

XII ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГАМА ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ

Поред анкете којим се испитује задовољство корисника здравствене службе дефинисани су и показатељи (10) који се извештавају у оквиру Сумарног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада и то су:

1. Истакнуто обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које су делатност здравствене установе
2. Истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања
3. Истакнуто обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа
4. Истакнут ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава
5. Постављање кутије за примедбе и приговоре пацијената
6. Истакнуто име и презиме, број канцеларије и радно време особе задужене за вођење поступка по приговору пацијената (заштитника пацијентових права)
7. Број поднетих приговора
8. Истакнут списак лекара који могу бити изабрани лекари, а које пацијенти могу изабрати, као и њихово радно време у здравственим установама примарне здравствене заштите, а у специјалистичко-консултативним службама, као и у саветовалиштима у установама свих нивоа здравствене заштите истакнут списак лекара који раде и њихово радно време
9. Обављено истраживање задовољства корисника услугама здравствене заштите
10. Урађена анализа о спроведеном истраживању задовољства корисника услугама здравствене заштите и предузете мере и активности на сталном унапређењу квалитета

Ови показатељи се прате на нивоу свих установа примарне здравствене заштите у Београду. На основу достављених извештаја:

1. Обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које су делатност здравствене установе је било истакнуто у 96% установа на примарном нивоу здравствене заштите обухваћених овом анализом тј. у свим сем у Апотеци „Београд“.

2. Истакнуто обавештење о здравственим услугама који се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања је било присутно у 96% установа. Ово обавештење није истакла Апотека „Београд“.

3. Обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа је било истакнуто у 96% установа тј. у свим сем у Апотеци „Београд“.

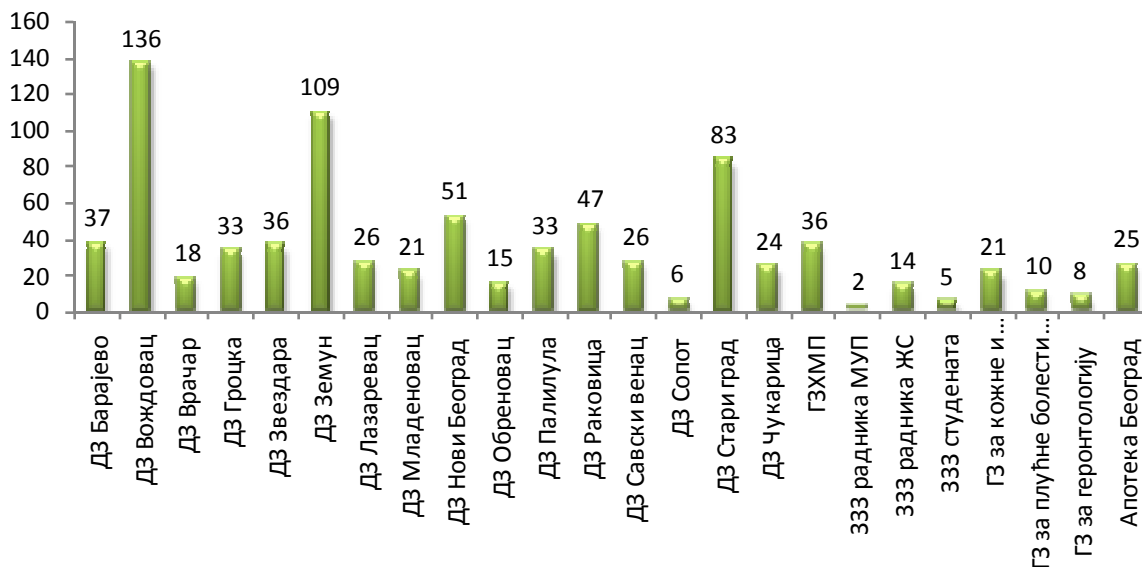
4. Истакнут ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава, могло се видети у свим сем у Апотеци „Београд“.

5. Кутије за примедбе и приговоре пацијената постављене су у свим установама примарне здравствене заштите у Београду.

6. У свим здравственим установама је истакнуто име и презиме, број канцеларије и радно време особе задужене за вођење поступка по приговору пацијената (заштитника пацијентових права).

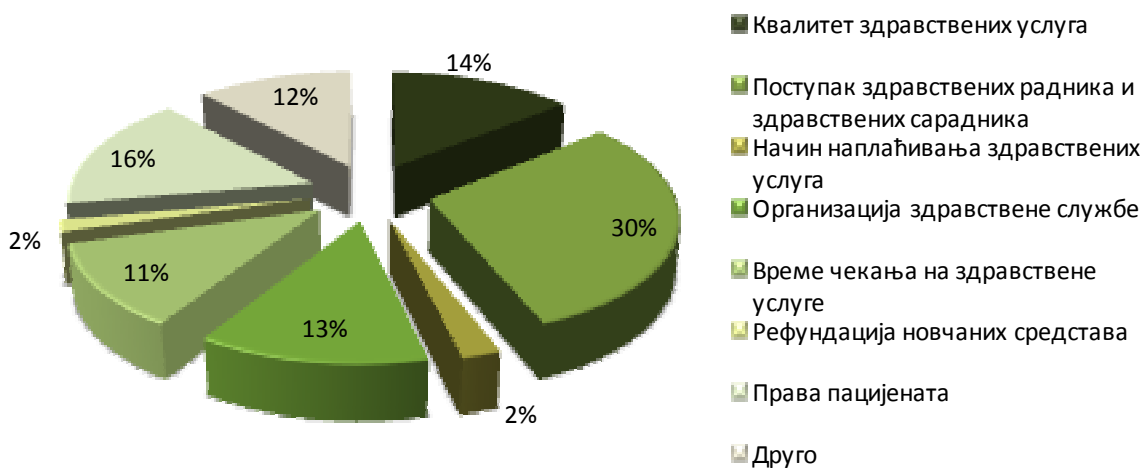
7. У 2012. години према Сумарним извештајима комисија било је укупно 822 приговора пацијената заштитнику пацијентових права. Евидентирање поднетих приговора пацијената заштитнику пацијентових права подразумева прикупљање писмених и усмених приговора. Уколико су приговори поднети усмено, потребно је сачинити службену белешку. Број поднетих приговора пацијената је најмањи у 333 радника МУП (2). Укупно, највише приговора пацијената било је у ДЗ „Вождовац“ (136 или 16,5% свих приговора на нивоу града) и ДЗ „Земун“ (109 или 13,3%). (Графикон 1).

Графикон 1. Број приговора пацијената према сумарном извештају комисије за унапређење квалитета рада здравствених установа



До 2011. године пратио се само број приговора пацијената заштитнику пацијентових права, а у оквиру нових показатеља квалитета налази се и Извештај о броју поднетих пријава који се прати на месечном нивоу и по врсти приговора. На нивоу примарне здравствене заштите града Београда, од укупно 822 приговора у 2012. години, било је: 114 (14%) приговора на квалитет здравствене услуге, 241 (30%) на поступак здравствених радника, 18 (2%) на начин плаћања здравствених услуга, 104 (13%) на организацију здравствене службе, 93 (11%) на време чекања на здравствене услуге, 13 (2%) на рефундацију новчаних средстава, 129 (16%) на права пацијената и 96 (12%) из других разлога (Графикон 2).

Графикон 2. Дистрибуција појединих врста приговора



Највише приговора пацијената на нивоу града било је на поступак здравствених радника и сарадника. Међу њима, највише их је било у у ДЗ „Земун“ (39 или 16,2%). Следећи по учесталости су приговори на права пацијената (највише у ДЗ „Вождовац“, 32 или 24,8% од свих приговора на права пацијената).

8. Истакнут је списак лекара који могу бити изабрани лекари, а које пацијенти могу изабрати, као и њихово радно време у здравственим установама примарне здравствене заштите, а у специјалистичко-консултативним службама, као и у саветовалиштима у установама свих нивоа здравствене заштите истакнут је, такође, списак лекара који раде и њихово радно време.

9. Истраживање задовољства корисника услугама здравствене заштите обављено је у 84% установа тј. није обављено у 4: ГЗ за геронтологију, ГЗ за кожно-венеричне болести, ГЗ за болести плућа и туберкулозу и Градском заводу за хитну медицинску помоћ.

Унос података обављен је у Градском заводу за јавно здравље Београд, где је извршена и анализа података. Неки од добијених резултата су упоређивани са резултатима из 2011. године, а код појединих питања и са резултатима из ранијих година.

10. Анализа о спроведеном истраживању задовољства корисника услугама здравствене заштите, као и предузете мере и активности на сталном унапређењу квалитета су спроведене у свим здравственим установама које су и обавиле истраживање задовољства корисника.

А. Анализа задовољства корисника радом изабраних лекара у примарној здравственој заштити

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена, као и стоматолошкој и консултативно специјалистичкој служби, спроведено је 3.12.2012. године у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите. Истраживање је обављено јединственим упитником за сваку службу, према Методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, према методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ са 19 питања затвореног типа, од којих су 5 садржала и потпитања, а учесници су имали могућност да додају и своје коментаре, примедбе и предлоге за

унапређење квалитета рада изабреног лекара. Овај упитник је у употреби од 2010. године. Поред општих демографских података испитивано је да ли корисници имају изабраног лекара, на који начин су га изабрали, да ли знају како могу да га промене, колико су задовољни радом лекара, медицинских сестара и организацијом здравствене службе.

У истраживању је учествовало укупно 10.762 корисника, или 62,2% оних који су тог дана користили услуге у овим здравственим установама (мање него у 2011. години, 69,5%). Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника и то 50,5% корисника службе опште медицине, 47,9% корисника педијатријске и 79,7% гинеколошке службе.

Више од четири петине подељених упитника је враћено попуњено – 9.252 или 86%, при чему је најнижа стопа одговора корисника у службама за здравствену заштиту жена (81,0%), а највиша у службама за здравствену заштиту одраслих (87,3%). У односу на 2011. годину стопа одговора је била већа једино у службама за здравствену заштиту одраслих грађана (Графикон 3).

Графикон 3. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2010-2012 године



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, **најнижа стопа одговора** била је као и претходне године у 333 радника МУП (46,8%), 333 радника ЖС (62,4%) и Дому здравља „Звездара“ (64,4%). По најнижој стопи учешћа у истраживању у служби за здравствену заштиту деце издвајају се домови здравља: „Лазаревац“ (45,7%), „Звездара“ (56,9%) и „Сопот“ (70,8%). У служби за здравствену заштиту жена најнижа стопа одговора је била у 333 радника МУП (69,0%) и домовима здравља „Стари град“ (77,1%) и „Нови Београд“ (72,0%).

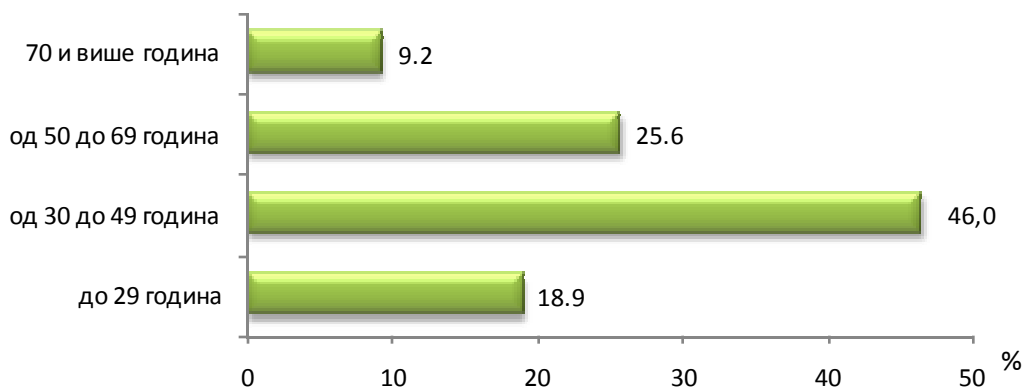
Највећи број анализираних упитника је из службе за здравствену заштиту одраслих грађана (4.994 или 54,0% анализираних). Из педијатријске службе анализирано је 2.471 упитника (24,7%), а из гинеколошке службе 1.787 (19,3%).

Просечна старост анкетираних корисника је 44,3 године (просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1). Најмлађе кориснике, као и претходне године, има 333 студената (22 године), а најстарије, као и претходне године следеће установе: ДЗ „Палилула“ (50,5), 333 радника ЖС (50,3) и ДЗ „Гроцка“ (47,8). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 4.

Табела 1. Просечна старост испитаника

Служба	N	Просечна старост	SD
Општа медицина	4810	50,3	16,8
Педијатрија	2274	36,6	9,9
Гинекологија	1713	37,8	13,6
Укупно	8797	44,3	16,1

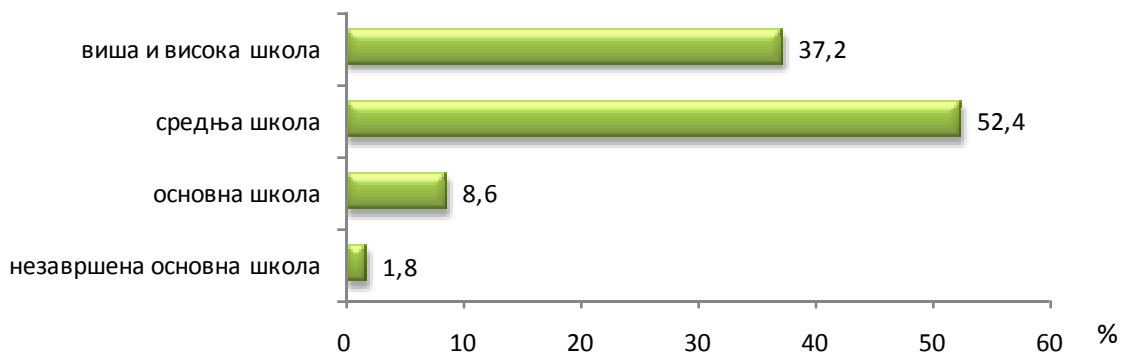
Графикон 4. Старосна структура корисника



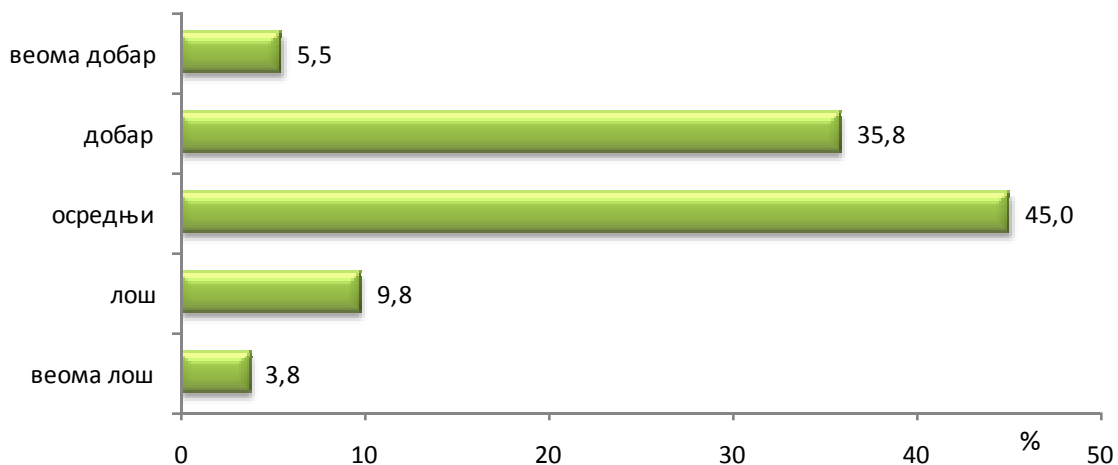
Више од две трећине анкетираних чине жене (67,9% или 6.061).

Више од половине анкетираних (4.785) има завршену средњу школу (Графикон 5), а готово половина испитаних свој материјални положај процењује као осредњи (Графикон 6).

Графикон 5. Образовна структура испитаника

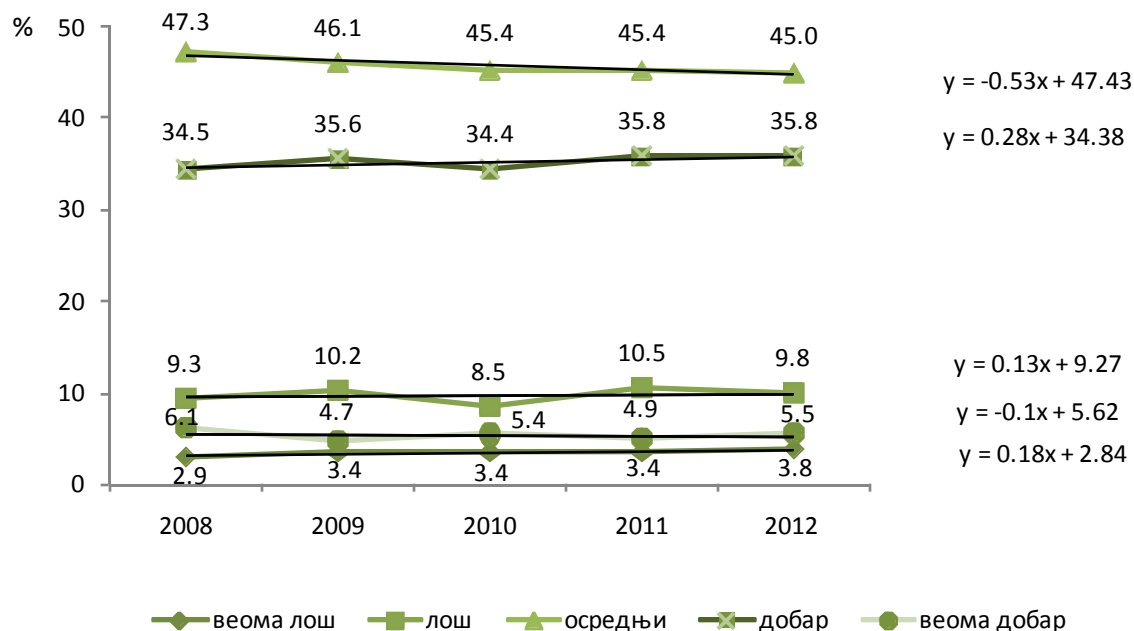


Графикон 6. Материјални положај испитаника



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2008. до 2012. године може се уочити опадајући тренд у броју корисника са осредњим, који су уједно и најбројнији корисници, и са веома лошим материјалним стањем. У порасту је број корисника са добрим, лошим и веома лошим материјалним стањем (Графикон 7).

Графикон 7. Материјални положај испитаника у периоду 2008-2012. године и тренд промене



У вези **избора лекара и коришћења здравствене заштите**, нешто више од четири петине корисника (81,5%) је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком седамнаестом (5,8%) кориснику лекара је изабрао неко од чланова породице, сваком тринаестом (7,4%) је лекар додељен у дому здравља, а 1,4% корисника нема изабраног лекара (мање у односу на 2010., када 2,7% испитаника и 2011., када 1,8% испитаника није имало свог изабраног лекара) (Табела 2.).

Табела 2. Како сте изабрали свог лекара у периоду 2010-2012. године

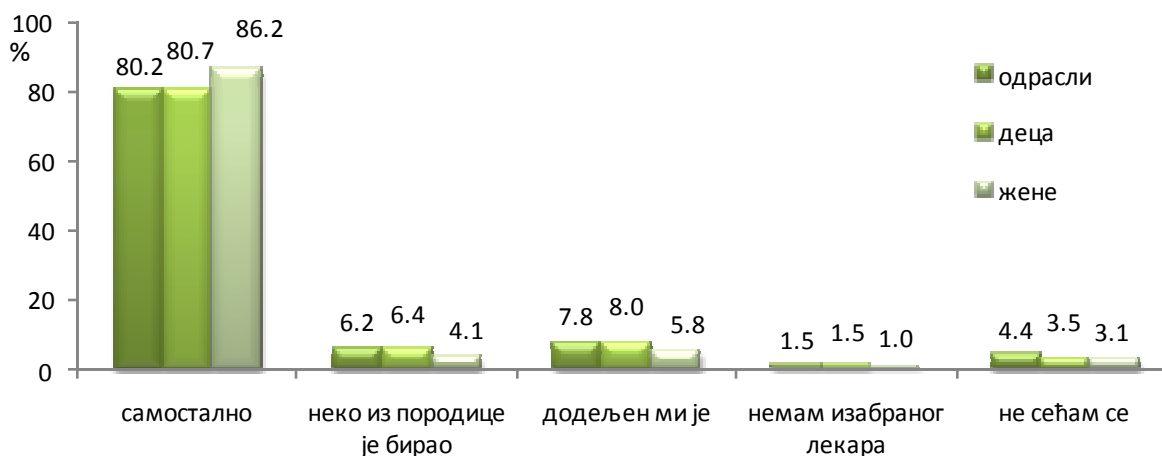
Година	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
	%	%	%	%	%
2010	81,0	5,8	6,9	2,7	3,7
2011	80,6	6,5	7,1	1,8	4,0
2012	81,5	5,8	7,4	1,4	3,9

Самосталном **избору лекара** и ове године, склоније су жене (83,1% према 78,3% мушкараца). Корисници „осредњег“ и „доброг“ материјалног стања, као и

претходне године, сами су изабрали лекара, чешће од осталих („осредњег“ - 81,9%, „доброг“ - 84,0%).

Више од четири петине испитаница у служби за здравствену заштиту жена је самостално изабрало свог лекара, док је у службама за здравствену заштиту одраслих и деце тај проценат нешто нижи (Графикон 8).

Графикон 8. Начин избора лекара (по службама)



Посматрајући по здравственим установама (Табела 3), највећи проценат корисника је **самостално изабрао свог лекара** и ове године у 333 радника МУП (93,3%), 333 радника ЖС (91,0%) и домовима здравља: „Гроцка“ (90,9%), „Барајево“ (89,7%) и „Младеновац“ (88,6%). Насупрот томе, додељивање лекара пацијенту је чешће, као и претходне године, у домовима здравља „Звездара“ (2012. године 12,7%, а 2011. 9,9%) и „Вождовац“ (2012. године 10,5%, а 2011. 10,7%). Преко 10% корисника је „добило“ свог изабраног лекара и у 333 студената (12,1%) и ДЗ „Нови Београд“ (11,5%).

Табела 3. Како сте изабрали свог лекара

Здравствена установа	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, одељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
	%	%	%	%	%
ДЗ Барајево	89,7	2,6	5,1	2,6	0,0
ДЗ Вождовац	78,5	7,1	10,5	1,7	2,2
ДЗ Врачар	84,5	5,5	5,5	0,9	3,7
ДЗ Гроцка	90,9	2,4	2,4	0,9	3,3
ДЗ Звездара	71,5	5,9	12,7	1,9	8,2

ДЗ Земун	79,4	5,8	9,6	2,0	3,3
ДЗ Лазаревац	88,1	7,2	0,9	2,3	1,4
ДЗ Младеновац	88,6	3,6	3,9	1,5	2,4
ДЗ Нови Београд	68,4	10,4	11,5	1,9	7,7
ДЗ Обреновац	84,7	5,5	5,6	2,0	2,2
ДЗ Палилула	83,2	5,5	8,1	0,7	2,5
ДЗ Раковица	81,7	6,5	6,8	2,2	2,8
ДЗ Савски венац	84,9	5,9	4,6	0,2	4,4
ДЗ Сопот	85,9	4,2	2,8	0,0	7,0
ДЗ Стари град	83,4	6,3	7,0	0,4	3,0
ДЗ Чукарица	79,9	5,2	7,2	0,8	6,9
ЗЗЗ студената	83,3	1,1	12,1	1,1	2,3
ЗЗЗ радника МУП	93,3	2,4	3,6	0,0	0,6
ЗЗЗ радника ЖС	91,0	3,8	1,9	1,4	1,9
Укупно	81,5	5,8	7,4	1,4	3,9

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходне две године, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара**: 46,7% сматра да може да га промени кад год то пожели, 23,4% сматра да је промена могућа само једном у току године, 2,3% сматра да промена није могућа. Готово сваки трећи корисник није упознат са овом процедуром (27,5%), што је више него у претходне две године (Табела 4).

Табела 4. Промена изабраног лекара, 2010-2012. године

Година	Да, могу да га променим кад год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не знам
	%	%	%	%
2010	46,7	27,4	2,6	23,3
2011	45,7	26,4	2,1	25,8
2012	46,7	23,4	2,3	27,5

Непознавање процедуре **промене изабраног лекара** је, као и у претходне две године, чешће међу корисницама служби за здравствену заштиту жена (34,4%), корисницама са завршеном основном школом (34,8%) и млађим од 29 година (30,6%), као и међу корисницима којима је изабрани лекар додељен (46,8%).

Посматрајући резултате по здравственим установама (Табела 5), може се закључити да у појединим, и даље, трећина и више корисника није упозната са процедуром промене изабраног лекара и то у домовима здравља: „Врачар“ (37%), „Звездара“ (36,5%), „Нови Београд“ (34,9%), „Раковица“ (33%) и „Палилула“ (32,8%), као и у ЗЗЗ студената (38,7%) и ЗЗЗ радника МУП (30,6%).

Табела 5. Познавање процедуре промене изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте упознати са начином на који можете да промените свог лекара?			
	Да, могу да га променим кад год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	33,8	40,3	1,3	24,7
ДЗ Вождовац	50,2	20,5	4,7	24,6
ДЗ Врачар	41,0	20,5	1,5	37,0
ДЗ Гроцка	43,9	27,1	3,7	25,3
ДЗ Звездара	40,5	20,5	2,5	36,5
ДЗ Земун	57,6	15,1	2,0	25,3
ДЗ Лазаревац	51,6	19,3	1,2	28,0
ДЗ Младеновац	57,7	16,6	2,4	23,3
ДЗ Нови Београд	36,8	25,8	2,5	34,9
ДЗ Обреновац	21,5	57,5	2,4	18,6
ДЗ Палилула	49,5	16,2	1,5	32,8
ДЗ Раковица	39,6	24,0	3,4	33,0
ДЗ Савски венац	55,9	12,5	1,8	29,8
ДЗ Сопот	45,7	27,1	2,9	24,3
ДЗ Стари град	49,6	19,8	2,4	28,2
ДЗ Чукарица	52,6	26,8	1,7	18,9
ЗЗЗ студената	39,9	20,8	0,6	38,7
ЗЗЗ радника МУП	51,9	15,0	2,5	30,6
ЗЗЗ радника ЖС	75,5	12,0	1,0	11,5
Укупно	46,7	23,4	2,3	27,5

Скоро четири петине корисника није мењало изабраног лекара (78,3%), нешто више него 2011. године (Табела 6), готово у једнаком проценту жене (78,5%) и мушкарци (72,6%). Корисници између 30 и 49 година у 79,5% случајева нису мењали изабраног лекара, као и 78,9% млађих од 29 година. Корисници вишег образовног нивоа (79,6% са вишим и високим образовањем), бољег материјалног положаја (81,8% оних који су свој материјални положај проценили као добар и 79,8% који су свој положај оценили као веома добар), такође нису мењали изабраног лекара.

