 дана), а најкраће у ДЗ Звездара (0 дана). (Графикон 2)

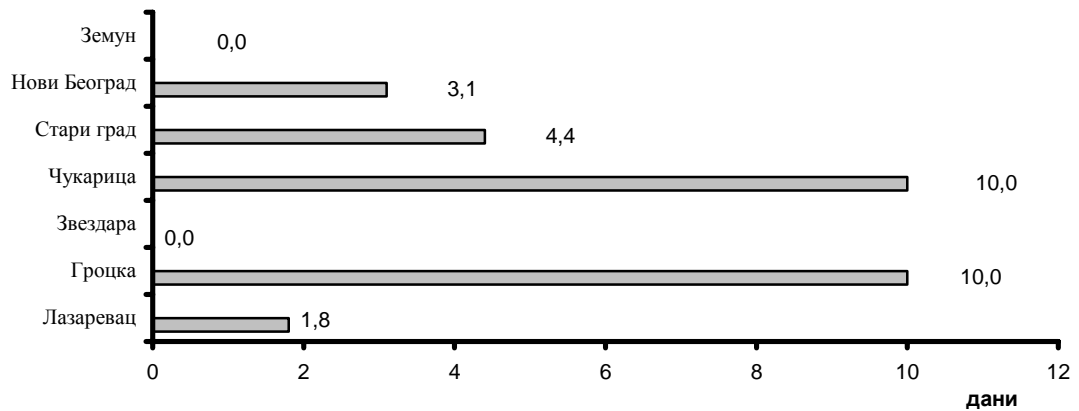
**Графикон 2.** Просечна дужина чекања на заказани први преглед офталмолога



Седам домова здравља доставило је показатеље квалитета рада **оториноларинголошке** службе, а на први преглед се у просеку чекало 4,2 дана. Најдуже време чекања на заказани преглед било је у домовима здравља Гроцка и

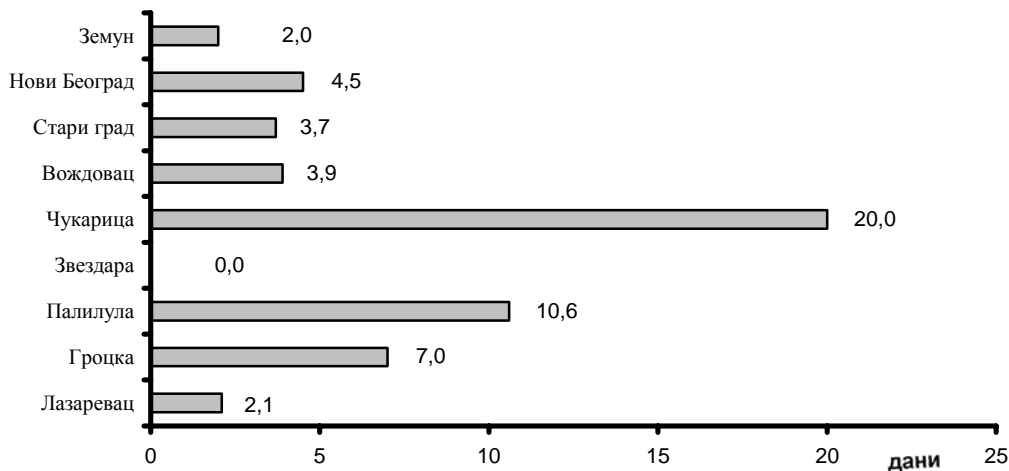
Чукарица (по 10 дана), а у домовима здравља Звездара и Земун овај преглед није потребно заказати. (Графикон 3)

**Графикон 3.** Просечна дужина чекања на заказани први преглед оториноларинголога



Девет домова здравља доставило је податке о показатељима квалитета рада **психијатријске** службе. Просечна дужина чекања била је 5,9 дана. Најдуже се на први преглед чекало у ДЗ Чукарица (20 дана), а најкраће у ДЗ Звездара, где се ови прегледи не заказују (Графикон 4).

**Графикон 4.** Просечна дужина чекања на заказани први преглед психијатра



У ДЗ Лазаревац ради и служба **пнеумофтизиологије** са просечном дужином чекања од 1,5 дана.

**2. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне** израчунава се као укупан број сати у недељи када служба ради поподне.