Посматрано по службама, свог изабраног лекара није мењало ни 75,7% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 82,7% корисника служби за здравствену заштиту деце, као ни 80,0% корисница услуга служби за здравствену заштиту жена.

Табела 6. Промена изабраног лекара, период 2010-2012. године

Година	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
2010	20,1	79,9
2011	22,3	77,7
2012	21,7	78,3

У појединим домовима здравља више од 80% корисника није мењало свог изабраног лекара и то у домовима здравља: „Барајево“ (84,6%), „Вождовац“ (84,4%), „Раковица“ (81,1%) и „Палилула“ (80,2%).

Табела 7. Промена изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
ДЗ Барајево	15,4	84,6
ДЗ Вождовац	15,6	84,4
ДЗ Врачар	22,8	77,2
ДЗ Гроцка	21,0	79,0
ДЗ Звездара	24,1	75,9
ДЗ Земун	21,9	78,1
ДЗ Лазаревац	23,9	76,1
ДЗ Младеновац	24,0	76,0
ДЗ Нови Београд	22,6	77,4
ДЗ Обреновац	25,4	74,6
ДЗ Палилула	19,8	80,2
ДЗ Раковица	18,9	81,1
ДЗ Савски венац	20,6	79,4
ДЗ Сопот	17,1	82,9
ДЗ Стари град	19,0	81,0
ДЗ Чукарица	20,1	79,9
ЗЗЗ студената	25,3	74,7
ЗЗЗ радника МУП	20,7	79,3
ЗЗЗ ЖС	39,7	60,3
Укупно	21,7	78,3

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, се наводе: прелазак лекара у другу

ординацију/картотеку (33,1%), други разлози (27,9%), пресељење корисника (21,5%) и као најређи - неспоразум са лекаром (12,5%, нешто више него 2011. године - 9,6%). На Табели 8. приказана је дистрибуција одговора на питање о разлогу промене изабраног лекара у последње три године, из које се може уочити да је више корисника променило лекара него претходних година и да је неспоразум као разлог, иако у ниском проценту, постао чешћи.

Табела 8. Разлог промене изабраног лекара 2010-2012

Година	Мој лекар је напустио ординацију /картотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла лекара
	%	%	%	%	%
2010	8,4	5,8	2,9	7,6	75,3
2011	9,7	6,6	3,0	8,5	72,2
2012	10,0	7,2	3,6	7,8	71,4

Свог изабраног лекара чешће мењају они корисници који се од 1 до 3 године лече код истог изабраног лекара (36,8%). Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у домовима здравља „Лазаревац“ (40,8%) и „Стари град“ (40,6%), као и у 333 студената (56,8%), 333 радника МУП (54,1%) и 333 радника ЖС (48,8%). Неспоразум као разлог за промену изабраног лекара навело је 22,0% корисника без завршене школе, 14,5% млађих од 29 година, као и 16,3% корисника услуга службе за здравствену заштиту деце. Неспоразум као разлог промене изабраног лекара био је чешћи међу корисницима услуга у домовима здравља: „Младеновац“ (20,6%), „Обреновац“ (18,9%) и „Вождовац“ (16,2%) (Табела 9).

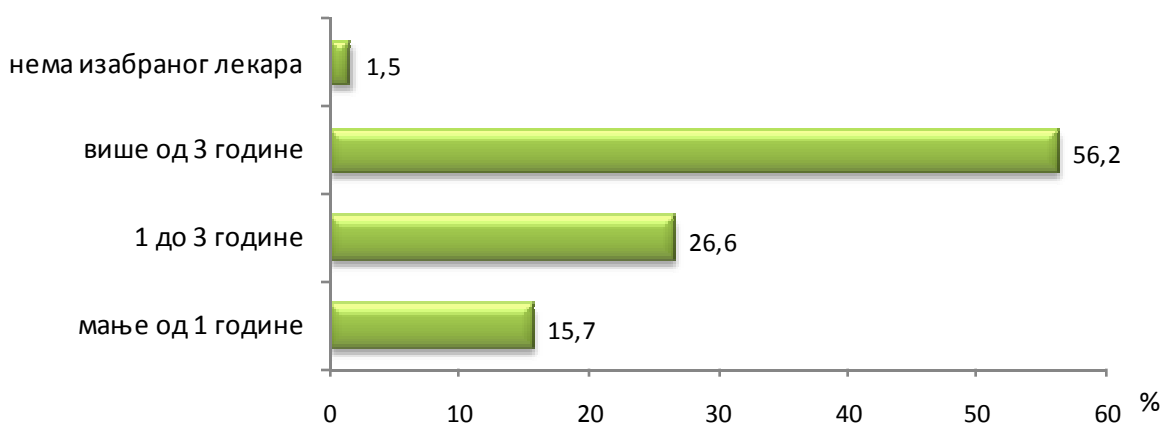
Табела 9. Разлог промене изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла лекара
	%	%	%	%	%
ДЗ Барајево	9,6	9,6	1,4	2,7	76,7
ДЗ Вождовац	6,5	5,1	3,3	4,6	80,4
ДЗ Врачар	11,3	7,1	4,2	7,1	70,4
ДЗ Гроцка	5,2	3,6	1,6	12,8	76,7
ДЗ Звездара	11,9	8,2	4,7	10,4	64,8
ДЗ Земун	10,8	6,3	3,0	6,7	73,2

ДЗ Лазаревац	12,0	5,0	1,3	11,3	70,4
ДЗ Младеновац	6,6	4,1	5,9	12,7	70,7
ДЗ Нови	11,0	8,2	4,9	7,2	68,7
ДЗ Обреновац	8,9	8,4	6,1	7,2	69,3
ДЗ Палилула	8,3	8,1	3,3	8,5	71,9
ДЗ Раковица	6,8	6,4	3,2	11,4	72,2
ДЗ Савски венац	7,2	11,2	3,2	9,7	68,8
ДЗ Сопот	6,6	13,1	1,6	3,3	75,4
ДЗ Стари град	10,5	4,8	3,5	6,6	74,7
ДЗ Чукарица	11,8	9,6	3,1	4,8	70,7
ЗЗЗ студената	15,1	3,6	1,2	10,2	69,9
ЗЗЗ радника	13,8	4,6	0,8	8,5	72,3
ЗЗЗ ЖС	23,8	14,5	1,0	5,7	54,9
Укупно	10,0	7,2	3,6	7,8	71,4

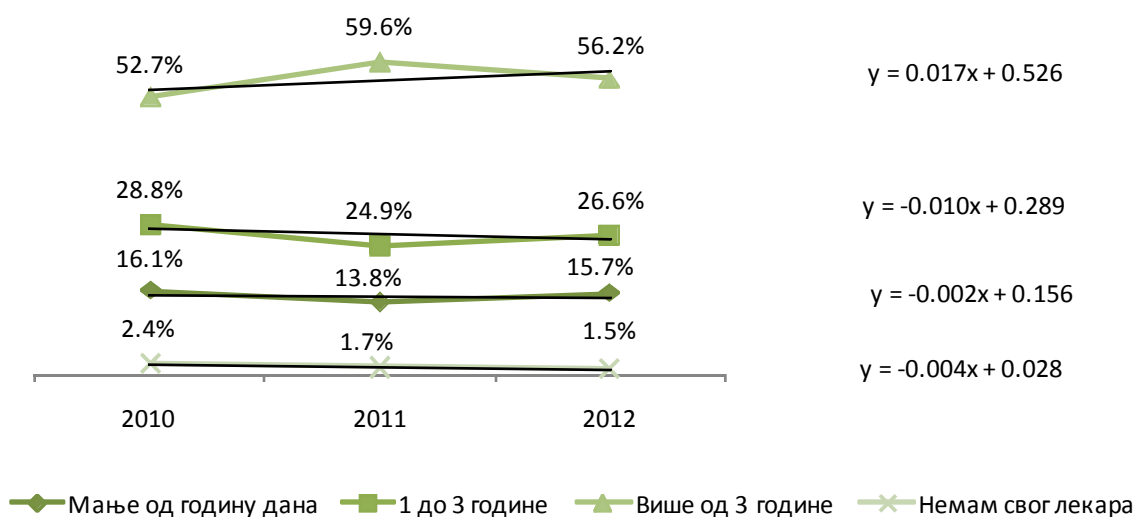
Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (56,2%) (Графикон 9), што је нешто нижи проценат у односу на 2011. годину (59,6%), а нешто више од четвртине (26,6%) између једне и три године. Мање него у 2010. и 2011. години или 1,5% анкетираних, навело је да нема изабраног лекара, чешће су то особе мушког пола (1,8% испитиваних) и са непотпуном основном школом (4,4%). У односу на материјално стање највећи проценат корисника који немају изабраног лекара је међу корисницима веома доброг (3,6% испитаних, више него у 2011. години - 2,5%) и веома лошег материјалног стања (3,8%, а у 2011. години овај проценат износио је 1,2%).

Графикон 9. Дужина лечења код истог изабраног лекара



Посматрајући уназад три године, највећи проценат испитаника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и тај број је у порасту тј. има позитиван тренд у периоду 2010-2012. године (Графикон 10).

Графикон 10. Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2010-2012. године и тренд промена



Више од половине испитаника (56,2%) се код свог изабраног лекара лечи дуже од 3 године. Испитаници преко 70 година живота у три четвртине случајева нису мењали свог изабраног лекара дуже од 3 године, следе их испитаници старости од 50 до 69 година (67,9%). Трећина најмлађих испитаника, испод 20 година, није мењала свог изабраног лекара дуже од 3 године. Више од две трећине корисника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и то у следећим домовима здравља: „Вождовац“ (64,8%), „Гроцка“ (65,9%), „Палилула“ (70,2%), „Сопот“ (74%), „Стари град“ (62,8%) и 333 радника МУП (63%).

Табела 10. Дужина лечења код изабраног лекара

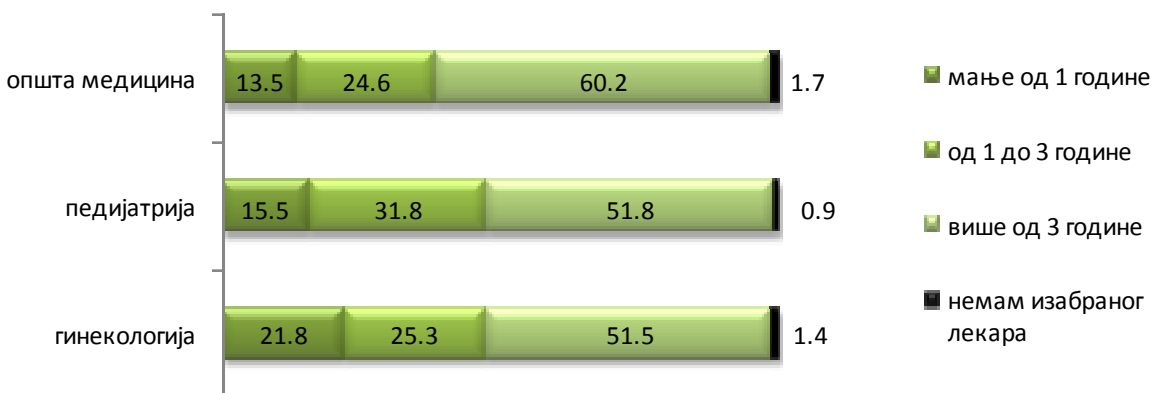
Здравствена установа	Колико дуго се лечите код свог лекара?			
	Мање од годину дана	1 до 3 године	Више од 3 године	Немам свог лекара
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	10,3	28,2	59,0	2,6
ДЗ Вождовац	12,3	21,8	64,8	1,2
ДЗ Врачар	14,9	25,6	58,8	0,7
ДЗ Гроцка	9,3	23,8	65,9	0,9
ДЗ Звездара	17,6	24,3	54,8	3,2
ДЗ Земун	16,7	24,7	57,5	1,2

ДЗ Лазаревац	28,3	30,3	39,4	2,0
ДЗ Младеновац	14,8	26,3	57,4	1,5
ДЗ Нови Београд	16,0	24,6	57,4	2,0
ДЗ Обреновац	15,8	36,9	45,6	1,7
ДЗ Палилула	12,0	17,4	70,2	0,5
ДЗ Раковица	15,0	27,0	56,1	1,9
ДЗ Савски венац	14,6	28,7	55,8	0,9
ДЗ Сопот	11,4	17,1	70,0	1,4
ДЗ Стари град	11,2	25,6	62,8	0,4
ДЗ Чукарица	13,9	32,8	51,1	2,2
ЗЗЗ студената	50,6	33,9	13,8	1,7
ЗЗЗ радника МУП	18,8	17,6	63,0	0,6
ЗЗЗ ЖС	13,3	38,4	47,3	1,0
Укупно	15,7	26,6	56,2	1,5

Као и претходне две године, са побољшањем материјалног положаја, број оних који се лече код истог лекара дуже од три године опада (са 57,6% корисника који свој материјални положај процењују као веома лош на 52,3% оних који материјални положај процењују као добар).

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. Поверење у свог изабраног гинеколога има више жена него 2011. године и није га мењало више од две трећине корисница (60,2%, у поређењу са 49% 2011. године). У службама за здравствену заштиту одраслих смањио се број корисника који свог изабраног лекара нису променили уназад 3 године (67,2% у 2011. на 60,2% у 2012. години), док је проценат корисника који нису мењали свог изабраног педијатра остао готово исти (51,8%, наспрам 52,5% 2011. године) (Графикон 11).

Графикон 11. Дужина лечења код изабраног лекара међу корисницима различитих служби



Нешто више него у току 2010. и 2011. године, у 2012. години сваки анкетирани корисник је у просеку остварио од седам до осам посета изабраном лекару (7,3). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старошћу анкетираних (са 4,7 посета код корисника млађих од 29 година на 10,3 посете за кориснике старије од 70 година), а смањује са побољшањем њиховог материјалног положаја (са 9,0 посета код корисника који су свој материјални положај проценили као веома лош на 6,0 код оних који материјални положај процењују као веома добар) и повећањем образовног нивоа (са 8,5 посета корисника са основним образовањем на 5,7 посета корисника са вишом и високом стручном спремом).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре шест до седам посета изабраном лекару (6,3 независно од пола). Овај број, као и у претходној години, расте са старењем корисника (са просечно 3,9 посета за млађе од 29 година на 10,7 посета за старе 70 и више година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са 11,2 посета корисника са основним образовањем на 6,3 посета корисника са вишим и високим образовањем) и побољшањем материјалног положаја (са 10,1 посета корисника веома лошег материјалног положаја на 6,3 посета корисника веома доброг материјалног положаја). Највећи број посета остварили су корисници у домовима здравља: „Гроцка“ (8,1), „Обреновац“ (7,2) и „Младеновац“ (7,0), а најмањи они у: ЗЗЗ студената (3,1) и Дому здравља „Барајево“ (4,9) (Табела 11). У служби за здравствену заштиту одраслих грађана је током претходне године три четвртине испитаника остварило бар једну посету неком другом лекару из исте службе. Просечан број посета другом лекару је већи него претходних година (2,4 у 2011. и 1,6 у 2010. години), при чему су то значајно чешће корисници старији од 70 година (2,9 посета), лошијег материјалног стања (3,0 посета испитаника са веома лошим материјалним стањем), особе које се не сећају како су изабрале свог лекара (2,9) или немају изабраног лекара (2,4) и они који су до сада мењали изабраног лекара (2,7). Највећи просечан број посета другом лекару остварили су корисници у домовима здравља: „Сопот“ и „Савски венац“ (по 3,6), „Лазаревац“ и „Младеновац“ (по 3,4).

Табела 11. Просечан број посета код изабраног лекара, другог лекара у служби или код лекара у приватној пракси (корисници службе за здравствену заштиту одраслих)

Здравствена установа	Колико пута сте посетили		
	изабраног лекара у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци
ДЗ Барајево	4,9	1,3	0,6
ДЗ Вождовац	5,5	1,3	0,9
ДЗ Врачар	5,9	2,7	1,5
ДЗ Гроцка	8,1	2,2	1,1
ДЗ Звездара	6,3	2,3	1,3
ДЗ Земун	6,7	2,6	1,1
ДЗ Лазаревац	6,4	3,4	1,4
ДЗ Младеновац	7,0	3,4	1,5
ДЗ Нови Београд	6,3	2,2	1,1
ДЗ Обреновац	7,2	2,5	1,0
ДЗ Палилула	6,8	2,5	1,3
ДЗ Раковица	6,5	2,6	1,6
ДЗ Савски венац	5,8	3,6	1,3
ДЗ Сопот	6,9	2,0	0,7
ДЗ Стари град	6,7	3,6	1,2
ДЗ Чукарица	6,1	2,0	0,6
ЗЗЗ студената	3,1	1,2	0,7
ЗЗЗ радника МУП	5,9	2,8	2,3
ЗЗЗ радника ЖС	5,3	2,1	0,6
Укупно	6,3	2,4	1,1

У службама за здравствену заштиту жена у просеку је остварено 3 до 4 посете изабраном гинекологу, у просеку 3,7 (у претходне две године остварено је у просеку од 4 до 5 посета), независно од образовног нивоа и материјалног стања корисница. Највећи број посета остваре најстарије и најмлађе кориснице (4,2), као и кориснице у домовима здравља: „Гроцка“ (7,4), „Сопот“ (4,9) и „Раковица“ (4,8), а најмањи у ЗЗЗ студената (2,1) и домовима здравља: „Барајево“ (2,3), „Палилула“ (3,0), „Вождовац“ и „Земун“ (по 3,1) (Табела 12), као и кориснице од 50 до 69 година старости (2,7).

Табела 12. Просечан број посета код изабраног лекара, другог лекара у служби или код лекара у приватној пракси (кориснице сужбе за здравствену заштиту жена)

Здравствена установа	Колико пута сте посетили		
	изабраног лекара у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци
ДЗ Барајево	2,3	0,7	0,5
ДЗ Вождовац	3,1	1,9	0,9
ДЗ Врачар	3,7	2,9	2,5
ДЗ Гроцка	7,4	0,5	0,4
ДЗ Звездара	3,6	2,3	1,3
ДЗ Земун	3,1	0,8	1,5
ДЗ Лазаревац	3,6	1,0	1,3
ДЗ Младеновац	4,1	2,6	3,3
ДЗ Нови Београд	3,5	1,1	0,9
ДЗ Обреновац	4,1	1,5	0,9
ДЗ Палилула	3,0	2,3	0,6
ДЗ Раковица	4,8	1,4	1,5
ДЗ Савски венац	3,7	2,1	0,8
ДЗ Сопот	4,9	3,3	1,2
ДЗ Стари град	4,1	3,5	1,3
ДЗ Чукарица	3,4	0,9	0,7
ЗЗЗ радника ЖС	3,2	0,7	0,6
ЗЗЗ радника МУП	5,4	2,3	1,5
ЗЗЗ студената	2,1	0,0	0,2
Укупно	3,7	1,5	1,1

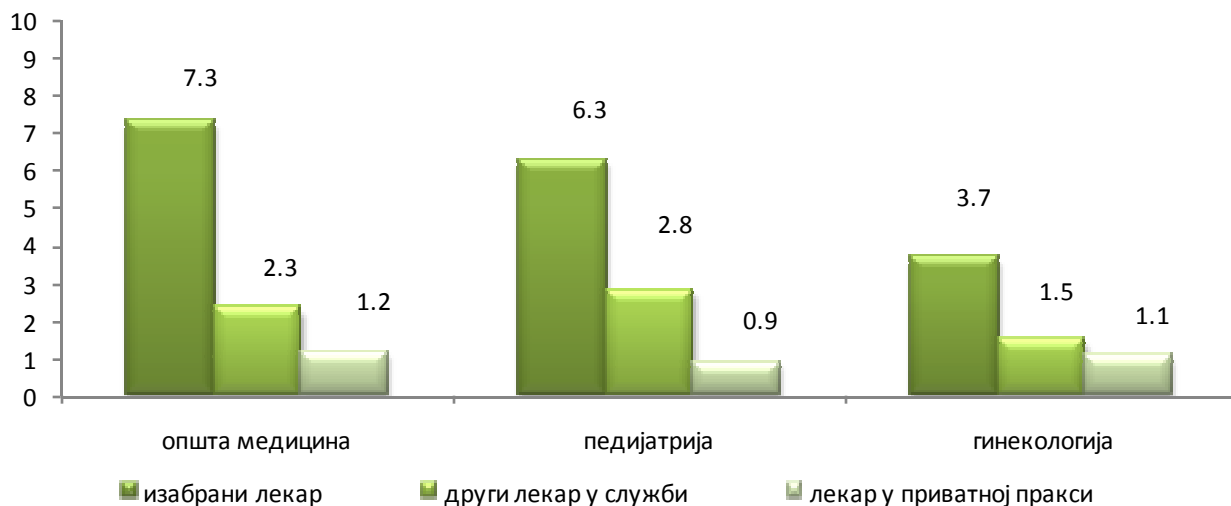
У службама за здравствену заштиту деце остварен је у просеку исти број посета као и 2010. године (6,3), нешто више него 2011. године (6,1), независно од пола и образовања родитеља. За разлику од прошле године, већи број посета остварила су деца чији су родитељи лошијег материјалног стања (7,6), од оних са добрим материјалним стањем (6,5, нешто више него 2011. године када је остварено 4,9 посета). Највећи број ових посета се оствари у домовима здравља: „Гроцка“ (8,0), „Чукарица“ (7,8) и „Сопот“ (7,5), а најмањи у домовима здравља: „Вождовац“ (5,0), „Обреновац“ (5,3) и „Палилула“ (5,5) (Табела 13).

Табела 13. Просечан број посета код изабраног лекара, другог лекара у служби или код лекара у приватној пракси (корисници службе за здравствену заштиту деце)

Здравствена установа	Колико пута сте посетили		
	изабраног лекара у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци
ДЗ Барајево	6,1	2,3	0,4
ДЗ Вождовац	5,0	2,2	0,9
ДЗ Врачар	6,6	3,0	0,8
ДЗ Гроцка	8,0	2,9	1,4
ДЗ Звездара	6,0	2,5	1,3
ДЗ Земун	6,0	2,5	0,9
ДЗ Лазаревац	6,4	3,2	1,1
ДЗ Младеновац	6,1	3,1	0,7
ДЗ Нови Београд	6,1	2,2	0,6
ДЗ Обреновац	5,3	2,7	0,9
ДЗ Палилула	5,5	2,5	1,6
ДЗ Раковица	6,0	3,4	2,3
ДЗ Савски венац	6,8	4,4	1,2
ДЗ Сопот	6,9	1,8	0,0
ДЗ Стари град	7,5	4,1	0,9
ДЗ Чукарица	7,8	2,1	0,4
Укупно	6,3	2,8	0,9

Приближно три посете (2,8) неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварио је и у просеку сваки анкетирани родитељ у овој служби, а нешто више у домовима здравља „Савски венац“ (4,4) и „Стари град“ (4,1). Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 0,9 по испитанику. Мање од просечног броја посета остварено је у домовима здравља: „Раковица“ (2,3), „Палилула“ (1,6), „Гроцка“ (1,4), „Звездара“ (1,3), „Савски венац“ (1,2) и „Лазаревац“ (1,1), (Табела 13).

Графикон 12. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у истој служби и лекару у приватној пракси



Одрасли грађани остваре у просеку **1,2 посете лекарима у приватној пракси**, и то чешће старији од 70 година (1,5), они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,5) и добар (1,4), они који се не сећају како су изабрали свог лекара (1,6), као и корисници услуга у домовима здравља „Савски венац“ (1,8) и „Лазаревац“ (1,7), (Графикон 12).

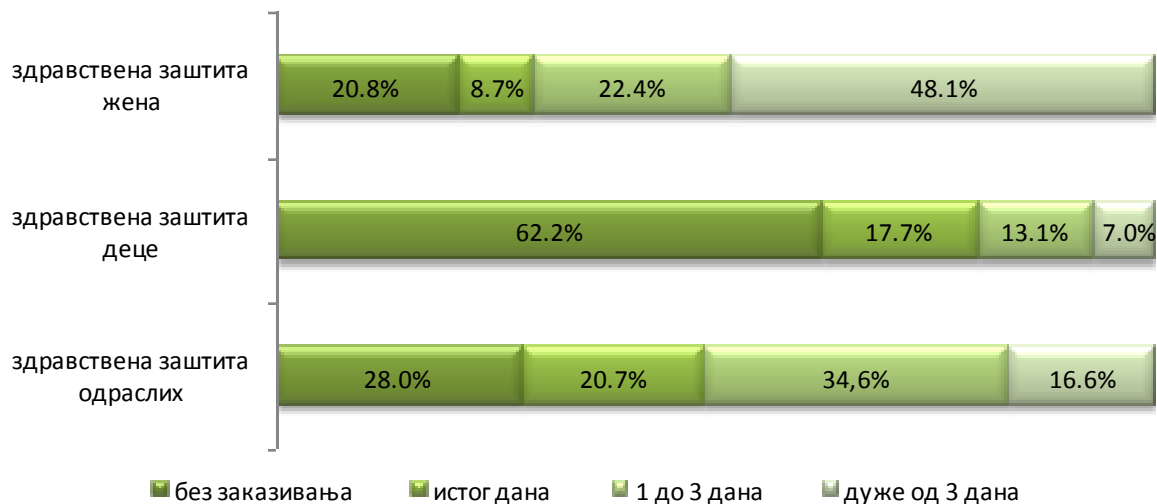
У приватној педијатријској пракси анкетирани корисници су остварили просечно по 0,9 посета, при чему се приватним лекарима чешће обраћају образованији корисници (1,0 посета), они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,2) или веома лош (чак 2,8).

Жене остваре у просеку **1,1 посета лекарима у приватној пракси**. Анкетиране кориснице посећују гинеколога у приватној пракси чешће уколико свој материјално стање процењују као врло добро или добро (1,29), као и кориснице са вишом и високом школом (1,38). (Графикон 12).

Од анкетираних корисника 35,8% никада не заказује своје посете лекару, сваки шести (17,6%) их закаже за исти дан, а сваки пети (20,2%) на преглед чека дуже од 3 дана. Највећи број корисника преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту деце (62,2%). У служби за здравствену заштиту жена скоро половина корисница чека на преглед дуже од 3 дана (48,1%). Нешто више од трећине одраслих корисника (34,6%) чека на преглед од 1 до 3 дана, док свака пета одрасла особа закаже преглед истог дана. Преглед не заказује 28,0% корисника Службе за здравствену заштиту одраслих, док 16,6% корисника чека на преглед дуже од 3 дана. Више од половине анкетираних корисника млађих од 29

година (44,4%) не заказује прегледе, а тек сваки пети корисник ове старосне доби на преглед чека дуже од три дана (20,7%). Насупрот томе, тек свака четврта особа стара 70 и више година (26,2%) не заказује посете изабраном лекару или на преглед чека дуже од три дана (21,2%) (Графикон 13).

Графикон 13. Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара



Највећи број корисника служби за здравствену заштиту **одраслих** свој здравствени проблем реши истог дана у 333 радника ЖС (99,0%), 333 заштиту студената (92,5%), а најмањи у Дому здравља „Врачар“ (29,0%). По броју корисника који контакт са изабраним лекаром у овој служби остваре након чекања дужег од три дана издвајају се домови здравља „Врачар“ (41,3%) и „Звездара“ (39,2%).

Највећи број **деце** (89,9%) бива примљен код изабраног лекара истог дана, без заказивања или уз заказивање посете за исти дан и то у већини домова здравља. Најмањи проценат у овом року обављених прегледа је у домовима здравља „Савски венац“ (53,6%) и „Врачар“ (48,6%).

Највећи број **корисница службе за здравствену заштиту жена** преглед може да обави у току истог дана у ДЗ „Барајево“ (95,0%) и ДЗ „Сопот“ (82,4) и заводима за здравствену заштиту студената (91,0%), радника МУП (80,8%) и радника Железница Србије (100%). Насупрот томе, ово може да учини мањи број корисника услуга ових служби у домовима здравља: „Стари град“ (14,0%), „Вождовац“ (13,1%), „Раковица“ (12,2%) и „Звездара“ (7,7%). На преглед дуже од три дана чека више од половине корисница у домовима здравља: „Звездара“ (74,4%), „Палилула“ (56,2%), „Стари град“ (65,0%), „Нови Београд“ (59,2), „Чукарица“ (67,9%), „Вождовац“ (67,6%), „Земун“ (62,3%) и „Обреновац“ (61,0%).

Савете о здравим стилевима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 14). У **службама за здравствену заштиту одраслих грађана** корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (61,0%) и редовне физичке активности (54,6%). У мањем проценту, али чешће него у другим службама, избрани лекар у овој служби даје савете о штетности алкохола (31,7%), дувана (37,4%) и одбрани од стреса (42,9). У **службама за здравствену заштиту жена** најчешће се добијају савети о сигурном сексу (30,6%). О опасностима злоупотребе дроге савете добије свега 23,9% корисника током редовне посете изабраном лекару.

Табела 14. Саветовање о здравим стилевима живота

Да ли вам избрани лекар даје савете о следећим темама?				
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
Правилна исхрана	61,0	10,5	9,1	19,3
Важност физичке активности	54,6	12,1	11,3	21,9
Злоупотреба алкохола	31,7	8,1	16,6	43,5
Смањење/престанак пушења	37,4	8,5	14,3	39,8
Одбрана од стреса	42,9	7,7	14,9	34,4
Сигуран секс	30,6	6,3	17,9	45,2
Злоупотреба дрога	23,9	6,3	18,1	51,6

Савете о правилној исхрани корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (61,0%). Више од три четвртине корисника је овај савет у току 2012. године добило у домовима здравља „Гроцка“ и „Сопот“, као и 333 радника ЖС (Табела 15).

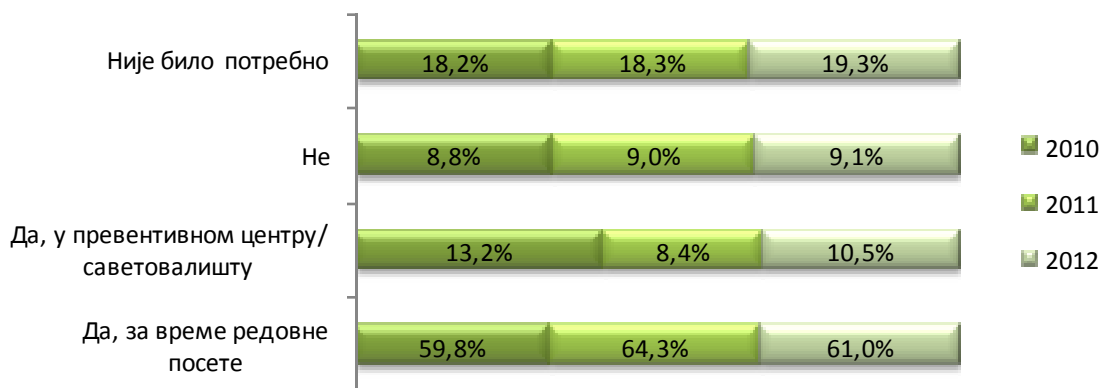
Табела 15. Учесталост саветовања о правилној исхрани

Здравствена установа	Да ли вам избрани лекар даје савете о правилној исхрани?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ Вождовац	69,0	5,2	8,5	17,2
ДЗ Врачар	56,3	3,6	15,1	24,9
ДЗ Гроцка	79,9	3,6	5,5	10,9

ДЗ Звездара	56,9	5,3	12,0	25,9
ДЗ Земун	61,9	17,1	6,0	15,1
ДЗ Лазаревац	58,6	12,1	10,2	19,1
ДЗ Младеновац	57,8	6,6	13,5	22,0
ДЗ Нови Београд	57,7	6,4	14,4	21,4
ДЗ Обреновац	50,0	32,4	5,2	12,4
ДЗ Палилула	65,2	10,8	7,1	16,9
ДЗ Раковица	63,8	3,5	11,8	20,9
ДЗ Савски венац	62,2	5,6	9,1	23,1
ДЗ Сопот	78,1	6,3	1,6	14,1
ДЗ Стари град	62,5	4,1	10,9	22,6
ДЗ Чукарица	59,2	16,7	5,2	18,9
ЗЗЗЗ Студената	29,4	4,4	21,9	44,4
ЗЗЗЗ радника МУП	66,4	1,6	7,8	24,2
ЗЗЗЗ радника ЖС	85,7	1,9	1,9	10,6
Укупно	61,0	10,5	9,1	19,3

У 2011. години повећао се проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2010. годину, да би се у 2012. вратио на ниво у 2010. години. У истом периоду смањило се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 13,2% на 10,5% што је у складу са реорганизацијом ових служби), док се проценат корисника који сматрају да им саветовање о правилној исхрани није потребно повећао са 18,2% на 19,3% (Графикон 14).

Графикон 14. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2010-2012. године



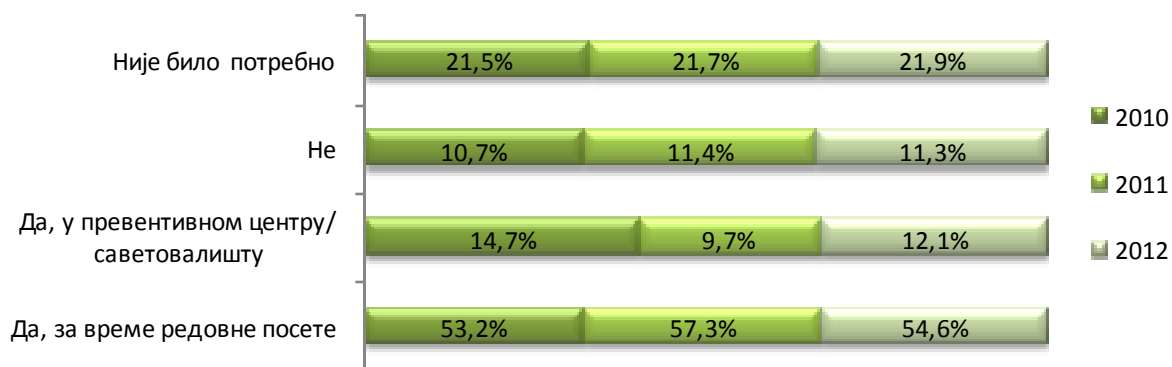
Нешто више од поливине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2012. години добило **савет о значају физичке активности** (54,6%). Више од две трећине испитаника домова здравља: „Вождовац“, „Гроцка“, „Сопот“, 333 радника МУП и 333 радника ЖС је саветовано о важности физичке активности (Табела 16).

Табела 16. Учесталост саветовања о важности физичке активности

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности физичке активности?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	57,7	23,9	1,4	16,9
ДЗ Вождовац	66,2	5,7	9,6	18,5
ДЗ Врачар	48,4	3,3	17,9	30,3
ДЗ Гроцка	72,2	7,9	7,5	12,4
ДЗ Звездара	49,5	6,1	16,2	28,2
ДЗ Земун	52,3	22,6	8,0	17,1
ДЗ Лазаревац	54,5	14,6	10,1	20,8
ДЗ Младеновац	55,4	5,9	16,4	22,3
ДЗ Нови Београд	51,8	6,8	16,5	24,8
ДЗ Обреновац	42,8	34,8	8,1	14,4
ДЗ Палилула	58,8	10,7	9,5	20,9
ДЗ Раковица	58,1	3,7	13,9	24,3
ДЗ Савски венац	51,5	6,7	11,6	30,2
ДЗ Сопот	68,5	9,3	3,7	18,5
ДЗ Стари град	57,3	4,2	14,1	24,5
ДЗ Чукарица	55,3	17,7	6,4	20,6
333 студената	20,1	6,9	26,4	46,5
333 радника МУП	61,3	1,7	9,2	27,7
333 радника ЖС	82,2	3,7	3,0	11,1
Укупно	54,6	12,1	11,3	21,9

Као и учесталост давања савета о значају правилне исхране, саветовање о значају физичке активности показује осцилације у посматраном периоду (Графикон 15). У току редовне посете изабраном лекару савете је добило 54,6% корисника, нешто више него у 2010. години. Учесталост саветовања у саветовалиштима је смањена, а проценат корисника који није добио савет или сматра да му није ни био потребан је готово једнак у посматраном периоду.

Графикон 15. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2010. - 2012. године



Савете о злоупотреби алкохола добило је 31,7% корисника. Највећи проценат саветованих био је у ДЗ „Гроцка“ (58,3%) и 333 радника ЖС (57,7%), а најмањи у 333 студената (10,8 %) и ДЗ „Врачар“ (21,8%). Више од две петине испитаника (43,5%) сматра да му није ни потребно саветовање о злоупотреби алкохола (Табела 17).

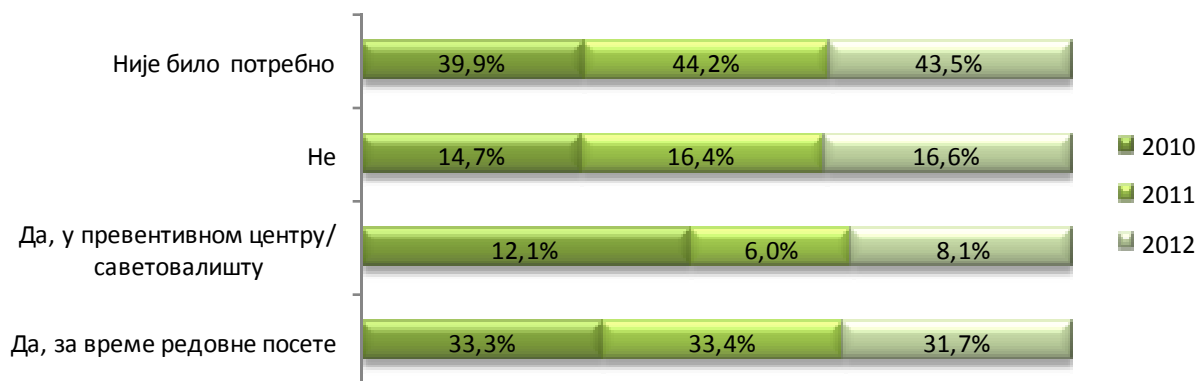
Табела 17. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о злоупотреби алкохола?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	34,4	21,3	3,3	41,0
ДЗ Вождовац	46,3	6,0	12,5	35,2
ДЗ Врачар	21,8	2,2	23,2	52,8
ДЗ Гроцка	58,3	6,0	11,0	24,8
ДЗ Звездара	26,5	4,4	22,5	46,6
ДЗ Земун	37,7	16,9	14,1	31,4
ДЗ Лазаревац	32,8	9,5	16,8	40,8
ДЗ Младеновац	29,7	4,2	22,3	43,8
ДЗ Нови Београд	27,1	2,7	24,3	45,9
ДЗ Обреновац	18,7	18,7	13,3	49,3
ДЗ Палилула	34,8	7,5	11,6	46,1
ДЗ Раковица	39,5	2,9	16,9	40,7
ДЗ Савски венац	24,2	1,5	17,8	56,5
ДЗ Сопот	31,3	4,2	6,3	58,3
ДЗ Стари град	24,7	2,2	19,7	53,4
ДЗ Чукарица	28,7	13,3	12,2	45,8
333 студената	10,8	2,5	28,7	58,0

333 радника МУП	32,4	1,9	16,2	49,5
333 радника ЖС	57,7	1,8	13,5	27,0
Укупно	31,7	8,1	16,6	43,5

У периоду од 2010. до 2012. године смањио се проценат корисника који су добили савет о злоупотреби алкохола како у току редовне посете (са 33,3% на 31,7%) тако и у саветовалишту (са 12,1% на 8,1%) (Графикон 16). У истом периоду се повећао проценат корисника који нису добили овај савет (са 14,7% на 16,6%) и који сматрају да им није ни потребан (са 39,9% на 43,5%).

Графикон 16. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2010-2012. године



У току 2012. године 37,4% испитаних корисника је добило савет о **штетности пушења или о престанку пушења**. Највише савета на ову тему дали су изабрани лекари у ДЗ „Гроцка“ (63,1%) и 333 радника ЖС (62,4%) (Табела 18).

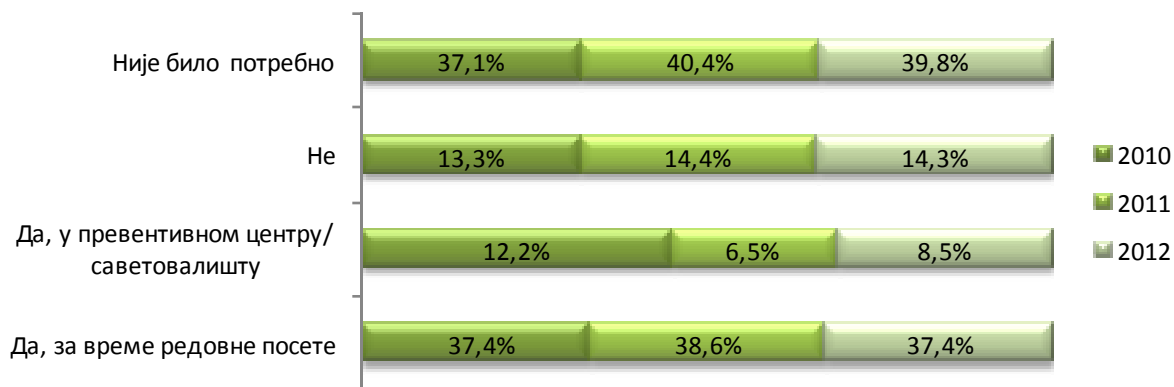
Табела 18. Учесталост саветовања о штетности пушења

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о смањењу/престанку			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	43,3	13,3	3,3	40,0
ДЗ Вождовац	48,6	7,1	11,0	33,3
ДЗ Врачар	26,3	3,0	21,0	49,7
ДЗ Гроцка	63,1	7,7	8,1	21,2
ДЗ Звездара	32,9	5,1	19,4	42,6
ДЗ Земун	40,3	16,8	12,2	30,8
ДЗ Лазаревац	38,7	8,9	16,7	35,7

ДЗ Младеновац	38,2	2,7	16,4	42,7
ДЗ Нови Београд	37,0	2,7	22,4	38,0
ДЗ Обреновац	20,9	18,6	11,5	49,0
ДЗ Палилула	43,5	7,0	11,3	38,2
ДЗ Раковица	44,7	2,8	15,9	36,6
ДЗ Савски венац	32,7	2,1	16,2	48,9
ДЗ Сопот	43,1	5,9	5,9	45,1
ДЗ Стари град	35,1	2,9	15,3	46,7
ДЗ Чукарица	34,7	16,1	8,9	40,2
ЗЗЗ студената	12,8	3,8	23,7	59,6
ЗЗЗ радника МУП	36,8	0,9	11,3	50,9
ЗЗЗ радника ЖС	62,4	0,9	12,8	23,9
Укупно	37,4	8,5	14,3	39,8

У периоду 2010-2012. године учесталост саветовања о штетности пушења или о престанку пушења у току редовне посета изабраном лекару је остала готово непромењена (37,4%), док се учесталост давања овог савета у саветовалишту или превентивном центру смањила (са 12,2% на 8,5%). Број корисника који није добио савет о пушењу се није много мењао, док је број корисника који сматра да му овај савет није ни био потребан благо осцилирао (Графикон 17).

Графикон 17. Учесталост саветовања о штетности пушења или о престанку пушења у периоду 2010-2012. године



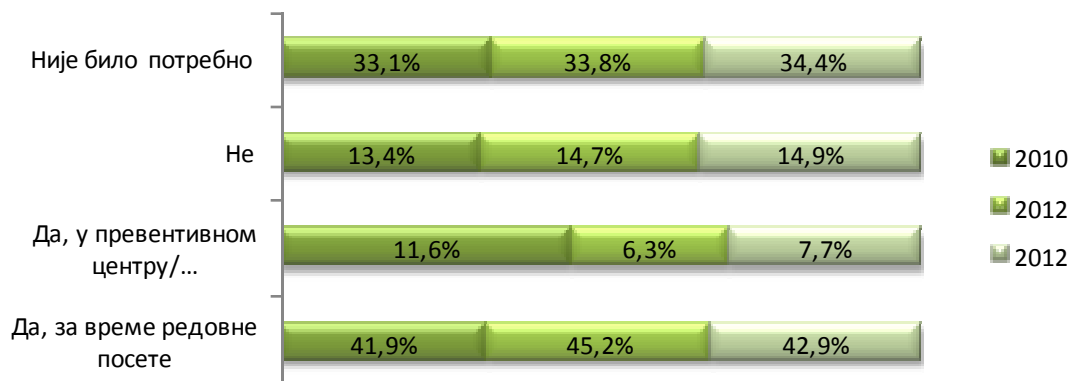
Мање од половине испитаника (42,9%) је у току 2012. године добило **савет о штетности стреса** у току редовне посете изабраном лекару. Више од половине испитаних корисника је добило овај савет у следећим домовима здравља: „Вождовац“ (55,3%), „Гроцка“ (70,0%), „Сопот“ (55,1%), ЗЗЗ радника МУП (51,9%) и ЗЗЗ радника ЖС (61,7%).

Табела 19. Учесталост саветовања о штетности стреса

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о избегавању/одбрани од стреса?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	38,7	24,2	4,8	32,3
ДЗ Вождовац	55,3	6,7	11,6	26,4
ДЗ Врачар	31,2	3,8	21,2	43,8
ДЗ Гроцка	70,0	4,9	7,9	17,2
ДЗ Звездара	35,1	4,8	19,1	41,1
ДЗ Земун	47,1	15,2	12,5	25,2
ДЗ Лазаревац	46,1	10,8	14,9	28,3
ДЗ Младеновац	45,8	3,1	17,4	33,7
ДЗ Нови Београд	41,7	2,9	22,8	32,7
ДЗ Обреновац	24,5	12,1	15,4	48,1
ДЗ Палилула	48,1	9,2	10,9	31,8
ДЗ Раковица	50,0	2,0	16,8	31,1
ДЗ Савски венац	37,6	1,8	17,7	42,9
ДЗ Сопот	55,1	6,1	4,1	34,7
ДЗ Стари град	43,5	1,8	17,9	36,7
ДЗ Чукарица	39,2	14,6	7,6	38,6
ЗЗЗ студената	21,4	4,5	26,0	48,1
ЗЗЗ радника МУП	51,9	2,8	11,3	34,0
ЗЗЗ радника ЖС	61,7	0,8	11,7	25,8
Укупно	42,9	7,7	14,9	34,4

У току 2012. године нешто мањи проценат корисника је добио савет о штетности стреса него у 2011. години, али више него у 2010. години. И овај вид саветовања је у мањем проценту дат у саветовалишту или превентивном центру него претходних година (7,7%). Процент корисника који нису добили савет или сматрају да им није потребан се незнатно повећао у посматраном периоду (Графикон 18).

Графикон 18. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2010-2012. године



Савете о сигурном сексу у 2012. години је добило 30,6% испитаних корисника, од тога највише савета добили су у служби за здравствену заштиту жена (45,3%), а у осталим службама мање (служби за здравствену заштиту деце 19,3% и служби за здравствену заштиту одраслих грађана 29,7%). Највећи број савета упућен је корисницима до 29. године живота и то у току редовне посете 37,6% и у саветовалишту 6%. Посматрајући по домовима здравља највећи број савета дат је у ДЗ „Гроцка“ (50,4% испитаника је добило савет у току редовне посете и 3,7% у саветовалишту) (Табела 20).

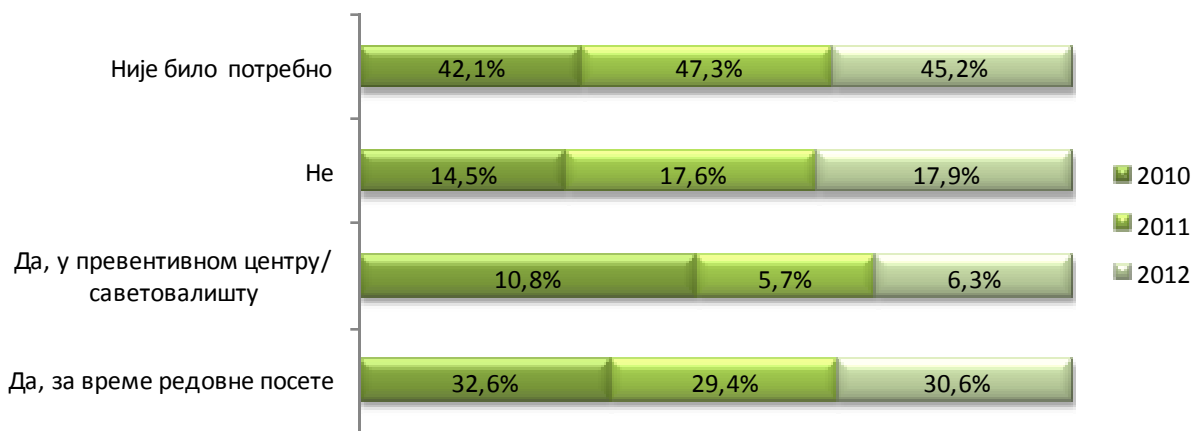
Табела 20. Учесталост саветовања о сигурном сексу

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о сигурном сексу?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	35,4	13,8	9,2	41,5
ДЗ Вождовац	43,9	6,8	12,7	36,7
ДЗ Врачар	20,8	2,5	23,4	53,2
ДЗ Гроцка	50,4	3,7	14,8	31,1
ДЗ Звездара	23,1	5,1	21,9	49,9
ДЗ Земун	33,1	15,1	21,5	30,3
ДЗ Лазаревац	41,0	9,3	15,3	34,3
ДЗ Младеновац	31,1	1,8	17,9	49,3
ДЗ Нови Београд	22,2	1,4	26,1	50,3
ДЗ Обреновац	18,0	6,9	21,8	53,3
ДЗ Палилула	31,8	7,1	12,2	48,9

ДЗ Раковица	46,0	2,1	15,7	36,2
ДЗ Савски венац	27,8	2,1	15,5	54,6
ДЗ Сопот	43,8	4,2	2,1	50,0
ДЗ Стари град	27,7	3,3	19,2	49,7
ДЗ Чукарица	23,0	10,0	10,3	56,7
ЗЗЗ студената	43,6	3,7	17,2	35,6
ЗЗЗ радника МУП	32,6	2,1	14,7	50,5
ЗЗЗ радника ЖС	44,6	0,0	17,6	37,8
Укупно	30,6	6,3	17,9	45,2

За време редовне посете смањио се број датих савета о сигурном сексу у односу на 2010. годину (са 32,6% на 30,6% у току редовне посете и са 10,8% на 6,3% у саветовалишту). Број корисника који није добио савет као и оних који сматрају да им савет и не треба се повећао у посматраном периоду (Графикон 19).

Графикон 19. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2010-2012. године



Савете о штетности злоупотребе дрога у току 2012. године добило је 23,9% корисника у току редовне посете и 6,0% у саветовалишту. Овај савет корисници најчешће добијају у служби за здравствену заштиту одраслих грађана (27,7% у току редовне посете и 6,8% у саветовалишту). Више од трећине корисника је добило овај савет у домовима здравља: „Барајево“, „Вождовац“, „Гроцка“, „Земун“, „Лазаревац“, „Палилула“, „Раковица“, „Сопот“ и „Чукарица“ (Табела 21).