Служба **интерне** медицине ради 40 сати недељно у поподневној смени у следећим домовима здравља: Лазаревац, Врачар, Гроцка, Обреновац, Палилула,

Звездара, Чукарица и Савски венац. Најкраће радно време ове службе у поподневним сатима је у ДЗ Сопот – 6 сати.

**Офталмолошка** служба у следећим домовима здравља има организован поподневни рад у трајању од 40 сати: Лазаревац, Врачар, Обреновац, Палилула, Звездара, Чукарица и Савски венац. Најкраће радно време ове службе у поподневним сатима је у ДЗ Гроцка – 7 сати.

**Оториноларинголошка** служба у поподневним сатима ради по 40 сати недељно у следећим домовима здравља: Лазаревац, Гроцка, Звездара и Чукарица. Нјкраћи рад ове службе у поподневним сатима је у ДЗ Земун (15 сати).

**Психијатријска** служба ради 40 сати недељно у поподневној смени у следећим домовима здравља: Лазаревац, Палилула, Звездара и Чукарица. Најкраће радно време ове службе у поподневним сатима у трајању од 7 сати недељно је у ДЗ Гроцка.

**3. Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко-консултативних прегледа** извештава се као укупан број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко-консултативних прегледа.

У служби **интерне медицине** прегледе могуће је заказати 22 дана у месецу, у следећим домовима здравља: Лазаревац, Врачар, Гроцка, Обреновац, Палилула, Звездара, Чукарица, Вождовац, Стари град, Сопот, Барајево и Савски венац. Најмањи број дана када је могуће заказати прегледе износио је 20 и то у домовима здравља: Раковица и Нови Београд.

У току 22 дана у месецу било је могуће заказати **офталмолошке** прегледе у следећим домовима здравља: Лазаревац, Врачар, Обреновац, Палилула, Звездара, Чукарица, Стари град и Савски венац. Најмањи број дана у месецу када је било могуће заказати овај преглед био је у ДЗ Гроцка – 4.

У **оториноларинголошкој** служби прегледе је било могуће заказати у току 22 дана у месецу у следећим домовима здравља: Лазаревац, Гроцка, Звездара, Чукарица и Стари град. У домовима здравља Нови Београд и Земун било је могуће у овој служби заказати прегледе у току 21 дана у месецу.

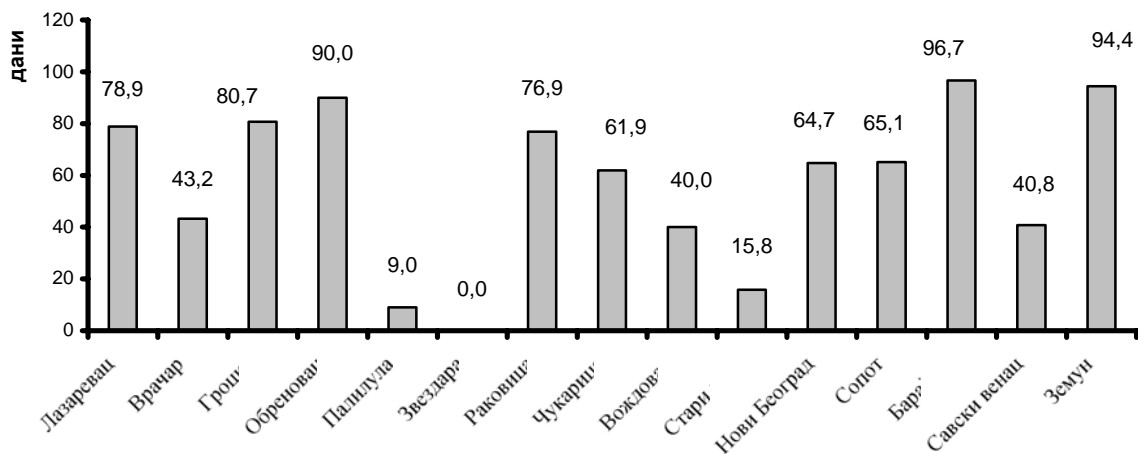
**Психијатријска** служба следећих домова здравља заказивала је прегледе у току 22 дана у месецу: Лазаревац, Палилула, Звездара, Чукарица и Стари град. Најмањи број дана за заказивање у овој служби имали су корисници ДЗ Гроцка – 4 дана.