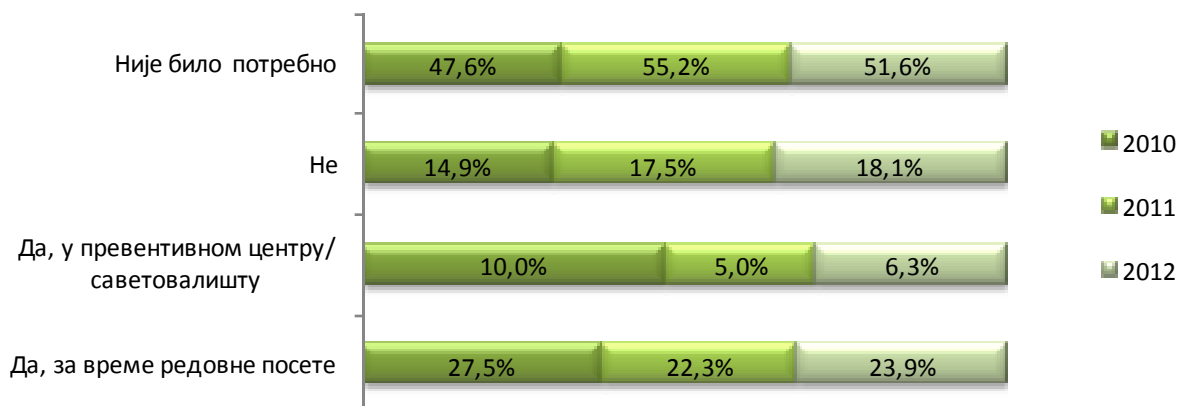
Табела 21. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дроге

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје информације о злоупотреби дрога			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	23,8	12,7	6,3	57,1
ДЗ Вождовац	39,5	5,6	12,3	42,6
ДЗ Врачар	17,0	1,7	23,0	58,2
ДЗ Гроцка	40,6	8,1	13,1	38,1
ДЗ Звездара	19,0	4,1	20,0	56,8
ДЗ Земун	29,3	16,1	20,1	34,5
ДЗ Лазаревац	28,7	11,5	15,7	44,1
ДЗ Младеновац	23,8	2,2	20,4	53,5
ДЗ Нови Београд	16,9	1,5	27,0	54,5
ДЗ Обреновац	12,5	5,8	22,6	59,1
ДЗ Палилула	25,9	6,4	13,4	54,4
ДЗ Раковица	35,1	1,8	17,5	45,6
ДЗ Савски венац	17,8	1,9	16,7	63,6
ДЗ Согот	33,3	4,2	4,2	58,3
ДЗ Стари град	20,5	2,8	19,9	56,8
ДЗ Чукарица	22,3	10,1	8,8	58,8
ЗЗЗ студената	8,3	3,2	24,4	64,1
ЗЗЗ радника МУП	25,8	1,1	12,9	60,2
ЗЗЗ радника ЖС	22,0	1,8	23,9	52,3
Укупно	23,9	6,3	18,1	51,6

У периоду од 2010. до 2012. године смањио се проценат корисника који су добили савет о штетности злоупотреба дрога како у току редовних посета (са 27,5% на 23,9%) тако и у саветовалиштима (са 10,0% на 6,3%). Истовремено се повећао и број корисника који сматрају да им овај савет није ни потребан (са 47,6% на 51,6%) (Графикон 20).

Највећи проценат корисника који су у току редовне посете добили овај савет је био у служби за здравствену заштиту одраслих грађана (65,2%). Од осталих саветованих корисника 20,2% су корисници службе за здравствену заштиту жена, а 14,5% службе за здравствену заштиту деце.

Графикон 20. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дрога у периоду 2010-2012. године



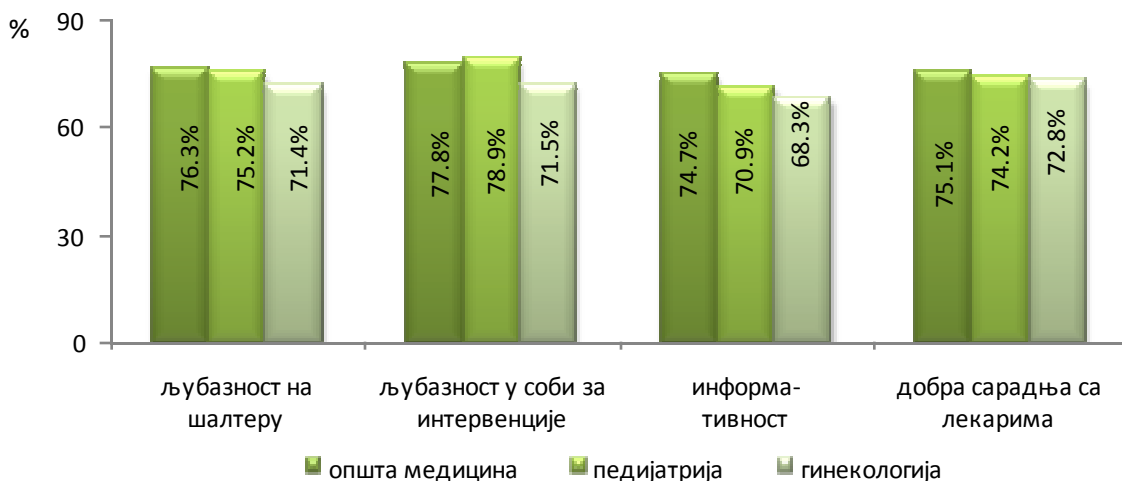
По питању **задовољства корисника радом медицинских сестара**, три четвртине анкетираних корисника су у просеку позитивно оценили **љубазност медицинских сестара на шалтеру, у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају, као и њихову сарадњу са лекарима** (Табела 22).

Табела 22. Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	75,1	18,5	4,9	1,5
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	76,9	13,8	3,0	6,4
Медицинске сестре ми пруже све информације	72,5	19,7	5,9	2,0
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	74,4	13,8	2,8	9,0

При том су свим **аспектима рада медицинских сестара**, као и у претходној години, значајно задовољнији корисници мушког пола, старији корисници и они са нижим образовањем. Најкритичније у својој оцени су кориснице услуга служби за здравствену заштиту жена, које најлошије оцењују квалитет информација које добијају од медицинских сестара (68,3% сматра да су информације комплетне и довољне), као и љубазност сестара у интервенцијама (71,5%) и шалтеру (71,4%), те њихову сарадњу са лекаром (72,8% испитаница је задовољно овим аспектом (Графикон 21).

Графикон 21. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



Посматрајући по здравственим установама, може се уочити да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у ДЗ Барајево (89,3%), затим у домовима здравља: „Сопот“, „Гроцка“, „Обреновац“, „Стари град“, „Чукарица“ и ЗЗЗ радника МУП у којима се више од четири петине испитаника сложило са тврдњом да су сестре на шалтеру љубазне (Табела 23).

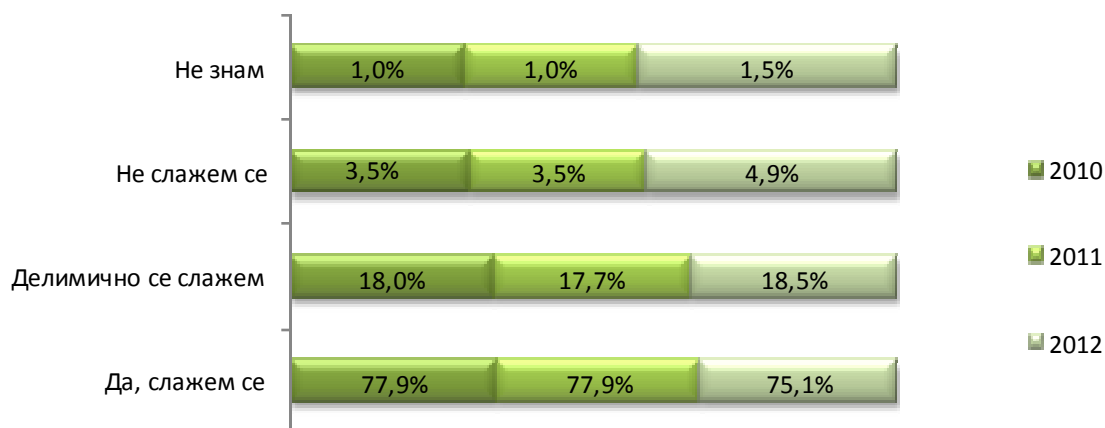
Табела 23. Љубазност медицинских сестара на шалтеру

Здравствена установа	Медицинске сестре на шалтеру су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	89,3	9,3	0,0	1,3
ДЗ Вождовац	77,7	16,9	4,5	0,9
ДЗ Врачар	70,6	20,6	8,1	0,8
ДЗ Гроцка	87,0	9,6	3,0	0,3
ДЗ Звездара	68,9	24,3	5,4	1,4
ДЗ Земун	63,1	26,4	8,7	1,9
ДЗ Лазаревац	71,0	23,8	2,7	2,4
ДЗ Младеновац	72,3	20,7	4,7	2,2
ДЗ Нови Београд	74,6	17,6	5,7	2,2
ДЗ Обреновац	84,0	11,9	2,9	1,2
ДЗ Палилула	75,6	19,5	2,4	2,6
ДЗ Раковица	76,8	15,4	5,2	2,6
ДЗ Савски венац	80,9	16,5	2,4	0,2
ДЗ Сопот	88,6	7,1	0,0	4,3

ДЗ Стари град	82,5	14,2	2,7	0,6
ДЗ Чукарица	82,2	12,7	3,1	2,0
ЗЗЗ студената	55,0	39,8	4,7	0,6
ЗЗЗ радника МУП	81,0	13,9	4,4	0,6
ЗЗЗ радника ЖС	57,9	21,8	19,3	1,0
Укупно	75,1	18,5	4,9	1,5

Међутим посматрајући одговоре на нивоу свих служби установа примарне здравствене заштите у Београду може се уочити да се 2012. године мањи проценат корисника сложио са тврдњом да су сестре на шалтеру љубазне (са 77,9% 2010. године на 75,1%), при чему се удео одговора „Не слажем се“ повећао са 3,5% 2010. године на 4,9% 2012. године (Графикон 22).

Графикон 22. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара на шалтеру у периоду 2010-2012. године



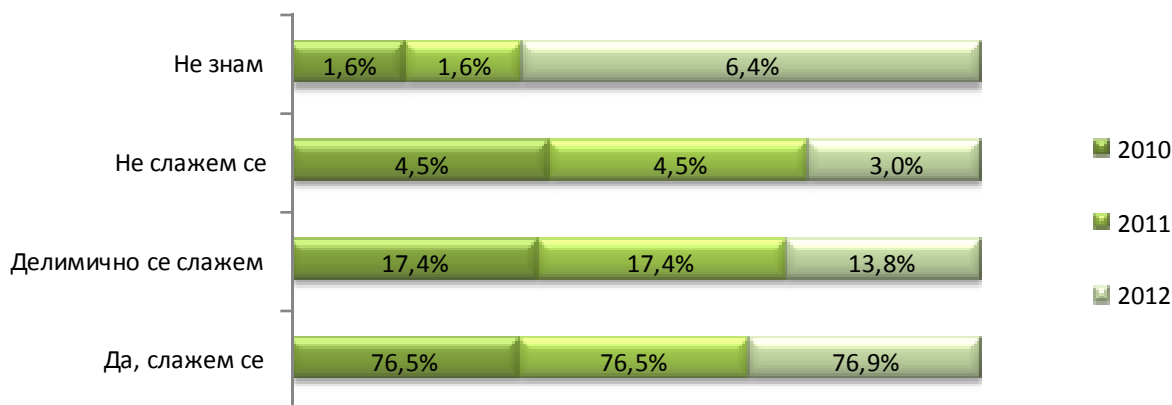
Више од три четвртине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (76,9%). Као и са љубазношћу сестара на шалтеру, у ДЗ Барајево корисници су најзадовољнији и љубазношћу сестара у соби за интервенције (94,7%). У осталим установама проценат корисника који сматра да су сестре љубазне креће се у распону од 55,8% у ЗЗЗ студената до 90,8% у ДЗ Сопот (Табела 24).

Табела 24. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције

Здравствена установа	Медицинске сестре у соби за интервенцију су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	94,7	4,0	0,0	1,3
ДЗ Вождовац	83,4	9,9	1,9	4,8
ДЗ Врачар	69,1	13,9	3,1	13,9
ДЗ Гроцка	86,7	9,1	2,7	1,5
ДЗ Звездара	71,9	18,4	3,4	6,3
ДЗ Земун	64,8	22,8	5,0	7,3
ДЗ Лазаревац	79,4	16,1	0,3	4,2
ДЗ Младеновац	77,7	16,3	2,2	3,8
ДЗ Нови Београд	73,8	12,8	3,2	10,2
ДЗ Обреновац	84,1	10,6	3,5	1,8
ДЗ Палилула	81,7	10,5	1,8	6,0
ДЗ Раковица	75,5	10,8	1,4	12,2
ДЗ Савски венац	80,9	11,9	0,8	6,4
ДЗ Сопот	90,8	4,6	0,0	4,6
ДЗ Стари град	82,7	8,3	2,4	6,6
ДЗ Чукарица	83,1	10,2	1,8	4,9
ЗЗЗ студената	55,8	26,1	6,7	11,5
ЗЗЗ радника МУП	79,4	6,6	1,5	12,5
ЗЗЗ радника ЖС	56,5	26,7	15,2	1,6
Укупно	76,9	13,8	3,0	6,4

У периоду од 2010. до 2012. године проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне одржава се на готово истом ниво (76%) уз варијације на првој децимали). Процент корисника који се делимично слажу или се не слажу се смањило у посматраном периоду за разлику од процента неодлучних који четири пута већи него у претходним годинама (Графикон 23).

Графикон 23. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Више од две трећине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (72,5%), највише у домовима здравља: „Барајево“, „Сопот“, „Обреновац“, „Гроцка“ и „Палилула“ (најмање по 80% испитаника) (Табела 25).

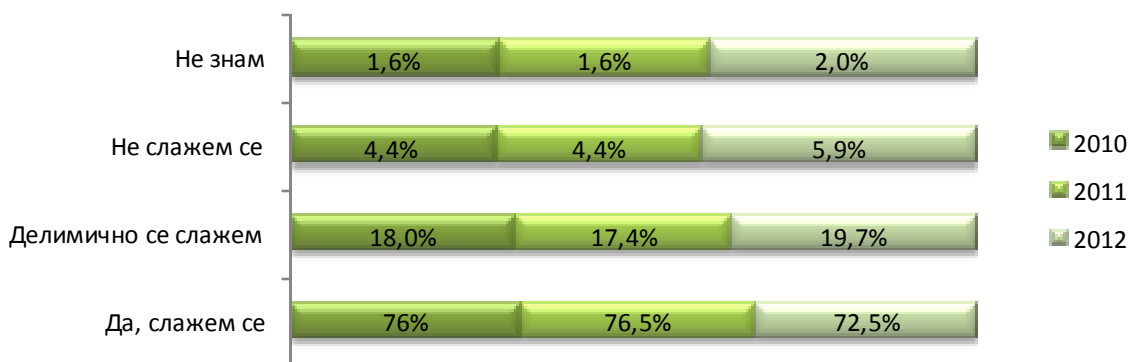
Табела 25. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

Здравствена установа	Медицинске сестре ми увек пруже све информације			
	Да, слажем се %	Делимично се слажем %	Не слажем се %	Не знам %
ДЗ Барајево	88,0	10,7	0,0	1,3
ДЗ Вождовац	75,6	17,9	4,6	1,9
ДЗ Врачар	65,2	22,9	9,7	2,3
ДЗ Гроцка	82,4	11,5	5,3	0,8
ДЗ Звездара	61,6	29,1	7,0	2,3
ДЗ Земун	59,4	28,4	9,3	2,9
ДЗ Лазаревац	72,3	21,2	3,2	3,2
ДЗ Младеновац	76,8	16,4	4,9	1,9
ДЗ Нови Београд	67,8	21,6	7,7	2,9
ДЗ Обреновац	83,1	13,4	2,8	0,7
ДЗ Палилула	80,0	13,6	4,3	2,1
ДЗ Раковица	73,5	16,6	5,7	4,2
ДЗ Савски венац	75,5	19,1	4,1	1,3

ДЗ Сопот	87,5	9,4	1,6	1,6
ДЗ Стари град	77,8	16,9	4,7	0,6
ДЗ Чукарица	81,4	12,6	4,1	2,0
ЗЗЗ студената	53,6	33,7	9,0	3,6
ЗЗЗ радника МУП	79,1	15,7	3,7	1,5
ЗЗЗ радника ЖС	53,3	32,8	13,3	0,5
Укупно	72,5	19,7	5,9	2,0

У периоду од 2010. године корисници у све мањем проценту сматрају да им медицинске сестре пружају довољно информација, истовремено све већи проценат је оних који се делимично слажу, не слажу се или не знају (Графикон 24).

Графикон 24. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара 74,4% испитаника сматра да се добро слажу, а највећи проценат у ДЗ „Барајево“ (94,8%). Више од три четвртине се слаже са овом изјавом и у домовима здравља „Вождовац“, „Гроцка“, „Обреновац“, „Палилула“, „Сопот“ и „Чукарица“ (Табела 26).

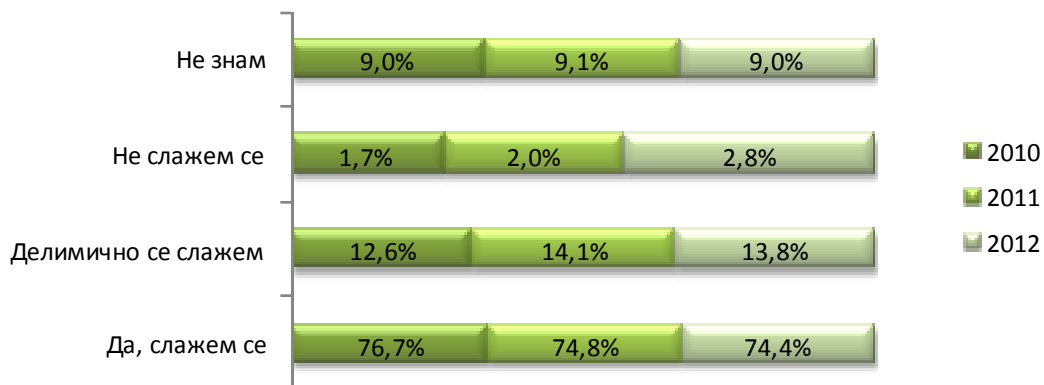
Табела 26. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

Здравствена установа	Медицинске сестре и лекари добро сарађују			
	Да, слажем се %	Делимично се слажем %	Не слажем се %	Не знам %
ДЗ Барајево	94,8	2,6	0,0	2,6
ДЗ Вождовац	80,8	10,2	2,4	6,7
ДЗ Врачар	66,7	12,7	3,5	17,1

ДЗ Гроцка	87,0	6,7	1,5	4,8
ДЗ Звездара	67,4	18,8	3,0	10,8
ДЗ Земун	58,6	22,8	6,1	12,4
ДЗ Лазаревац	76,0	15,1	1,6	7,3
ДЗ Младеновац	77,0	14,2	2,1	6,7
ДЗ Нови Београд	68,0	14,7	3,9	13,4
ДЗ Обреновац	80,0	14,2	2,3	3,4
ДЗ Палилула	82,0	9,5	1,7	6,8
ДЗ Раковица	76,9	9,4	1,4	12,2
ДЗ Савски венац	79,6	11,1	1,0	8,2
ДЗ Сопот	90,6	3,1	0,0	6,3
ДЗ Стари град	79,9	10,4	0,6	9,1
ДЗ Чукарица	82,5	10,6	1,1	5,8
ЗЗЗ студената	61,2	18,2	0,6	20,0
ЗЗЗ радника МУП	75,9	11,3	1,4	11,3
ЗЗЗ радника ЖС	60,0	22,6	12,8	4,6
Укупно	74,4	13,8	2,8	9,0

Готово исти проценат корисника као и претходне године сматра да медицинска сестра и лекар добро сарађују, али у нешто мањем проценту него 2010. године (Графикон 25).

Графикон 25. Медицинска сестра и лекар добро сарађују, одговори корисника у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



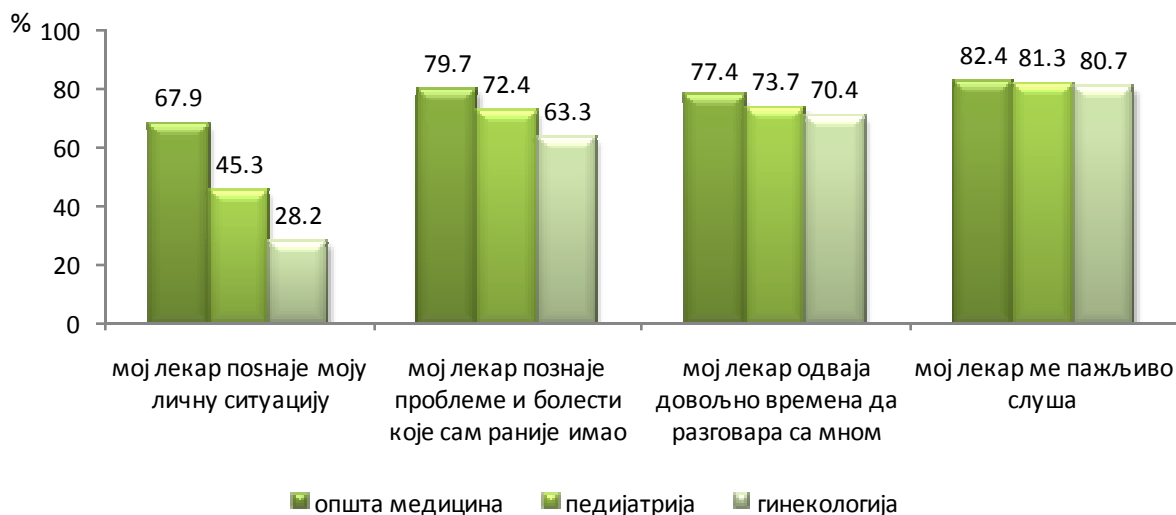
Највећи број корисника, у вези задовољства квалитетом пружених услуга изабраних лекара, сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (74,6%), да одвајају довољно времена за разговор (75,1%), пажљиво их слушају (81,8%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (80,6%), па се после обављене посете лекару 74,0% испитаника осећа способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема, 85,2% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (Табела 27). Овакве ставове значајно чешће имају старији корисници, корисници са нижим образовним нивоом и лошијим материјалним положајем.

Табела 27. Ставови корисника о изабраном лекару

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
лекар познаје моју личну ситуацију	54,5	22,8	22,7
лекар познаје раније проблеме и болести	74,6	19,0	6,4
лекар одваја довољно времена за разговор	75,1	18,9	6,1
лекар ме пажљиво слуша	81,8	14,7	3,5
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	80,6	15,2	4,2
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	74,0	21,2	4,8
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	85,2	11,3	3,5

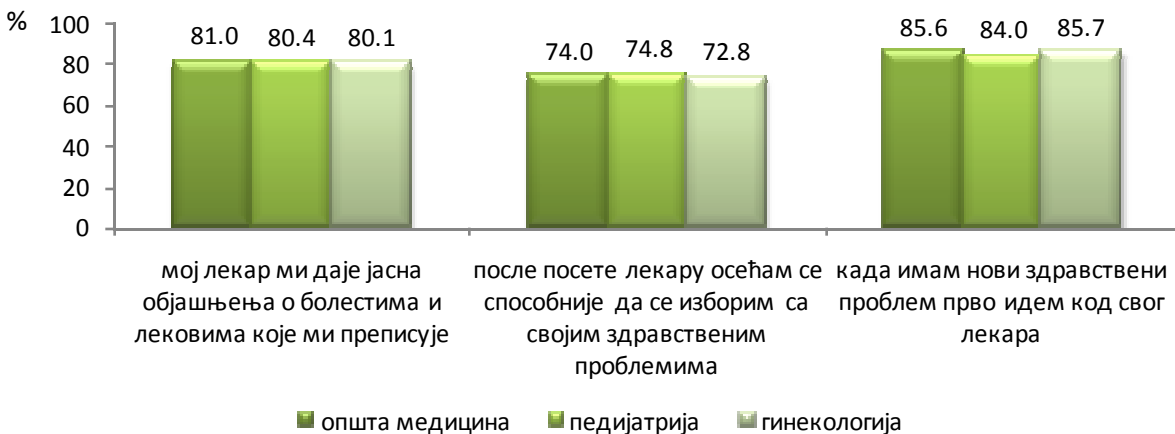
Слагање са поменути изјавама о раду изабраних лекара најзаступљеније је у службама за здравствену заштиту одраслих грађана на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду (Графикони 26а и 26б). Најмањи проценат слагања је са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију пацијената и да му посвећује довољно времена и то у свим службама (Графикон 26а). Може са уочити да су гинеколози најмање упознати са личном ситуацијом својих корисница (Графикон 26а).

Графикон 26а. Ставови корисника о избраном лекару, по службама



Тврдња да лекар пажљиво слуша своје пацијенте, даје јасна објашњења о болестима и лековима које преписује је потврђена у високом проценту код испитаника (преко 80% у свим службама). Такође је више од 80% испитаника у свим службама изјавило да уколико се јави нови здравствени проблем прво би се јавили своје лекару (Графикон 26б).

Графикон 26б. Ставови корисника о избраном лекару, по службама



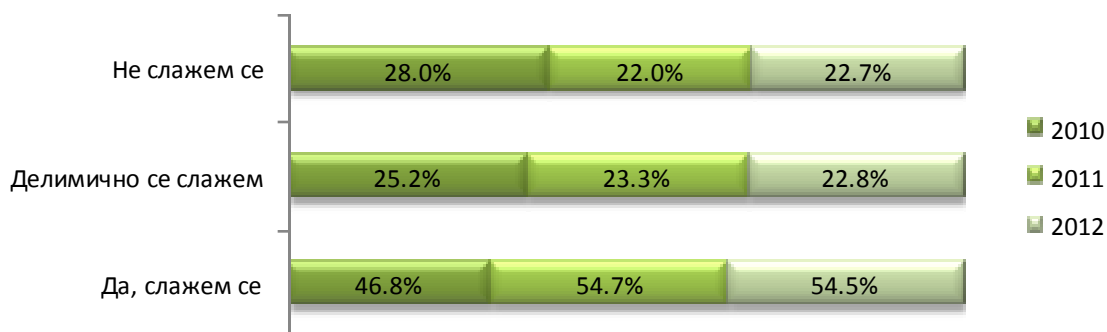
Личну ситуацију својих пацијената у високом проценту познају избрани лекари у домовима здравља: „Сопот“, „Палилула“ и „Вождовац“ (више од две трећине испитаника). Најмањи проценат позитивних одговора је добијен у 333 студената (6,1%) (Табела 28).

Табела 28. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје моју личну ситуацију		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	52,9	38,2	8,8
ДЗ Вождовац	63,3	17,0	19,7
ДЗ Врачар	51,3	21,2	27,5
ДЗ Гроцка	61,3	18,1	20,7
ДЗ Звездара	43,5	25,6	30,9
ДЗ Земун	61,2	24,1	14,7
ДЗ Лазаревац	54,7	25,4	19,9
ДЗ Младеновац	54,0	15,4	30,6
ДЗ Нови Београд	41,1	30,2	28,7
ДЗ Обреновац	61,4	22,3	16,3
ДЗ Палилула	66,3	19,0	14,7
ДЗ Раковица	52,5	18,8	28,7
ДЗ Савски венац	47,4	25,4	27,2
ДЗ Сопот	77,0	14,8	8,2
ДЗ Стари град	50,7	20,6	28,6
ДЗ Чукарица	56,6	25,2	18,1
333 студената	6,1	16,4	77,6
333 радника МУПа	52,2	20,1	27,6
333 радника ЖС	58,9	38,0	3,1
Укупно	54,5	22,8	22,7

У периоду од 2010. до 2012. године повећао се проценат корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију са 46,8% на чак 54,5% док се пропорционално удео корисника који се не слажу смањио (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2010-2012. године



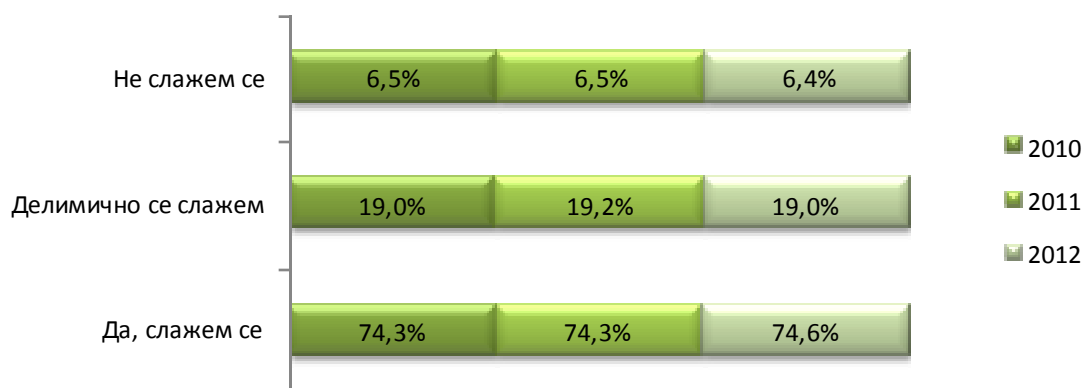
Три четвртине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, што је најизраженије у домовима здравља: „Барајево“ (87,1%), „Сопот“ (88,5%), „Гроцка“ (86,0%) и „Палилула“ (83,6%) (Табела 29).

Табела 29. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	87,1	8,6	4,3
ДЗ Вождовац	79,5	15,3	5,2
ДЗ Врачар	71,1	20,9	8,0
ДЗ Гроцка	86,0	10,0	4,1
ДЗ Звездара	67,1	24,5	8,5
ДЗ Земун	71,6	21,6	6,8
ДЗ Лазаревац	80,1	15,8	4,2
ДЗ Младеновац	79,0	14,6	6,4
ДЗ Нови Београд	64,6	25,8	9,6
ДЗ Обреновац	78,0	16,6	5,4
ДЗ Палилула	83,6	12,8	3,7
ДЗ Раковица	73,0	20,1	6,9
ДЗ Савски венац	71,8	22,5	5,7
ДЗ Сопот	88,5	9,8	1,6
ДЗ Стари град	72,0	20,4	7,6
ДЗ Чукарица	80,2	15,8	4,0
ЗЗЗ студената	42,9	38,0	19,0
ЗЗЗ радника МУП	80,0	12,1	7,9
ЗЗЗ радника ЖС	69,9	26,9	3,1
Укупно	74,6	19,0	6,4

Удео слагања, делимичног слагања и неслагања са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију корисника остао је готово непромењен у посматраном трогодишњем периоду (Графикон 28).

Графикон 28. Познавање личне ситуације корисника од стране избраног лекара у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Три четвртине испитаника сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља: „Гроцка“ (93,0%), „Сопот“ (91,1%), 333 радника МУП (84,1%) и 333 радника ЖС (81,9%) (Табела 30).

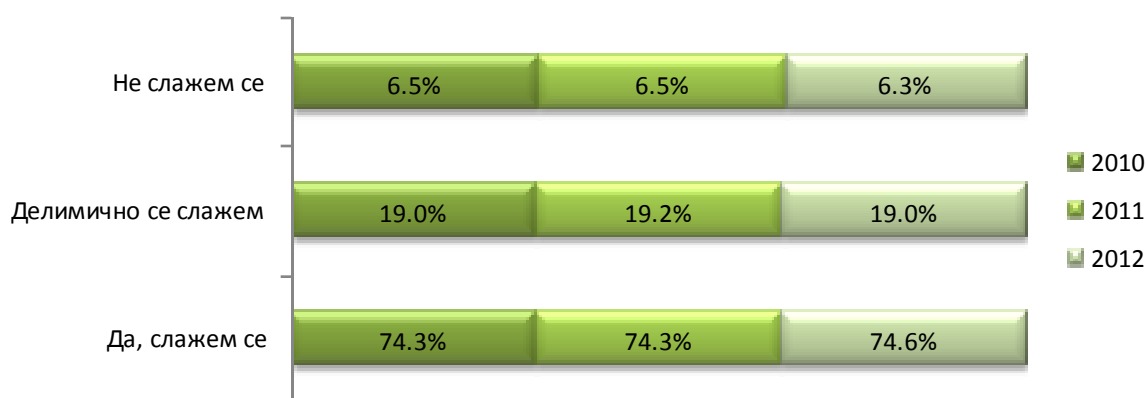
Табела 30. Задовољство корисника временом које избрани лекар одваја за разговор са њим

Здравствена установа	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	80,8	15,1	4,1
ДЗ Вождовац	77,0	17,4	5,7
ДЗ Врачар	76,5	16,3	7,2
ДЗ Гроцка	93,0	5,5	1,5
ДЗ Звездара	64,4	27,8	7,8
ДЗ Земун	72,0	21,6	6,4
ДЗ Лазаревац	76,5	18,6	4,9
ДЗ Младеновац	78,3	16,0	5,7
ДЗ Нови Београд	65,4	26,2	8,4
ДЗ Обреновац	74,8	17,0	8,2
ДЗ Палилула	83,3	12,7	4,0
ДЗ Раковица	73,6	19,6	6,8
ДЗ Савски венац	75,7	18,9	5,4
ДЗ Сопот	91,9	8,1	0,0
ДЗ Стари град	75,1	18,4	6,5
ДЗ Чукарица	75,5	19,4	5,1

333 студената	61,6	28,7	9,8
333 радника МУП	84,1	13,1	2,8
333 радника ЖС	81,9	16,1	2,1
Укупно	75,1	18,9	6,1

Удео корисника који сматрају да њихов лекар издваја довољно времена за њих је остао готово непромењен уз варијације мање од 1% у посматраном периоду (Графикон 29). Исто тако се и удео неслагања и делимичног слагања није мењао у посматраном периоду.

Графикон 29. Задовољство корисника временом које избрани лекар одваја за разговор са њим у периоду 2010-2012. године



Више од четири петине испитаника сматра да да их избрани лекар пажљиво слуша (Табела 31). Са овом тврдњом су се сложили готово сви испитани корисници у ДЗ „Гроцка“ (97,0%) и велики број корисника у домовима здравља „Сопот“ (95,1%) и „Барајево“ (91,7%). Најмањи број позитивних одговора је био у Дому здравља „Нови Београд“ (71,4%).

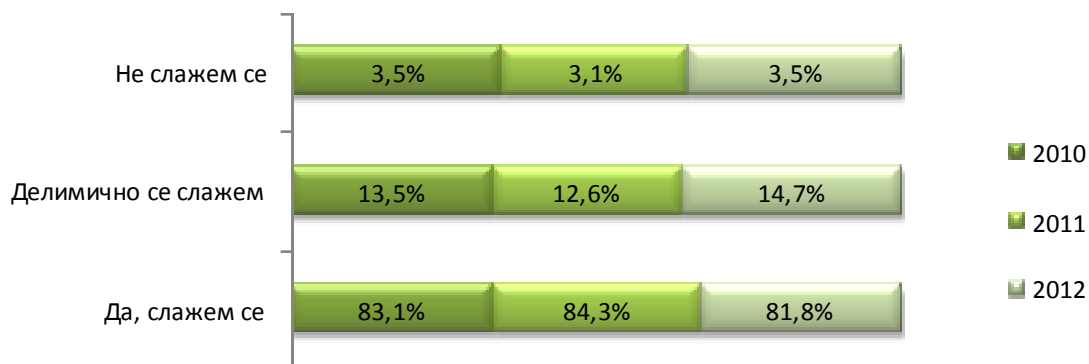
Табела 31. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	91,7	6,9	1,4
ДЗ Вождовац	82,5	13,9	3,6
ДЗ Врачар	85,5	11,6	2,8
ДЗ Гроцка	97,0	2,2	0,7

ДЗ Звездара	76,4	20,8	2,8
ДЗ Земун	76,2	19,5	4,3
ДЗ Лазаревац	79,8	17,9	2,3
ДЗ Младеновац	84,2	12,7	3,0
ДЗ Нови Београд	71,4	21,5	7,1
ДЗ Обреновац	77,8	15,4	6,7
ДЗ Палилула	89,6	8,3	2,1
ДЗ Раковица	84,6	12,5	2,9
ДЗ Савски венац	82,5	15,1	2,3
ДЗ Сопот	95,1	4,9	0,0
ДЗ Стари град	84,9	12,0	3,1
ДЗ Чукарица	83,8	13,8	2,4
ЗЗЗ студената	74,7	21,6	3,7
ЗЗЗ радника МУП	93,8	4,8	1,4
ЗЗЗ радника ЖС	87,2	11,7	1,1
Укупно	81,8	14,7	3,5

Од 2010. године проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша се смањио са 83,1% на 81,8%, док се број корисника који се делимично слажу повећао са 13,5% на 14,7% (Графикон 30).

Графикон 30. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара у периоду 2010-2012. године



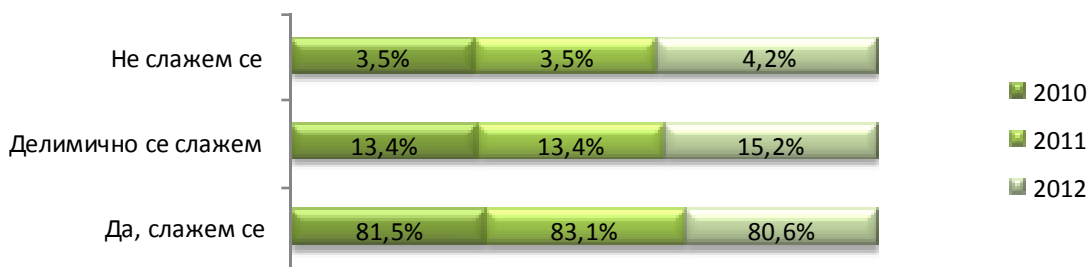
Јасна објашњења о болестима и лековима које им приписује изабрани лекар добије 80,6% испитаних корисника. Ова пракса је најзаступљенија у домовима здравља „Сопот“ (98,4%), „Барајево“ (94,7%) и „Гроцка“ (94,0%) (Табела 32). У ДЗ „Обреновац“ најмањи проценат испитаника сматра да им лекар даје јасна објашњења (68,8%).

Табела 32. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им преписује изабрани лекар

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	94,7	5,3	0,0
ДЗ Вождовац	82,8	13,8	3,5
ДЗ Врачар	82,2	11,8	6,0
ДЗ Гроцка	94,0	4,9	1,1
ДЗ Звездара	73,5	21,0	5,5
ДЗ Земун	76,8	19,4	3,9
ДЗ Лазаревац	83,8	14,2	2,0
ДЗ Младеновац	85,8	10,0	4,3
ДЗ Нови Београд	73,1	19,1	7,8
ДЗ Обреновац	68,8	24,0	7,2
ДЗ Палилула	87,5	10,2	2,3
ДЗ Раковица	83,1	8,8	8,1
ДЗ Савски венац	80,2	16,9	2,9
ДЗ Сопот	98,4	1,6	0,0
ДЗ Стари град	82,7	13,9	3,4
ДЗ Чукарица	84,6	13,1	2,4
ЗЗЗ студената	70,9	24,2	4,8
ЗЗЗ радника МУП	95,7	3,6	0,7
ЗЗЗ радника ЖС	87,6	10,4	2,1
Укупно	80,6	15,2	4,2

У 2012. години мањи проценат испитаника сматра да им изабрани лекар даје јасна упутства о болестима и прописаним лековима него претходних година (Графикон 31). Истовремено се повећао и процената корисника који се делимично слажу или се не слажу са овом изјавом.

Графикон 31. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им преписује изабрани лекар у периоду 2010-2012. године



Готово три четвртине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару (74%). Више од просека овај осећај имају корисници домова здравља „Сопот“ (90,0%), „Гроцка“ (88,8%), „Барајево“ (85,9%), 333 радника МУП (85,8%) и 333 радника ЖС (81,7%) (Табела 33).

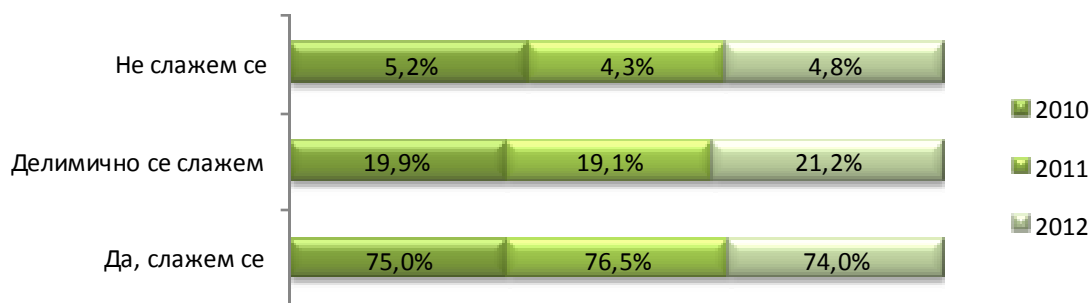
Табела 33. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару

Здравствена установа	После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	85,9	12,7	1,4
ДЗ Вождовац	78,2	18,1	3,8
ДЗ Врачар	73,2	18,7	8,0
ДЗ Гроцка	88,8	10,1	1,1
ДЗ Звездара	62,5	31,4	6,1
ДЗ Земун	68,5	24,9	6,6
ДЗ Лазаревац	75,5	18,6	5,9
ДЗ Младеновац	79,1	16,1	4,8
ДЗ Нови Београд	62,9	30,5	6,5
ДЗ Обреновац	68,3	28,3	3,4
ДЗ Палилула	79,9	16,0	4,1
ДЗ Раковица	76,5	15,1	8,5
ДЗ Савски венац	74,9	22,4	2,7
ДЗ Сопот	90,0	10,0	0,0
ДЗ Стари град	79,4	16,4	4,3
ДЗ Чукарица	79,2	18,1	2,7

333 студената	61,0	29,9	9,1
333 радника МУП	85,8	10,6	3,5
333 радника ЖС	81,7	16,2	2,1
Укупно	74,0	21,2	4,8

Процент корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемима након посете изабраном лекару се смањило у посматраном периоду. Такође је опао и проценат корисника који се не слажу док се проценат корисника који се делимично слажу повећао (Графикон 32).

Графикон 32. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару у периоду 2010-2012. године



Више од четири петине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (85,2%). Ова пракса међу корисницима је нарочито присутна у Дому здравља „Сопот“, где се сви корисници обраћају прво свом изабраном лекару (Табела 34), а у високом проценту је заступљена и у домовима здравља: „Барајево“ (93,1%), „Вождовац“ (90,1%), „Гроцка“ (93,4%), 333 радника МУП (90,2%) и 333 радника ЖС (90,2%).

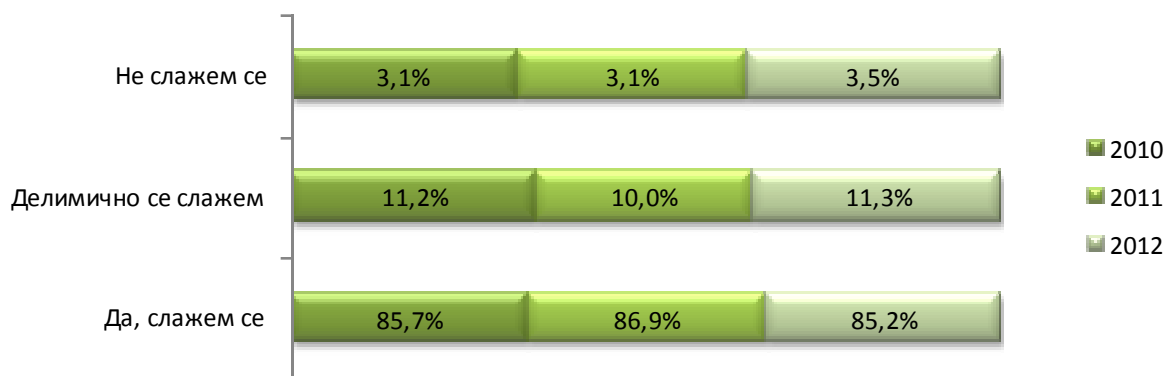
Табела 34. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем

Здравствена установа	Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	93,1	5,6	1,4
ДЗ Вождовац	90,1	7,4	2,5
ДЗ Врачар	83,0	11,8	5,2

ДЗ Гроцка	93,4	5,1	1,5
ДЗ Звездара	79,4	15,8	4,8
ДЗ Земун	80,5	15,2	4,3
ДЗ Лазаревац	89,0	8,7	2,3
ДЗ Младеновац	89,4	7,3	3,3
ДЗ Нови Београд	75,1	18,2	6,7
ДЗ Обреновац	86,1	11,8	2,1
ДЗ Палилула	89,8	7,0	3,2
ДЗ Раковица	85,6	8,1	6,3
ДЗ Савски венац	83,8	13,6	2,6
ДЗ Сопот	100,0	0,0	0,0
ДЗ Стари град	86,7	9,6	3,8
ДЗ Чукарица	85,5	12,3	2,2
ЗЗЗ студената	76,7	19,0	4,3
ЗЗЗ радника МУП	97,2	2,1	0,7
ЗЗЗ радника ЖС	90,2	8,8	1,0
Укупно	85,2	11,3	3,5

Нешто мањи проценат испитаних корисника него претходне године се прво обраћа свом изабраном лекару када има неки здравствени проблем (85,2% 2012. године) (Графикон 33).

Графикон 33. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем у периоду 2010-2012. године



Када је реч о **задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите, онда су радним временом најзадовољнији** корисници службе за здравствену заштиту деце (85,3%), **бројем места у чекаоници** кориснице у служби за здравствену заштиту жена (75,4%), више од трећине испитаника сматра да мора **дуго да чека у чекаоници** - 37,1%, а могућношћу **телефонског саветовања** задовољно је 41,6% корисника у служби за здравствену заштиту одраслих (Табела 35).

Табела 35. Задовољство корисника организационим аспектима рада дома здравља

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	83,3	12,1	3,2	1,5
преглед је могућ и викендом	68,6	12,6	7,2	11,6
служба је доступна инвалидима	60,8	12,2	5,9	21,0
да бих ишао код специјалисте мора м најпре код свог лекара	81,4	8,7	5,3	4,5
у чекаоници има довољно места за седење	70,0	18,2	9,6	2,2
дуго се чека у чекаоници	37,1	31,8	26,9	4,2
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	41,6	20,6	18,0	19,8
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	73,6	14,7	5,5	6,3
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	69,3	6,5	2,1	22,1
установа има интернет страницу	53,7	5,9	2,3	38,0
установа има довољно медицинске опреме	40,7	14,9	10,1	34,2

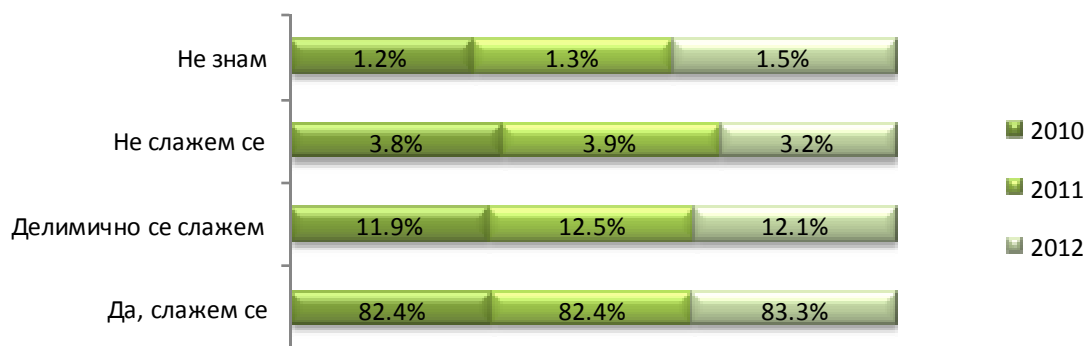
Више од четири петине анкетираних је задовољно **радним временом** дома здравља (83,3%, Табела 35), при чему су то значајно чешће старији корисници (87,0% старих 70 и више година према 80,2% млађих од 29 година). Посматрајући према установама (Табела 36), радним временом установе најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља „Барајево“ (96,1%) и „Сопот“ (92,3%), а најнезадовољнији корисници услуга ЗЗЗ радника ЖС (50,0%).

Табела 36. Задовољство корисника радним вре меном здравствене установе

Здравствена установа	Задовољан сам радним вре меном			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	96,1	3,9	0,0	0,0
ДЗ Вождовац	88,4	8,1	1,9	1,6
ДЗ Врачар	84,2	10,1	4,8	0,8
ДЗ Гроцка	89,7	7,9	2,1	0,3
ДЗ Звездара	79,5	15,4	3,4	1,6
ДЗ Земун	78,6	15,0	3,7	2,7
ДЗ Лазаревац	78,8	14,5	5,5	1,2
ДЗ Младеновац	86,3	8,9	4,3	0,5
ДЗ Нови Београд	75,3	17,4	3,9	3,4
ДЗ Обреновац	87,7	9,6	1,9	0,8
ДЗ Палилула	88,6	8,3	2,0	1,1
ДЗ Раковица	82,7	10,2	6,1	1,0
ДЗ Савски венац	86,0	8,9	4,6	,5
ДЗ Сопот	92,3	4,6	1,5	1,5
ДЗ Стари град	87,4	9,3	2,9	0,4
ДЗ Чукарица	87,4	10,2	0,9	1,5
ЗЗЗ студената	73,9	21,2	3,0	1,8
ЗЗЗ радника МУПа	85,5	7,9	5,3	1,3
ЗЗЗ радника ЖС	50,0	44,1	3,5	2,5
Укупно	83,3	12,1	3,2	1,5

Радним временом установа примарне здравствене заштите у 2012. години је био задовољан нешто већи проценат испитаника него у 2011. години. И проценат корисника који нису задовољни радним временом се повећао (Графикон 34).

Графикон 34. Задовољство корисника радним вре меном установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Нешто више од трећине корисника на нивоу примарне здравствене заштите је упознато са могућношћу обављања посета лекару за време викенда (Табела 37). Највећи проценат упознатих корисника је био у ДЗ Барајево (90,4%), а најмањи у ЗЗЗ ЖС (25,1%) и ЗЗЗ студената (36,0%).

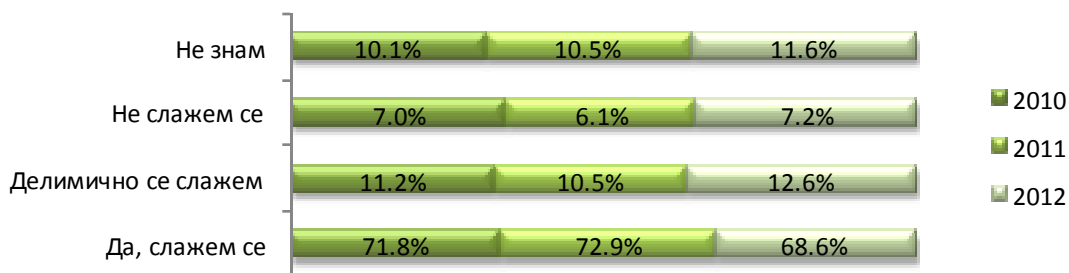
Табела 37. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду

Здравствена установа	Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	90,4	6,8	0,0	2,7
ДЗ Вождовац	65,8	9,6	14,5	10,1
ДЗ Врачар	60,0	11,6	9,7	18,7
ДЗ Гроцка	68,3	11,9	12,2	7,6
ДЗ Звездара	65,3	16,1	6,6	12,0
ДЗ Земун	67,2	19,0	4,2	9,5
ДЗ Лазаревац	78,4	10,6	6,5	4,5
ДЗ Младеновац	79,6	8,9	4,7	6,7
ДЗ Нови Београд	63,9	14,0	6,4	15,8
ДЗ Обреновац	83,4	10,6	2,4	3,5
ДЗ Палилула	67,2	8,4	5,3	19,1
ДЗ Раковица	62,9	12,2	10,1	14,7
ДЗ Савски венац	68,2	11,2	5,3	15,4
ДЗ Сопот	87,1	3,2	4,8	4,8
ДЗ Стари град	69,9	5,7	8,9	15,5

ДЗ Чукарица	80,4	9,9	3,0	6,6
ЗЗЗ студената	36,0	17,1	12,8	34,1
ЗЗЗ радника МУП	57,9	5,3	12,0	24,8
ЗЗЗ радника ЖС	25,1	48,1	18,7	8,0
Укупно	68,6	12,6	7,2	11,6

Процент корисника који сматрају да преглед код изабраног лекара могу да обаве и викендом се смањило у односу на претходну годину, док се проценат осталих одговора незнатно повећао у односу на претходне године (Графикон 35).