**4. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета** у специјалистичко-консултативној служби израчунава се као број заказаних првих посета у специјалистичко-консултативним службама подељен са укупним бројем посета у тим службама и помножен са 100.

Највећи проценат заказаних посета на нивоу специјалистичко-консултативне службе био је у ДЗ Барајево 96,7%, а најмањи у ДЗ Звездара где се прегледи не заказују.

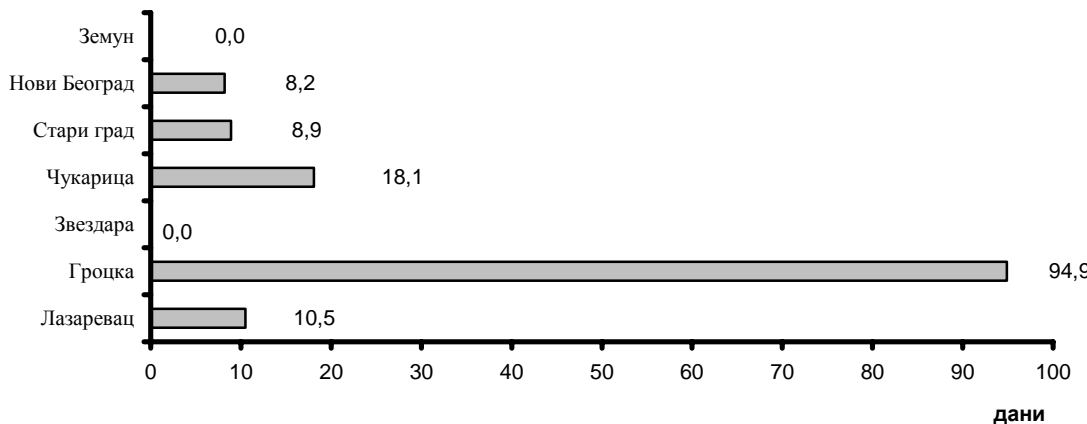
У оквиру службе **интерне** медицине у просеку је било 44,5% заказаних првих посета. Највише их је било у следећим домовима здравља: ДЗ Барајево (96,7%), ДЗ Земун (94,4%), ДЗ Обреновац (90%). Знатно испод просечног броја заказаних првих прегледа било је у ДЗ Палилула (9%) и Стари град (15,8%). (Графикон 5). У ДЗ Звездара посете овој служби се не заказују.

**Графикон 5.** Процент заказаних првих посета у интернистичкој служби домова здравља



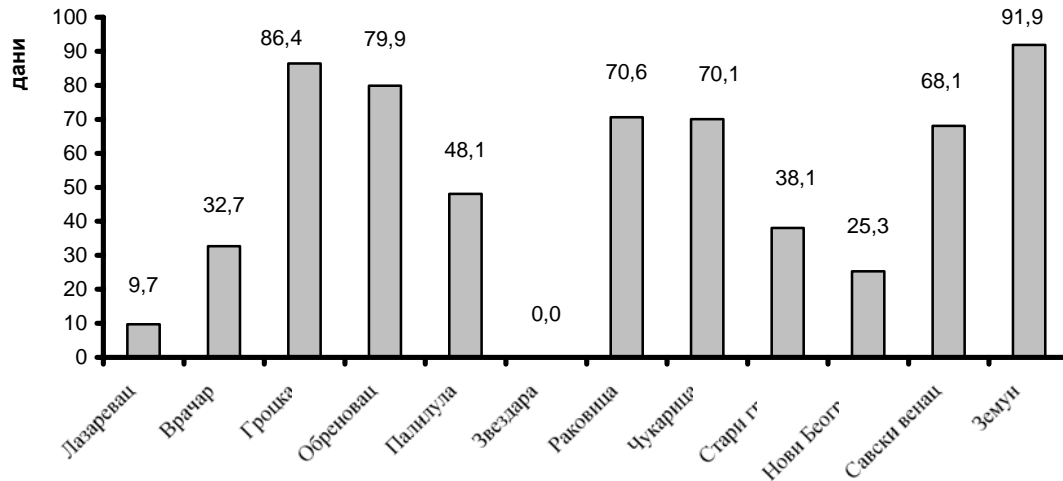
У **оториноларинголошкој** служби домова здравља у просеку је било 46,6% заказаних првих прегледа. Вредности су се кретале у распону од 8-15%, али је у ДЗ Гроцка скоро сваки први преглед био заказан (94,9%). (Графикон 6)

**Графикон 6.** Процент заказаних првих посета у оториноларинголошкој служби домова здравља



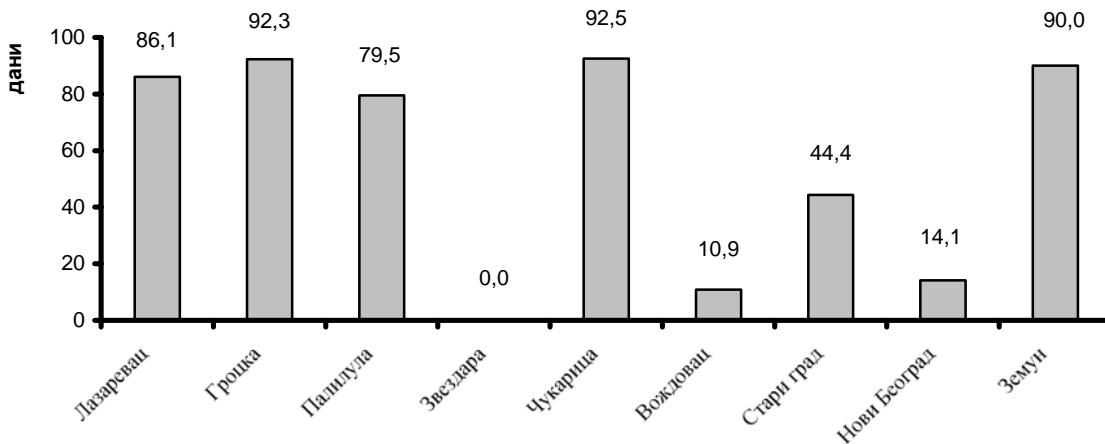
У офталмолошкој служби домова здравља у просеку је било 46,8% заказаних првих прегледа. У половини домова здравља тај се проценат кретао у распону од 60-80%. Највећи проценат је био у ДЗ Земун (91,9%), а следе ДЗ Гроцка (86,4%) и ДЗ Обреновац (79,9%). (Графикон 7)

**Графикон 7.** Процент заказаних првих посета у офталмолошкој служби домова здравља



У већини психијатријских служби проценат заказаних првих прегледа се кретао од 75-95%. Највише је заказаних првих прегледа било у ДЗ Чукарица (92,5%), ДЗ Гроцка (92,3%) и ДЗ Земун (90%). Поред ДЗ Звездара у коме се не заказују посете, мали проценат заказаних посета био је и у ДЗ Вождовац (10,9%). (Графикон 8)

**Графикон 8.** Процент заказаних првих посета у психијатријској служби домова здравља



## **Б. ЗАВОДИ БЕЗ СТАЦИОНАРА**

Показатеље квалитета рада специјалистичко-консултативне службе доставио је 333 радника МУП-а. У овом Заводу организовани су следећи одсеци: интернистички, офталмолошки, оториноларинголошки и психијатријски.

**1. Просечна дужина чекања на први преглед** износила је 5,4 дана. Најдуже се чекало у интернистичкој служби (10,6 дана), а најкраће у психијатријској (1,3 дана).

**Интерниста, офталмолог и оториноларинголог** раде 30 сати недељно у поподневној смени, а **психијатар** 10 сати.

**2. У целој специјалистичко-консултативној служби прегледе је могуће заказати** 20 дана у месецу.

**Процент заказаних првих посета у укупном броју посета** износио је 56,3%. Највише заказаних првих прегледа било је у интернистичкој служби, (88,2%), а најмање у отоларинголошкој (24,2%).

## **II ПРЕПОРУЧЕНИ ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА**

**Препоручене показатеље у области рада консултативно-специјалистичке службе пратио је Дом здравља Вождовац, а то су:**

**1) Процент пацијената који су прегледани у року од 30 минута од времена заказаног термина.** Израчунава се као број пацијената који су прегледани у року од 30 минута од времена заказаног термина подељен са укупним бројем прегледаних пацијената и помножен са 100.

**2) Процент пацијената који су отказали заказани специјалистичко-консултативни преглед.** Израчунава се као број пацијената који су отказали заказани специјалистичко-консултативни преглед подељен са укупним бројем пацијената заказаних за специјалистичко консултативне прегледе и помножен са 100.