Графикон 35. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Отприлике сваки трећи корисник сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (32,3%), при том су то чешће корисници служби за здравствену заштиту одраслих – 39,4%, старији од 70 година – 37,9% и корисници веома лошег материјалног положаја – 42,4%, као и они који услуге остварују у домовима здравља „Земун“ - 42,1% и у заводима за здравствену заштиту студената (44,5%) и радника Железница Србије (46,7%). (Табела 38)

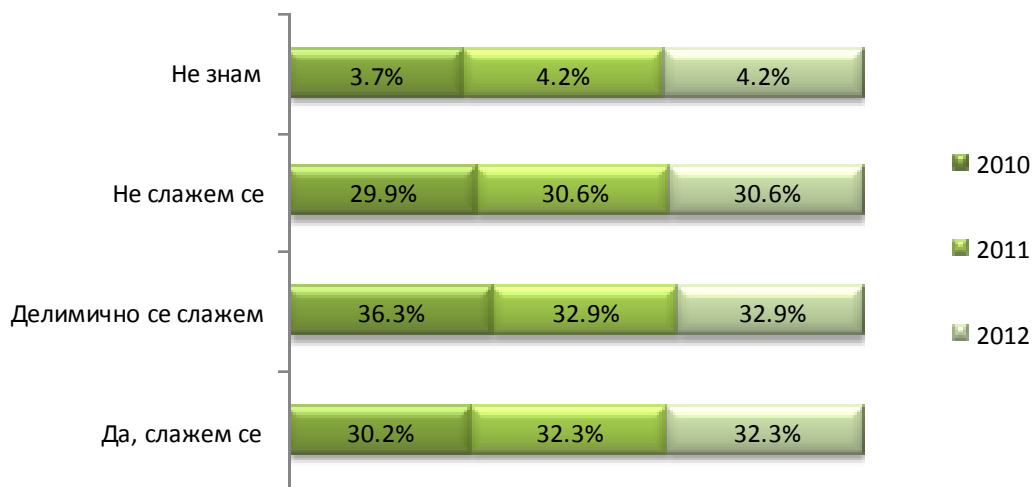
Табеле 38. Дужина чекања на преглед изабраног лекара

Здравствена установа	Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим свог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	26,8	29,3	41,5	2,4
ДЗ Вождовац	25,0	29,9	42,9	2,2
ДЗ Врачар	34,5	31,4	32,0	2,1
ДЗ Гроцка	34,1	31,1	31,1	3,7
ДЗ Звездара	28,5	33,5	30,1	8,0
ДЗ Земун	42,1	28,3	24,1	5,5
ДЗ Лазаревац	32,3	38,7	27,7	1,3
ДЗ Младеновац	40,9	33,3	22,7	3,1

ДЗ Нови Београд	35,2	37,6	21,5	5,8
ДЗ Обреновац	28,1	33,4	35,3	3,2
ДЗ Палилула	37,4	29,1	29,4	4,0
ДЗ Раковица	34,0	27,0	34,5	4,5
ДЗ Савски венац	31,0	38,4	26,7	3,8
ДЗ Сопот	27,5	40,6	27,5	4,3
ДЗ Стари град	24,5	38,6	34,3	2,5
ДЗ Чукарица	24,2	25,6	45,8	4,4
ЗЗЗ студената	44,5	38,5	13,4	3,5
ЗЗЗ радника МУП	36,0	42,0	21,0	1,0
ЗЗЗ радника ЖС	46,7	33,3	14,1	5,9
Укупно	32,3	32,9	30,6	4,2

Исти проценат корисника као и претходних године сматра да мора дуго у чекаоници да чека на преглед (32,3%). Готово исти проценат корисника се делимично слаже или се слаже са тим, исто као и претходних година (Графикон 36).

Графикон 36. Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед ког изабраног лекара, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у 2010-2012. године



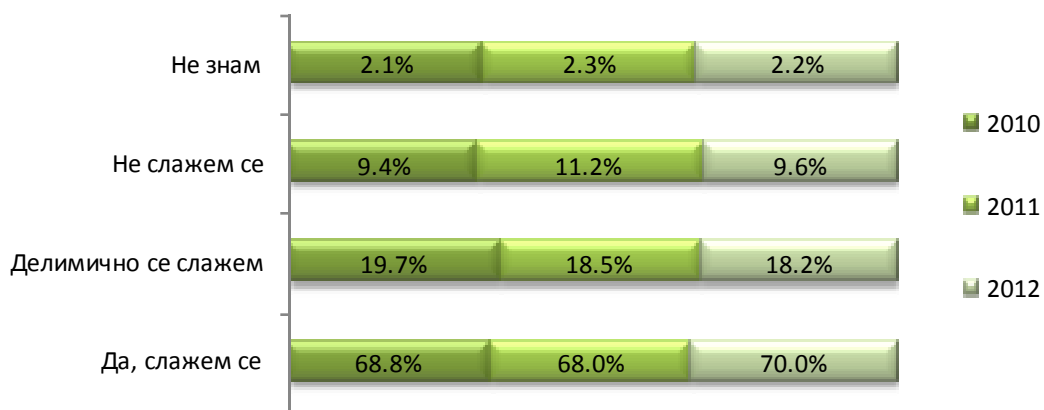
Са изјавом да у чекаоници има довољно места за седење слаже се 70,0% испитаних корисника (Табела 39). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Сопот“ (97,8%), а најмањи у ДЗ „Нови Београд“ (53,6%).

Табела 39. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоници

Здравствена установа	У чекаоници има довољно места за седење			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	76,4	11,1	11,1	1,4
ДЗ Вождовац	82,2	10,7	5,8	1,3
ДЗ Врачар	83,5	9,7	3,0	3,7
ДЗ Гроцка	84,4	12,3	2,6	0,7
ДЗ Звездара	63,6	23,1	11,7	1,6
ДЗ Земун	66,7	22,4	7,7	3,2
ДЗ Лазаревац	78,7	12,9	7,1	1,3
ДЗ Младеновац	73,8	14,3	9,5	2,4
ДЗ Нови Београд	53,6	24,6	17,7	4,1
ДЗ Обреновац	56,7	24,4	17,1	1,8
ДЗ Палилула	72,2	17,8	7,3	2,8
ДЗ Раковица	71,1	14,4	12,6	1,8
ДЗ Савски венац	70,9	16,0	12,0	1,1
ДЗ Сопот	91,8	4,9	3,3	0,0
ДЗ Стари град	82,1	13,6	4,3	0,0
ДЗ Чукарица	65,5	17,9	13,5	3,1
ЗЗЗ студената	62,0	30,1	6,1	1,8
ЗЗЗ радника МУП	65,9	23,0	9,6	1,5
ЗЗЗ радника ЖС	67,6	28,7	2,7	1,1
Укупно	70,0	18,2	9,6	2,2

Процент корисника примарне здравствене заштите у Београду који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење се повећао у односу на претходну годину (са 68,0% на 70,0%), док се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом пропорционално смањио (Графикон 37).

Графикон 37. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоницама установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Две трећине испитаника (60,8%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**. Највећи проценат позитивних одговора је био у ДЗ „Сопот“ (85,2%), а најмањи у ДЗ „Врачар“ (42,4%) и 333 радника МУП (22,4%) (Табела 40).

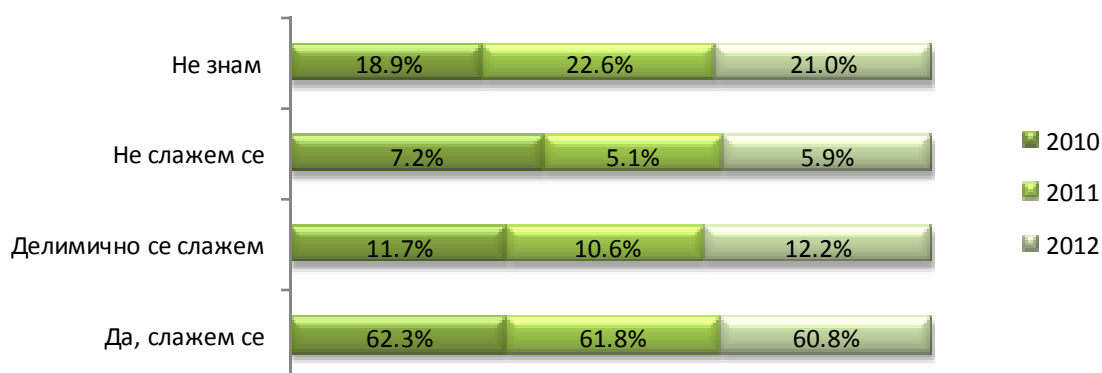
Табела 40. Доступност здравствене заштите особама са инвалидитетом

Здравствена установа	Здравствена заштита је доступна инвалидима и особама у колицима			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	61,7	11,7	13,3	13,3
ДЗ Вождовац	51,0	23,0	6,7	19,2
ДЗ Врачар	42,4	9,8	10,1	37,7
ДЗ Гроцка	67,5	11,0	6,5	15,0
ДЗ Звездара	55,1	12,9	5,4	26,5
ДЗ Земун	51,4	19,2	10,4	19,1
ДЗ Лазаревац	71,7	8,1	3,2	17,0
ДЗ Младеновац	63,8	7,2	7,2	21,8
ДЗ Нови Београд	59,9	13,9	3,4	22,7
ДЗ Обреновац	79,2	9,7	2,6	8,6
ДЗ Палилула	64,5	7,3	3,1	25,1
ДЗ Раковица	54,2	7,2	9,8	28,8
ДЗ Савски венац	61,9	7,3	3,4	27,4
ДЗ Сопот	85,2	0,0	0,0	14,8
ДЗ Стари град	76,1	2,8	2,1	19,0

ДЗ Чукарица	77,2	9,2	1,3	12,4
333 студената	30,9	9,3	11,1	48,8
333 радника МУП	22,4	12,1	21,5	43,9
333 радника ЖС	46,4	26,8	14,2	12,6
Укупно	60,8	12,2	5,9	21,0

Међутим испитаници су у претходним годиним у већем проценту сматрали да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом (Графикон 38).

Графикон 38. Доступност примарне здравствене заштите у Београду особама са инвалидитетом у периоду 2010-2012. године



Четири петине испитаника је упознато са **процедуром упућивања на преглед код специјалисте** тј. зна да се прво треба јавити изабраном лекару (највише у служби за здравствену заштиту одраслих грађана 84,4% испитаника), 8,7% се делимично слаже, док 4,5% није упознато са процедуром (Табела 41). Највише корисника који не знају да се треба јавити прво изабраном лекару је међу испитаницама у служби за здравствену заштиту жена (9,5%).

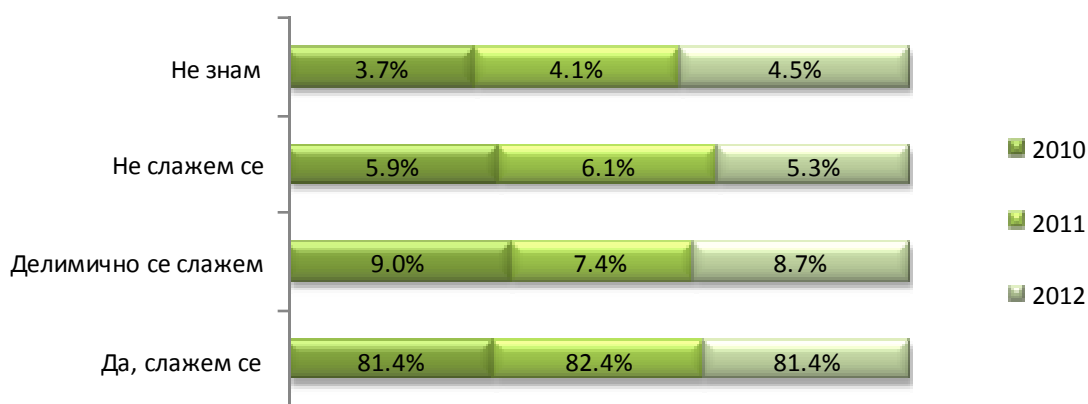
Табела 41. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед

Здравствена установа	Да бих ишао код специјалисте, прво морам да идем код мог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	87,7	7,7	4,6	0,0
ДЗ Вождовац	86,5	5,9	4,3	3,3
ДЗ Врачар	83,6	5,9	6,3	4,2
ДЗ Гроцка	88,7	6,4	3,0	1,9
ДЗ Звездара	75,5	12,0	8,0	4,4

ДЗ Земун	77,5	13,6	6,0	2,9
ДЗ Лазаревац	84,1	7,0	7,0	2,0
ДЗ Младеновац	84,4	5,5	5,8	4,3
ДЗ Нови Београд	70,0	11,3	4,0	14,8
ДЗ Обреновац	85,6	9,3	3,6	1,5
ДЗ Палилула	86,4	4,8	6,2	2,6
ДЗ Раковица	83,6	7,1	5,6	3,7
ДЗ Савски венац	75,2	9,1	5,5	10,2
ДЗ Сопот	94,9	1,7	3,4	0,0
ДЗ Стари град	84,6	5,9	6,3	3,3
ДЗ Чукарица	83,1	9,6	3,8	3,5
ЗЗЗ студената	66,7	9,3	11,1	13,0
ЗЗЗ радника МУП	85,6	3,8	7,6	3,0
ЗЗЗ радника ЖС	80,9	15,8	2,2	1,1
Укупно	81,4	8,7	5,3	4,5

У посматраном трогодишњем периоду број корисника који су упознати са процедуром се одржавао на готово истом нивоу, док се проценат корисника који не знају да ли је потребно прво посетити свог изабраног лекара повећао (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед корисника услуга примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Сваки пети анкетирани корисник сматра да током радног времена не може добити **савет лекара телефоном** или се делимично слаже са том могућношћу или не зна да је то могуће, док мање од половине испитних сматра да је разговор телефоном са изабраним лекаром у току радног времена могућ (Табела 42).

Највећи проценат корисника који је упознат са овом могућношћу су корисници службе за здравствену заштиту одраслих (46,9%), а најмањи кориснице службе за здравствену заштиту жена (31,0%) међу којима је и највећи проценат који не знају за ову могућност (26,2% испитаних корисница).

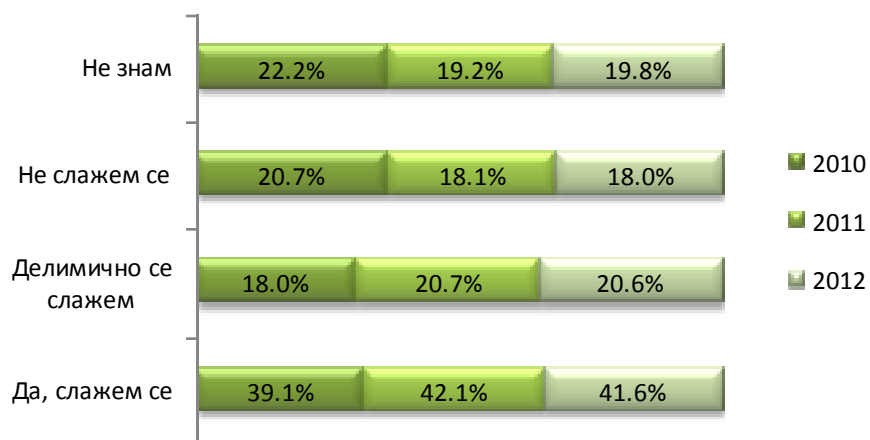
Посматрајући резултате по здравственим установама уочава се да је највећи проценат упознатих корисника у ДЗ „Сопот“ (75,9%) и 333 радника ЖС (72%), а најмањи у 333 студената само 6,1% и где половина испитаних и не зна да ова могућност постоји (Табела 42).

Табела 42. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена

Здравствена установа	У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	55,1	21,7	11,6	11,6
ДЗ Вождовац	42,8	28,2	14,2	14,8
ДЗ Врачар	34,8	15,8	21,2	28,2
ДЗ Гроцка	54,9	14,5	14,1	16,5
ДЗ Звездара	34,9	18,4	25,0	21,8
ДЗ Земун	34,4	21,0	22,4	22,3
ДЗ Лазаревац	41,9	20,3	18,9	18,9
ДЗ Младеновац	45,1	13,1	22,0	19,8
ДЗ Нови Београд	29,2	17,3	23,3	30,2
ДЗ Обреновац	39,5	36,9	13,7	9,9
ДЗ Палилула	55,0	13,6	15,4	16,0
ДЗ Раковица	46,7	11,1	18,5	23,7
ДЗ Савски венац	43,9	26,4	11,4	18,3
ДЗ Сопот	75,9	5,2	8,6	10,3
ДЗ Стари град	42,5	16,6	21,0	19,9
ДЗ Чукарица	46,8	23,5	13,4	16,3
333 студената	6,1	14,0	29,9	50,0
333 радника МУП	51,9	5,4	18,6	24,0
333 радника ЖС	72,0	18,3	2,2	7,5
Укупно	41,6	20,6	18,0	19,8

Резултати истраживања су и у претходним годинама показали сличне резултате у погледу информисаности корисника о могућности да у радно време телефоном разговарају са својим лекаром (Графикон 40).

Графикон 40. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 75,2% корисника опште медицине, 76,2% на педијатрији и 65,7% на гинекологији, као и 78,1% старијих од 70 година. Корисници услуга у Дому здравља „Барајево“ се у највећем проценту слажу са тим (91,9%). Насупрот томе, нешто више од половине (52,1%) корисника услуга 333 студената сматра да преглед истог дана не може да оствари ни у случају хитности. (Табела 43).

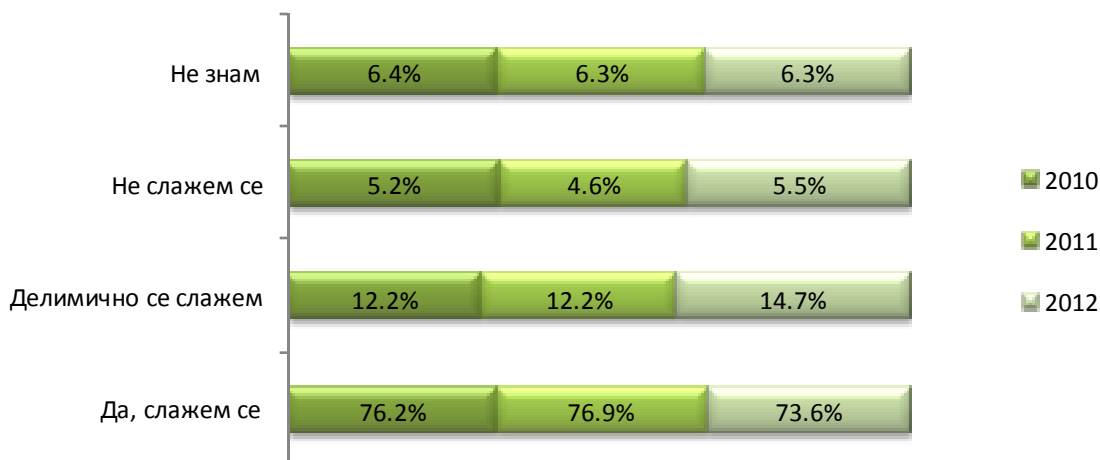
Табела 43. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан

Здравствена установа	Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	91,9	4,1	1,4	2,7
ДЗ Вождовац	79,6	9,4	4,6	6,4
ДЗ Врачар	69,5	13,7	7,9	8,9
ДЗ Гроцка	85,3	10,4	2,3	1,9
ДЗ Звездара	69,5	16,0	7,8	6,8
ДЗ Земун	65,4	18,6	8,9	7,1
ДЗ Лазаревац	76,3	12,2	6,4	5,1
ДЗ Младеновац	75,6	11,0	6,3	7,1
ДЗ Нови Београд	67,4	16,4	6,0	10,2
ДЗ Обреновац	67,5	25,2	4,3	3,0
ДЗ Палилула	79,5	11,2	4,5	4,7

ДЗ Раковица	75,1	12,1	5,1	7,7
ДЗ Савски венац	79,5	12,9	2,7	4,9
ДЗ Сопот	86,7	5,0	1,7	6,7
ДЗ Стари град	77,3	10,0	6,3	6,5
ДЗ Чукарица	78,2	14,8	2,9	4,1
ЗЗЗ студената	52,1	22,4	8,5	17,0
ЗЗЗ радника МУП	76,9	12,7	3,0	7,5
ЗЗЗ радника ЖС	79,9	14,9	2,1	3,1
Укупно	73,6	14,7	5,5	6,3

У посматраном трогодишњем периоду уочава се да је број корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности у 2012. години нешто мањи у односу на претходну годину, док је број оних који се делимично слажу или се не слажу са овом могућношћу порастао у односу на 2011. годину (Графикон 41).

Графикон 41. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Свега половина корисника је упозната са тим да здравствена установа има своју **интернет страницу** (53,7%) (Табела 44), готово сваки трећи не може да процени да ли установа располаже са довољно **медицинске опреме** (34,2%), а готово сваком четвртном (22,1%) није познато да постоје **кутије за примедбе и жалбе пацијената**.

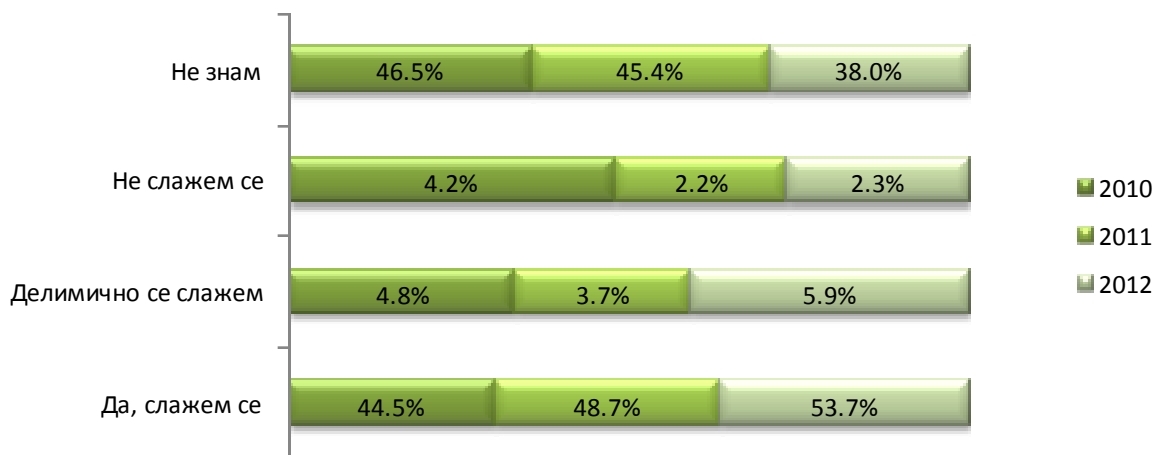
Да здравствена установа има интернет презентацију у највећем проценту су упознати корисници услуга ЗЗЗ студената (75,2%) и ДЗ „Стари град“ (70,3%), а најмање корисници ДЗ „Младеновац“ (31,2%) (Табела 44).

Табела 44. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа

Здравствена установа	Установа има своју интернет страницу			
	Да, слажем	Делимично се	Не слажем	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	60,0	3,3	5,0	31,7
ДЗ Вождовац	64,6	4,0	1,9	29,5
ДЗ Врачар	48,2	3,7	2,6	45,5
ДЗ Гроцка	64,0	4,0	1,2	30,8
ДЗ Звездара	34,4	7,3	2,9	55,3
ДЗ Земун	37,8	9,2	4,0	49,1
ДЗ Лазаревац	33,6	5,2	4,8	56,4
ДЗ Младеновац	31,2	4,7	2,3	61,8
ДЗ Нови Београд	48,2	6,2	3,9	41,7
ДЗ Обреновац	62,6	7,8	1,6	28,0
ДЗ Палилула	59,0	3,9	0,6	36,5
ДЗ Раковица	49,2	2,6	3,4	44,7
ДЗ Савски венац	64,7	4,0	0,6	30,8
ДЗ Сопот	51,9	1,9	3,7	42,6
ДЗ Стари град	70,3	1,6	1,4	26,8
ДЗ Чукарица	63,6	10,7	1,2	24,5
ЗЗЗ студената	75,2	3,6	1,8	19,4
ЗЗЗ радника МУП	48,7	0,0	4,4	46,9
ЗЗЗ радника ЖС	69,3	8,5	0,0	22,2
Укупно	53,7	5,9	2,3	38,0

Међутим у посматраном трогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су упознати са постојањем интернет презентације са 44,5% у 2010. години на 63,7% у 2012. години (Графикон 42), док се проценат корисника који не знају или мисле да интернет странице не постоји смањило.

Графикон 42. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Мање од половине корисника сматра да здравствена установа има **довољно медицинске опреме** (40,7%) и још око 15% се делимично слаже са тим (Табела 45). Највећи проценат корисника који сматра да њихова здравствена установа нема довољно опреме је у ДЗ „Лазаревац“ (22%) и ДЗ „Барајево“ (20,8%). Више од половине корисника домова здравља: „Вождовац“, „Гроцка“, „Обреновац“, „Чукарица“ и 333 радника ЖС сматра да ове установе имају довољно опреме (Табела 45).

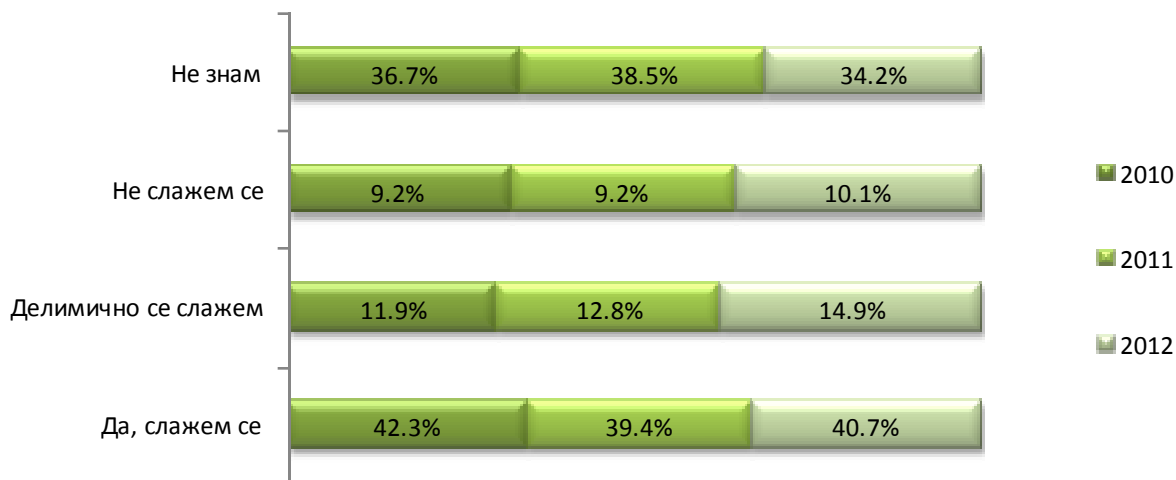
Табела 45. Процена корисника о постојању довољно опреме у здравственој установи

Здравствена установа	Установа има довољно медицинске опреме			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	30,6	25,0	20,8	23,6
ДЗ Вождовац	56,5	11,3	5,7	26,5
ДЗ Врачар	27,0	15,3	10,5	47,2
ДЗ Гроцка	53,8	12,7	15,0	18,5
ДЗ Звездара	21,9	14,9	12,3	50,9
ДЗ Земун	32,0	17,7	10,1	40,2
ДЗ Лазаревац	29,3	15,1	22,0	33,6
ДЗ Младеновац	32,0	11,6	12,9	43,6
ДЗ Нови Београд	28,0	19,1	14,1	38,7

ДЗ Обреновац	51,7	14,8	11,5	22,0
ДЗ Палилула	40,9	13,2	7,8	38,1
ДЗ Раковица	40,9	10,2	9,8	39,0
ДЗ Савски венац	40,4	12,2	8,3	39,1
ДЗ Сопот	39,3	12,5	16,1	32,1
ДЗ Стари град	49,2	13,1	5,7	31,9
ДЗ Чукарица	53,3	19,5	7,2	19,9
ЗЗЗ студената	29,3	14,6	8,5	47,6
ЗЗЗ радника МУП	36,2	11,0	10,2	42,5
ЗЗЗ радника ЖС	67,9	12,6	,0	19,5
Укупно	40,7	14,9	10,1	34,2

Посматрајући одговоре на ово питање од 2010. године, може се закључити да се повећао број корисника који се делимично слажу или се не слажу са овом тврдњом, док се проценат корисника који се слажу мењао без значајних осцилација (Графикон 43).

Графикон 43. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



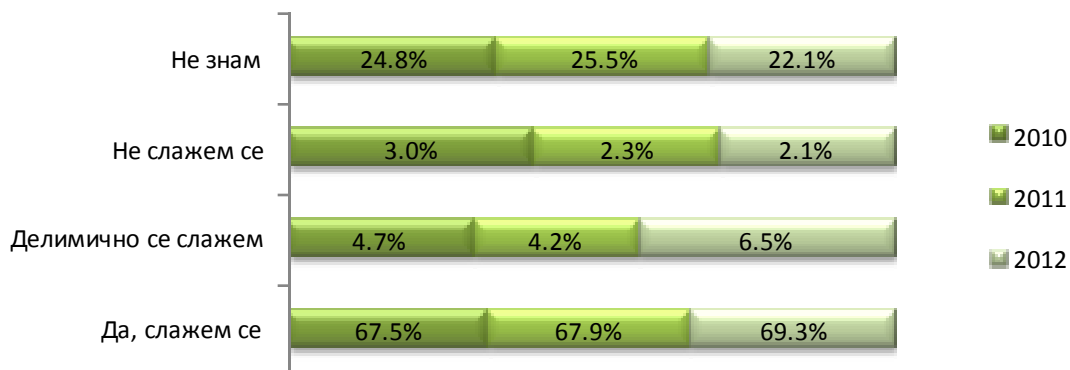
Више од 20% испитаника не зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у здравственој установи, а највећи проценат их је у Заводу за здравствену заштиту студената (44,5%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (41,0%), као и у Дому здравља „Звездара“ (37,2%). Највећи број испитаника који зна да постоји кутија за жалбе и примедбе је у домовима здравља „Сопот“ (93,2%) и „Гроцка“ (90,4%). (Табела 46).

Табела 46. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби

Здравствена установа	Постоји кутија за жалбе и примедбе			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	86,4	3,0	1,5	9,1
ДЗ Вождовац	83,1	3,9	1,3	11,7
ДЗ Врачар	70,2	2,5	2,0	25,4
ДЗ Гроцка	90,4	2,7	1,1	5,7
ДЗ Звездара	53,7	6,5	2,6	37,2
ДЗ Земун	58,2	11,0	3,6	27,2
ДЗ Лазаревац	68,9	4,3	3,0	23,8
ДЗ Младеновац	76,3	2,2	1,5	20,0
ДЗ Нови Београд	60,8	7,7	2,6	28,8
ДЗ Обреновац	75,5	9,4	2,9	12,2
ДЗ Палилула	64,4	4,6	1,4	29,6
ДЗ Раковица	74,4	3,7	2,6	19,3
ДЗ Савски венац	70,1	5,0	0,8	24,0
ДЗ Сопот	93,2	0,0	0,0	6,8
ДЗ Стари град	67,9	2,9	1,6	27,6
ДЗ Чукарица	75,0	11,9	1,3	11,8
ЗЗЗ студената	43,3	8,5	3,7	44,5
ЗЗЗ радника МУП	53,3	1,6	4,1	41,0
ЗЗЗ радника ЖС	77,1	8,9	0,0	14,1
Укупно	69,3	6,5	2,1	22,1

У односу на претходни период, уочава се пораст броја корисника у 2012. години који су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе, са 67,5% у 2010. години на 69,3% у 2012. години (Графикон 44).

Графикон 44. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



У вези **плаћања услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (59,3%), специјалистички прегледи по упућу изабраног лекара (48,1%) и прегледи беба у саветовалишту (51,5%) **бесплатни**, а да се за лекове или инјекције плаћа **партиципација** (44,7%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (55,2% није знало да ли се плаћају).

Највећи проценат испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан је у Заводу за здравствену заштиту студената (97,6%), док је најмањи у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (26,9%) (Табела 47).

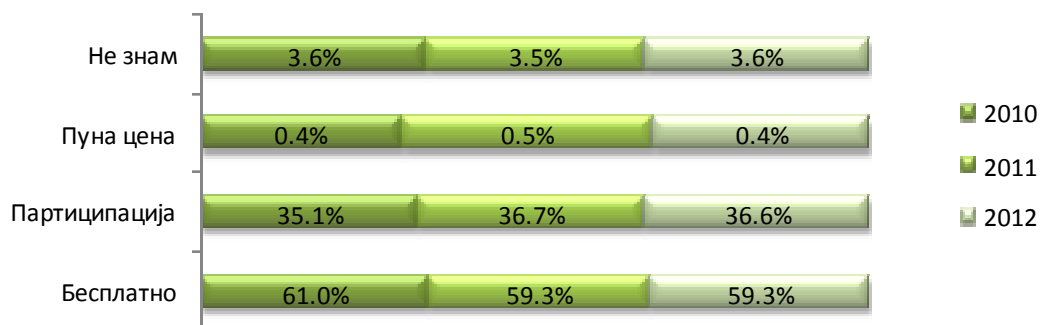
Табела 47. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	76,0	22,7	0,0	1,3
ДЗ Вождовац	48,9	48,1	0,1	2,9
ДЗ Врачар	61,7	34,4	0,4	3,5
ДЗ Гроцка	68,9	28,2	0,0	3,0
ДЗ Звездара	60,2	35,6	1,1	3,2
ДЗ Земун	57,2	39,1	0,8	2,9
ДЗ Лазаревац	70,0	25,6	0,3	4,1
ДЗ Младеновац	76,1	19,7	0,7	3,5

ДЗ Нови Београд	49,1	45,6	0,1	5,2
ДЗ Обреновац	59,9	36,6	0,0	3,5
ДЗ Палилула	65,5	31,6	0,2	2,7
ДЗ Раковица	70,6	25,8	0,7	3,0
ДЗ Савски венац	57,0	34,8	0,9	7,3
ДЗ Сопот	66,2	23,5	0,0	10,3
ДЗ Стари град	63,1	32,1	0,4	4,4
ДЗ Чукарица	50,5	45,3	0,7	3,5
ЗЗЗ студената	97,6	0,0	0,0	2,4
ЗЗЗ радника МУП	52,9	43,8	0,7	2,6
ЗЗЗ радника ЖС	26,9	72,1	0,0	1,0
Укупно	59,3	36,6	0,4	3,6

Посматрајући трогодишњи период, уочава се да исти проценат испитаника сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан као и у 2011. години, али нешто мање него у 2010. години. Број испитаника у 2012. години који сматрају да се плаћа партиципација за преглед изабраног лекара на нивоу је 2011. године, а нешто већи у односу на 2010. годину (Графикон 45.)

Графикон 45. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



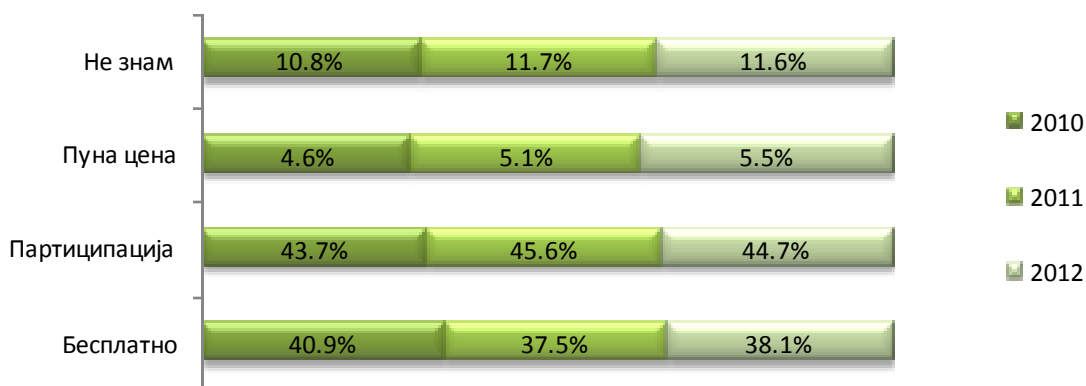
Готово половина испитаника сматра да се **плаћа партиципација за лекове или инјекције** које препише изабрани лекар, а највише испитаника код којих је присутно овакво мишљење има у Заводу за здравствену заштиту Железница Србије (77,4%) и Дому здравља „Вождовац“ (57,8%). Готово трећина испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената (28,3%) не зна да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни. (Табела 48).

Табела 48. Да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатани?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно %	Партиципација %	Пуна цена %	Не знам %
ДЗ Барајево	57,1	35,7	2,9	4,3
ДЗ Вождовац	28,4	57,8	4,9	8,9
ДЗ Врачар	34,9	43,4	7,5	14,2
ДЗ Гроцка	48,5	37,9	5,5	8,1
ДЗ Звездара	31,2	47,0	9,2	12,6
ДЗ Земун	43,4	45,1	3,2	8,3
ДЗ Лазаревац	47,3	30,5	9,5	12,7
ДЗ Младеновац	50,7	32,5	6,9	9,9
ДЗ Нови Београд	28,4	42,4	8,0	21,3
ДЗ Обреновац	45,2	40,8	4,4	9,6
ДЗ Палилула	39,9	47,2	4,1	8,8
ДЗ Раковица	49,5	35,6	5,0	10,0
ДЗ Савски венац	36,0	40,8	4,0	19,3
ДЗ Сопот	41,5	35,8	3,8	18,9
ДЗ Стари град	38,3	41,5	6,1	14,0
ДЗ Чукарица	36,6	51,9	3,5	8,0
ЗЗЗ студената	31,3	30,1	10,2	28,3
ЗЗЗ радника МУП	28,1	51,1	8,9	11,9
ЗЗЗ радника ЖС	21,1	77,4	0,5	1,1
Укупно	38,1	44,7	5,5	11,6

У поређењу са претходном годином, број испитаника који сматра да су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни се повећао, а број оних који сматра да се плаћа партиципација на ову услугу се смањило (Графикон 46).

Графикон 46. Да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатани, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Готово половина испитаника (48,1%) сматра да је **преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар бесплатан**, а ово мишљење је нарочито присутно у Дому здравља „Барајево“ (69,6%). Три четвртине корисника Завода за здравствену заштиту радника ЖС (73,7%) и више од половине испитаника у Дому здравља „Вождовац“ (54,3%) мишљења су да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар (Табела 49).

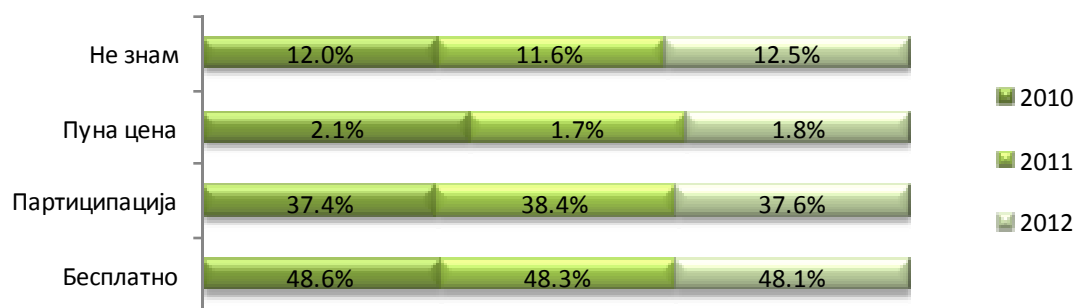
Табела 49. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекара бесплатани?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	69,6	26,1	0,0	4,3
ДЗ Вождовац	35,6	54,3	1,2	8,9
ДЗ Врачар	47,4	28,0	2,3	22,2
ДЗ Гроцка	55,9	30,4	2,7	11,0
ДЗ Звездара	47,2	37,8	2,6	12,4
ДЗ Земун	53,0	36,1	1,6	9,3
ДЗ Лазаревац	59,5	23,8	4,5	12,2
ДЗ Младеновац	63,7	23,4	2,3	10,7
ДЗ Нови Београд	35,4	40,8	1,1	22,8
ДЗ Обреновац	53,2	39,1	1,5	6,2
ДЗ Палилула	50,5	40,4	0,8	8,3
ДЗ Раковица	56,0	28,9	2,2	13,0
ДЗ Савски венац	43,4	27,8	1,5	27,2
ДЗ Сопот	53,8	25,0	3,8	17,3
ДЗ Стари град	51,8	34,0	1,9	12,2

ДЗ Чукарица	44,7	46,3	1,3	7,7
ЗЗЗ студената	64,5	3,0	3,0	29,5
ЗЗЗ радника МУП	35,6	48,5	3,0	12,9
ЗЗЗ радника ЖС	23,1	73,7	0,0	3,2
Укупно	48,1	37,6	1,8	12,5

У посматраном трогодишњем периоду, број испитаника у 2012. години који сматрају да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар је нешто мањи у односу на 2011. годину, док се број испитаника који не знају да ли је ова услуга бесплатна повећао у односу на претходну годину (Графикон 47).

Графикон 47. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекар бесплатни, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Више од половине испитаника не зна да ли се кућне посете лекара плаћају (55,2%), а ово мишљење је нарочито присутно у Заводу за здравствену заштиту радника МУП (76,5%). Више од половине испитаника у Дому здравља „Барајево“ сматра да је ова услуга бесплатна (52,5%) (Табела 50)

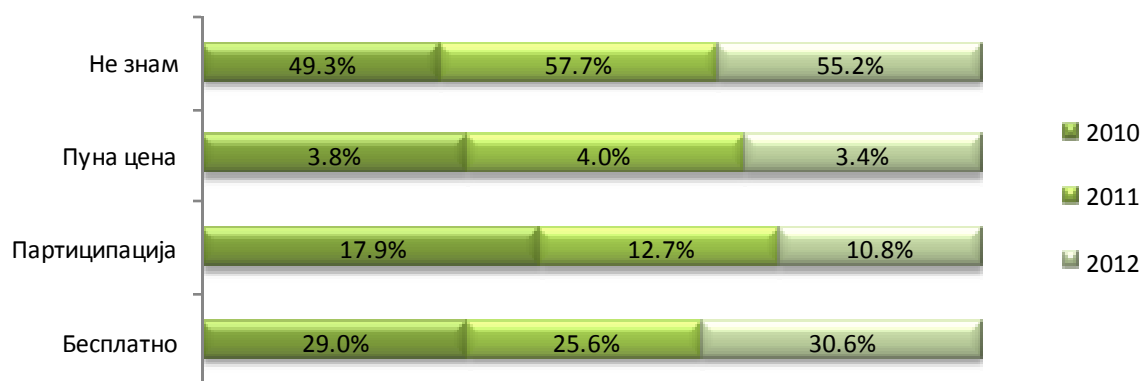
Табела 50. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	52,5	18,6	0,0	28,8
ДЗ Вождовац	38,9	24,8	2,5	33,8
ДЗ Врачар	19,5	5,9	4,9	69,7
ДЗ Гроцка	40,2	12,7	2,0	45,1
ДЗ Звездара	25,8	7,6	4,4	62,1
ДЗ Земун	36,4	9,5	2,9	51,2
ДЗ Лазаревац	45,2	3,0	5,0	46,8

ДЗ Младеновац	31,6	5,4	5,4	57,6
ДЗ Нови Београд	15,5	7,3	3,6	73,6
ДЗ Обреновац	33,5	5,9	1,7	58,9
ДЗ Палилула	33,4	7,9	4,1	54,6
ДЗ Раковица	34,1	12,3	4,6	49,0
ДЗ Савски венац	18,4	5,1	4,7	71,8
ДЗ Сопот	40,8	0,0	0,0	59,2
ДЗ Стари град	25,5	6,5	4,1	63,9
ДЗ Чукарица	33,9	26,0	3,2	36,9
ЗЗЗ студената	6,7	5,5	5,5	82,4
ЗЗЗ радника МУП	14,7	7,8	1,0	76,5
ЗЗЗ радника ЖС	43,7	3,5	0,0	52,8
Укупно	30,6	10,8	3,4	55,2

У посматраном трогодишњем периоду, уочава се знатан пораст броја испитаника који не знају да ли су кућне посете лекара бесплатне, као и знатно смањење броја испитаника који сматрају да се плаћа партиципација на ову услугу. Број испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна, као и број оних који сматрају да се плаћа пуна цена ове услуге се мењао уз незнатне осцилације током година (Графикон 48).

Графикон 48. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



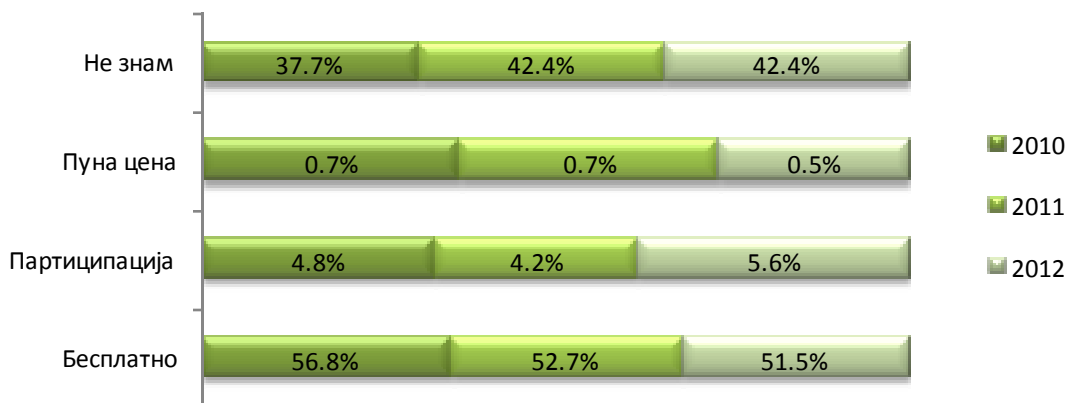
Више од половине испитаника сматра да су **прегледи беба или малог детета бесплатни** (51,5%), а ово мишљење је највише присутно у Дому здравља „Барајево“ (82,8%). Одговор на ово питање не зна 42,4% испитаника, а највише их је у Заводу за здравствену заштиту студената (83,0%) (Табела 51).

Табела 51. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатани?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ Барајево	82,8	5,2	0,0	12,1
ДЗ Вождовац	59,3	10,3	0,3	30,1
ДЗ Врачар	42,2	2,7	0,8	54,2
ДЗ Гроцка	54,7	4,4	0,6	40,3
ДЗ Звездара	57,2	3,6	0,6	38,5
ДЗ Земун	54,1	5,4	1,0	39,5
ДЗ Лазаревац	71,1	1,3	0,0	27,6
ДЗ Младеновац	58,1	5,3	0,3	36,3
ДЗ Нови Београд	37,3	3,5	0,8	58,4
ДЗ Обреновац	50,5	4,3	0,1	45,0
ДЗ Палилула	50,8	3,8	0,3	45,1
ДЗ Раковица	58,3	4,9	0,8	36,0
ДЗ Савски венац	39,8	2,3	0,3	57,6
ДЗ Сопот	67,3	0,0	0,0	32,7
ДЗ Стари град	56,7	3,4	0,7	39,2
ДЗ Чукарица	49,6	15,9	0,3	34,1
ЗЗЗ студената	14,5	1,8	0,6	83,0
ЗЗЗ радника МУП	37,4	3,3	1,1	58,2
ЗЗЗ радника ЖС	56,7	5,2	0,0	38,1
Укупно	51,5	5,6	0,5	42,4

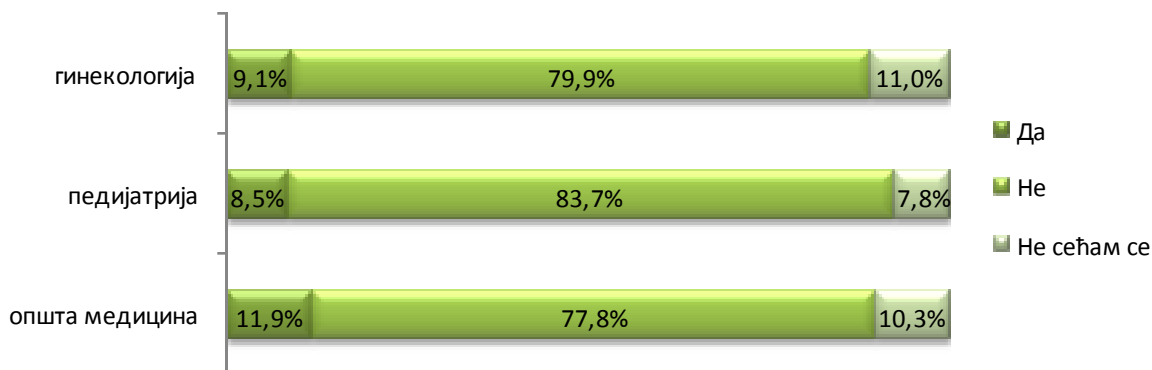
Од 2010. године значајно је опао број корисника који сматра да су прегледи беба или малог детета бесплатни, а повећао се број оних који не знају да ли је ова услуга бесплатна. Незнатно се повећао и број испитаника који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација (Графикон 49).

Графикон 49. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатани, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Готово сваки десети корисник је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** (10,4%), чешће у служби за здравствену заштиту одраслих (11,9%), што је више у односу на претходну годину (10,6%). (Графикон 50)

Графикон 50. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2012. години, по службама



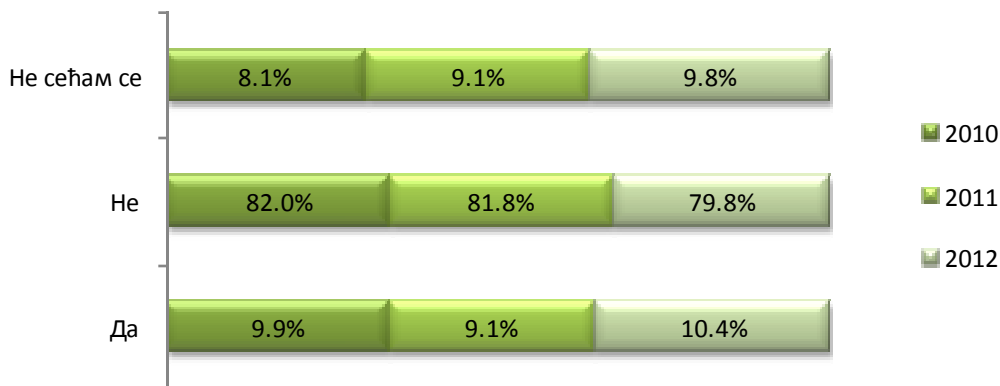
Међу корисницима који су **због недостатка новца од посете лекару одустали или су је одложили**, најбројније су особе које свој материјални положај оцењују као веома лош (29,2%), нижег образовног нивоа (19,2% корисника без потпуне основне школе и 13,2% оних са основним образовањем) и корисници старости 70 и више година (12,8%). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише их је у Дому здравља „Вождовац“ (21,3%), а најмање у домовима здравља „Барајево“ (2,6%) и „Савски венац“ (4,6%) (Табела 52).

Табела 52. Одлагање посета лекару због недостатка новца

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли платити преглед или лекове?		
	Да %	Не %	Не сећам се %
ДЗ Барајево	2,6	88,5	9,0
ДЗ Вождовац	21,3	72,3	6,4
ДЗ Врачар	9,2	84,7	6,1
ДЗ Гроцка	10,7	81,7	7,6
ДЗ Звездара	12,6	72,1	15,4
ДЗ Земун	9,8	83,1	7,1
ДЗ Лазаревац	8,9	81,9	9,2
ДЗ Младеновац	13,4	79,8	6,8
ДЗ Нови Београд	7,6	79,2	13,2
ДЗ Обреновац	8,5	82,7	8,8
ДЗ Палилула	12,3	79,2	8,5
ДЗ Раковица	11,1	82,6	6,2
ДЗ Савски венац	4,6	83,2	12,2
ДЗ Согот	11,8	80,9	7,4
ДЗ Стари град	7,0	87,2	5,7
ДЗ Чукарица	8,2	71,2	20,6
ЗЗЗ студената	11,2	76,9	11,8
ЗЗЗ радника МУП	9,0	84,5	6,5
ЗЗЗ радника ЖС	5,4	87,1	7,4
Укупно	10,4	79,8	9,8

У односу на претходне године, број корисника којима новац није био разлог одлагања посете се смањио (са 82,0% 2010. године на 79,8% 2012. године), док се број оних који су посету одложили незнатно повећао, на 10,4% (Графикон 51).

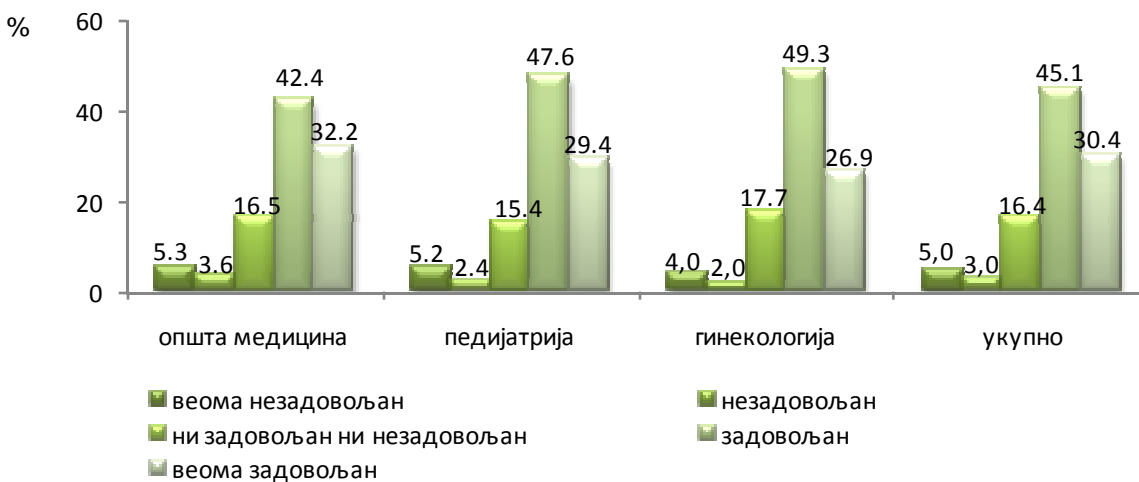
Графикон 51. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Укупно задовољство корисника квалитетом рада примарне здравствене заштите у Београду

Уколико се узму у обзир сви горе анализирани аспекти здравствене заштите скоро четири петине анкетираних корисника је у целини задовољно (45,1% задовољно и 30,4% веома задовољно) примарном здравственом заштитом, при чему их је значајно више задовољних у службама за здравствену заштиту деце (77,0%) него у службама за здравствену заштиту одраслих грађана (74,6%, Графикон 52).

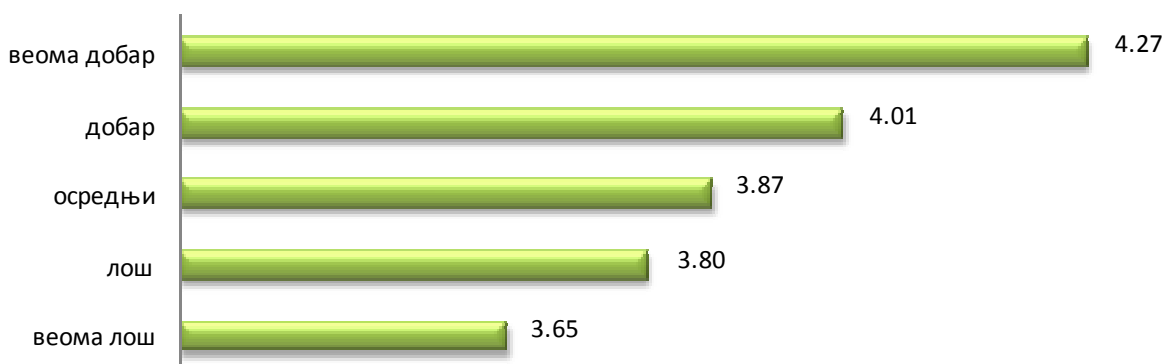
Графикон 52. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом по службама



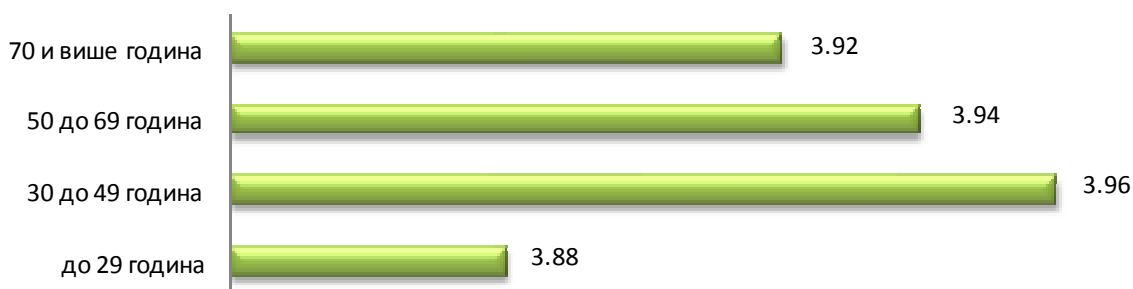
Исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), **просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом** оцењена је као „задовољан/а“ 3,93, готово једнако у свим службама (корисници службе за здравствену заштиту деце - 3,94, следе службе за здравствену заштиту жена - 3,93 и одраслих грађана - 3,92).

Просечна оцена задовољства значајно се повећава са побољшањем материјалног положаја корисника (Графикон 53), а када су у питању добне групе корисника, мање су задовољни млађи (29 и мање година) и старији (70 и више година), што је различито у односу на претходну годину када је задовољство корисника расло са њиховим старењем (Графикон 54).

Графикон 53. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја примарном здравственом заштитом



Графикон 54. Просечна оцена задовољства корисника различите старости примарном здравственом заштитом



Табела 53. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2012. години по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом у овој служби				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
	%	%	%	%	%
ДЗ Барајево	2,6	1,3	10,4	31,2	54,5
ДЗ Вождовац	4,7	2,1	14,0	40,8	38,5
ДЗ Врачар	7,0	3,4	19,0	43,0	27,6
ДЗ Гроцка	5,0	2,5	17,8	33,6	41,1
ДЗ Звездара	3,5	3,3	23,6	48,8	20,9
ДЗ Земун	3,8	5,8	25,5	48,1	16,9
ДЗ Лазаревац	3,4	3,7	18,6	41,0	33,2
ДЗ Младеновац	7,1	4,3	18,0	43,3	27,3
ДЗ Нови Београд	3,1	4,7	19,2	41,2	31,8
ДЗ Обреновац	5,0	2,7	15,6	58,2	18,6
ДЗ Палилула	8,0	3,0	10,4	43,5	35,1
ДЗ Раковица	8,9	2,3	15,5	44,4	28,9
ДЗ Савски венац	7,1	1,4	9,4	48,4	33,7
ДЗ Сопот	5,6	1,4	2,8	50,7	39,4
ДЗ Стари град	5,0	2,0	11,4	39,7	41,9
ДЗ Чукарица	3,7	1,2	13,6	38,4	43,1
ЗЗЗ студената	4,2	2,4	21,4	60,1	11,9
ЗЗЗ радника МУПа	9,4	0,6	9,4	50,3	30,2
ЗЗЗ радника ЖС	2,5	0,0	4,9	62,6	30,0
Укупно	5,0	3,0	16,4	45,1	30,4

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду се у односу на претходне две године незнатно смањила (са 4,0 на 3,93) (Табела 52). Највећи пораст задовољства уочава се у Дому здравља „Барајево“ (са 4,08 у 2011. години на 4,34 у 2012. години) и ЗЗЗ радника ЖС (са 3,89 у 2011. години на 4,18 у 2012. години), док се највеће смањење задовољства уочава у Дому здравља „Земун“ (са 4,00 у 2011. години на 3,68 у 2012. години) (Табела 54).

Табела 54. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 - 2012 године

Здравствена установа	2010			2011			2012		
	mean	n	SD	mean	n	SD	mean	n	SD
ДЗ Барајево	3,67	46	1,136	4,08	77	1,109	4,34	77	0,912
ДЗ Вождовац	3,86	268	1,017	4,06	793	0,916	4,06	829	1,014
ДЗ Врачар	4,06	281	1,112	3,89	275	1,067	3,81	526	1,096
ДЗ Гроцка	4,04	370	1,075	4,12	356	0,932	4,03	321	1,067
ДЗ Звездара	3,73	372	1,021	4,02	1032	0,877	3,80	607	0,922
ДЗ Земун	3,99	1257	0,706	4,00	917	0,986	3,68	1001	0,948
ДЗ Лазаревац	3,84	554	0,950	3,97	383	0,947	3,97	349	0,989
ДЗ Младеновац	3,73	527	0,880	3,62	511	1,054	3,79	439	1,106
ДЗ Нови Београд	4,10	796	0,895	3,88	698	0,933	3,94	704	0,988
ДЗ Обреновац	3,98	785	0,816	3,96	1001	0,927	3,83	765	0,932
ДЗ Палилула	3,93	653	0,981	4,00	644	1,014	3,95	575	1,137
ДЗ Раковица	3,94	295	0,933	4,09	243	0,927	3,82	304	1,144
ДЗ Савски венац	4,26	491	0,917	4,03	519	1,004	4,00	436	1,062
ДЗ Сопот	4,23	102	0,716	4,08	114	0,805	4,17	71	0,985
ДЗ Стари град	4,19	482	0,853	4,06	634	1,000	4,12	544	1,024
ДЗ Чукарица	4,28	608	0,646	4,39	706	0,805	4,16	763	0,959
ЗЗЗ студената	3,67	237	0,869	3,75	297	0,926	3,73	168	0,858
ЗЗЗ радника МУП	4,07	169	0,991	3,99	145	0,982	3,91	159	1,127
ЗЗЗ радника ЖС	4,01	179	0,936	3,89	166	0,074	4,18	203	0,737
УКУПНО	4,00	8472	0,900	4,00	9511	0,962	3,93	8841	1,018

Коментари корисника

Највећи број пацијената који је давао примедбе, сугестије и коментаре је задовољан професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара које са њима раде у тиму, или на шалтеру и интвенцијама. Као и претходне године, **негативни коментари односили су се на заказивање посета лекару, преоптерећеност лекара, на дуго чекање на преглед и поред заказивања термина посете, због лоше организације рада, недостатка особља или превеликог броја пацијената**, наводећи да у тим околностима пракса заказивања посета потпуно губи смисао.

Б. Анализа задовољства корисника
стоматолошком здравственом заштитом

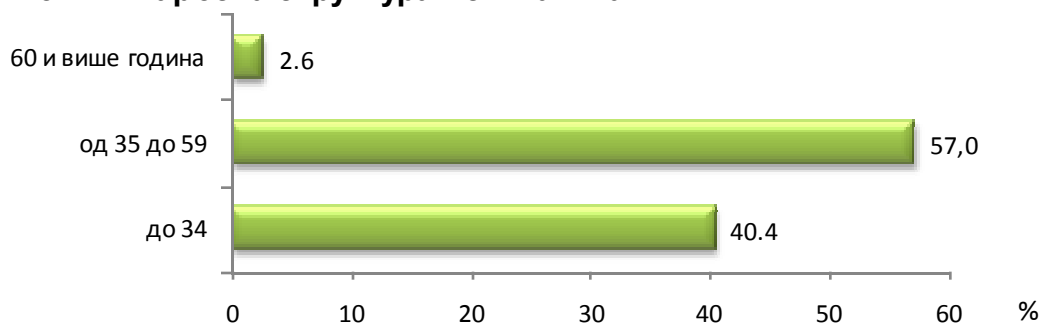
У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите спроведено је **3. децембра 2012. године, од 7-20 часова тј. до краја радног времена здравствене установе и то у седиштима здравствених установа**. У Београду су обухваћени сви домови здравља (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 Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Стандардизовани упитник садржи 19 основних питања и 29 потпитања, а попуњавали су га **искључиво родитељи или старатељи** у пратњи деце, анонимно и добровољно. Структура упитника се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре за избор стоматолога (како је изабран, познавање начина на који се може променити, да ли је мењан, који је био разлог промене, колико дуго дете има истог стоматолога); трећа група питања је везана за коришћење услуга (број посета код стоматолога, број посета приватном стоматологу, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група питања се односи на организацију и садржај рада и сарадњу са здравственим радницима; пета група питања везана је за наплаћивање услуга, док се последње питање односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у стоматолошкој здравственој заштити деце. Посебна рубрика се односи на могућност да се унесу примедбе/похвале и предлози за унапређење квалитета рада ове службе.

На дан 03.12.2012. године било је укупно 851 пацијент (деце) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домова здравља и 2 завода). Подељено је 673 упитника. Враћено је 605 упитника, или 89,9% од броја подељених односно анкетом је обухваћено 71,1% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу.

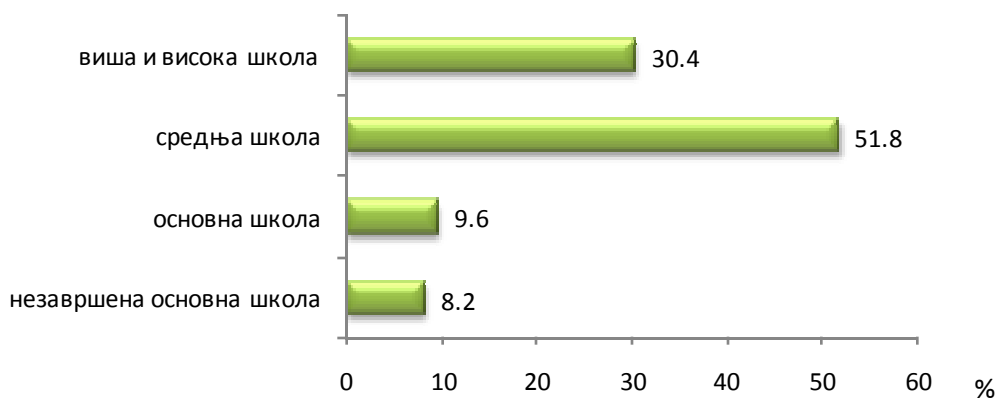
Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, нешто више од трећине (38,1%) чине мушкарци, а остало су жене (61,9%). На Графикону 1. приказана је старосна структура испитаника. Више од половине (57%) су испитаници били средње животне доби (35-59 година).

Графикон 1. Старосна структура испитаника



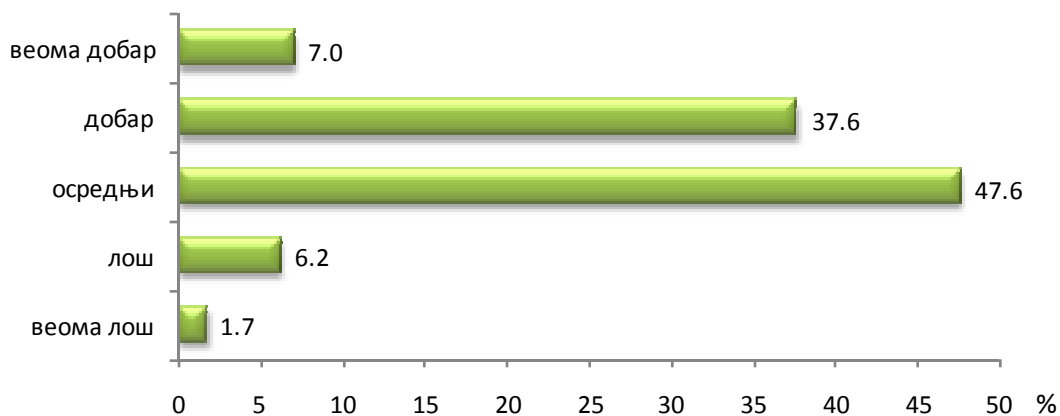
Нешто више од половине испитаника (51,8%) има завршену средњу школу, а скоро трећина (30,4) има више и високо образовање (Графикон 2).

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Свој материјални положај готово половина испитаника (47,6%) процењује као осредњи, 37,6% као добар и 7,0% као веома добар (Графикон 3).

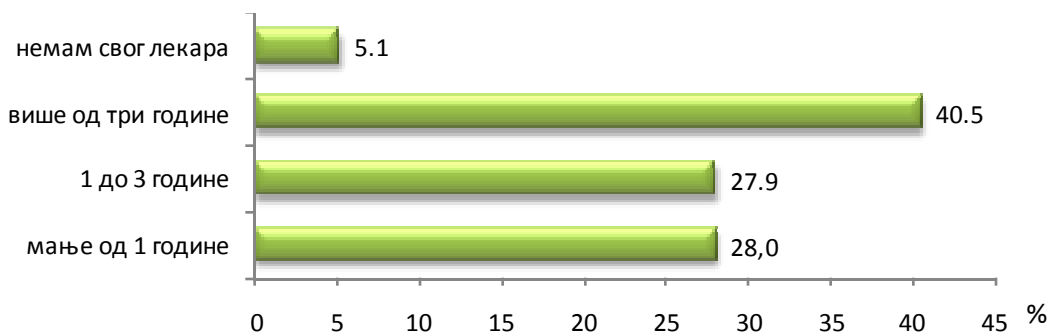
Графикон 3. Материјални положај испитаника



Када је у питању **избор стоматолога**, око две трећине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (65,0%), за 8,5% избор је учинио неко из породице, а за нешто мање од петине (17,8%) није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља. Највећи број корисника који нису имали могућност избора стоматолога је у Дому здравља „Звездара“ (49,0%). У домовима здравља „Врачар“ (85,2%), „Гроцка“ (76,9%), „Лазаревац“ (77,6%), „Младеновац“ (79,4%), „Палилула“ (74,5%), „Савски венац“ (77,8%), „Чукарица“ (74,1%), 333 радника Железнице Србије (73,3%) и у 333 студената (70,6%), у највећем броју случајева родитељи или сами пацијенти су изабрали стоматолога, док су у дому здравља „Раковица“ готово за сву децу родитељи изабрали стоматолога (90,9%). Изабраног стоматолога нема 5,1% деце.

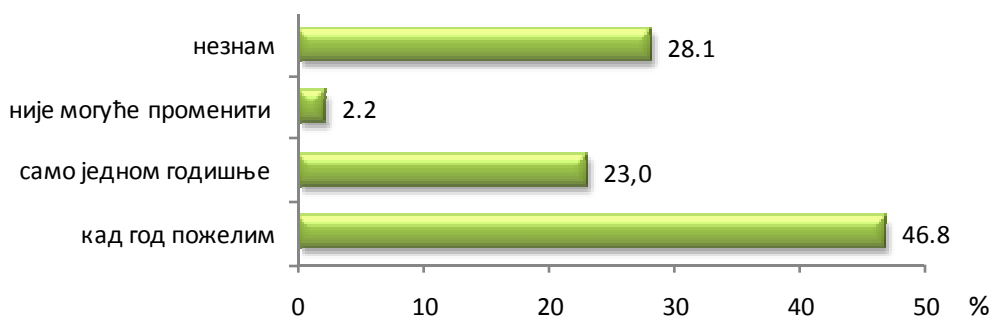
Мање од половине испитаника се **код истог стоматолога** лечи више од три године (40,5%), мање од трећине од једне до три године (27,9%), а мање од годину дана (28,0%). (Графикон 4).

Графикон 4. Дужина лечења код изабраног лекара



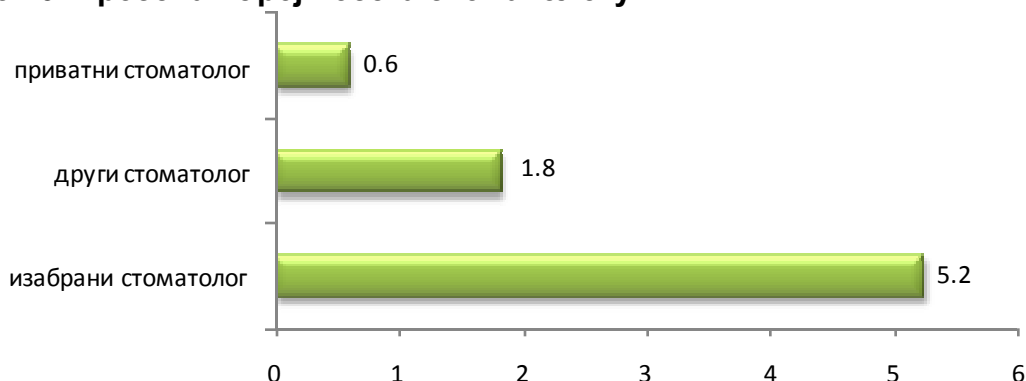
Иако 78,6% испитаника није мењало стоматолога детету, око половине је упознато са процедуром промене изабраног стоматолога: највише њих зна да може да га промени кад год то пожели (46,8%), сваки пети мисли да је промена могућа само једном у току године (23,0%), а сваки трећи није упознат са овом могућношћу (28,1%) (Графикон 5).

Графикон 5. Познавање процедуре промене изабраног стоматолога



Просечан број посета изабраном стоматологу који су испитаници остварили током претходне године је пет до шест (5,24), другим стоматолозима у оквиру исте службе 1,83, а приватним стоматолозима 0,56 (Графикон 6).

Графикон 6. Просечан број посета стоматологу



Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, трећина корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (30,0%), сваки пети буде заказан за исти дан (20,4%), четвртина чека на преглед један до три дана (25,5%), а сваки четврти буде примљен тек након 3 дана (24,1%). Највећи број пацијената без заказивања долази на преглед код стоматолога у домовима здравља „Лазаревац“ (80,4%), и „Земун“ (43,4%). Скоро две трећине пацијената чека дуже од 3 дана на стоматолошки преглед у домовима здравља „Палилула“ (75,5%), „Стари град“ (65,5%), као и 3333 Студената (65,5%). Дуже од 3 дана на преглед чека око половине пацијената у домовима здравља „Сопот“ (54,5%) и „Раковица“ (40,0%).

Највећи број испитаника је одговорило да дете добија **савете** о очувању здравља уста и зуба током редовних посета изабраном стоматологу, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 1).

Табела 1. Саветовање о очувању здравља уста и зуба

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
значај редовних прегледа	88,7	2,8	3,	5,2
употреба флуора	77,3	6,3	9,	6,7
правилно прање зуба	84,9	5,1	3,	6,2
ортодонтске неправилности	78,1	4,7	6,	10,5
настанак каријеса	81,8	3,9	7,	6,5
прибор за оралну хигијену	79,3	3,9	9,	7,8
правилна исхрана	76,3	5,5	9,	8,7

Када су у питању **ставови пацијената о изабраном стоматологу**, анкетирани корисници сматрају да стоматологи дају јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (87,0%), да су упознати са претходним болестима детета (85,1%) и да одвајају довољно времена за разговор са пацијентима (82,8%). (Табела 2).

Табела 2. Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
упознат је са проблемима и болестима мог детета	85,1	11,3	3,6
одваја довољно времена за разговор	82,8	13,5	3,6
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	87,0	10,6	2,4
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	94,1	4,6	1,3

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (85,2%), а постојањем довољно **места за седење у чекаоници** (84,4%). Преко половине испитаника (54,4%) сматра да је у случају болести преглед могуће обавити и викендом, а скоро 90,9% мисли да се у случају хитности преглед може обавити истог дана. **Дужином чекања на преглед у чекаоници** није задовољно 20,7%, док половина сматра да не чека дуго на преглед (52,0%). Такође, нешто више од половине испитаника (52,1%) сматра да су службе **доступне** деци са посебним потребама (Табела 3).

Табела 3. Задовољство испитаника појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	85,2	11,7	2,3	0,8
преглед је могућ и викендом	54,4	17,7	7,8	20,1
служба је доступна деци са посебним потребама	52,4	9,9	3,8	34,0
особље на шалтеру је љубазно	78,6	13,2	3,5	4,8
у чекаоници има довољно места за	84,4	10,6	3,7	1,3
дуго се чека у чекаоници	20,7	22,7	52,0	4,5
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	90,9	4,5	1,9	2,8
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	61,6	3,3	2,6	32,5

Када се анализирају ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника, закључује се да је нешто више од половине испитаника од педијатра добило информацију о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора (52,6%), а нешто више од две трећине информације о важности здравља уста и зуба (70,6%). Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 89,7% испитаника, а 53,9% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (Табела 4).

Табела 4. Сарадња између здравствених радника

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	70,6	14,8	10,9	3,7
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	52,6	19,4	20,1	7,9
дечји стома толог и стома толошка сестра добро сарађују	89,7	5,5	1,2	3,6
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	53,9	22,1	17,4	6,7

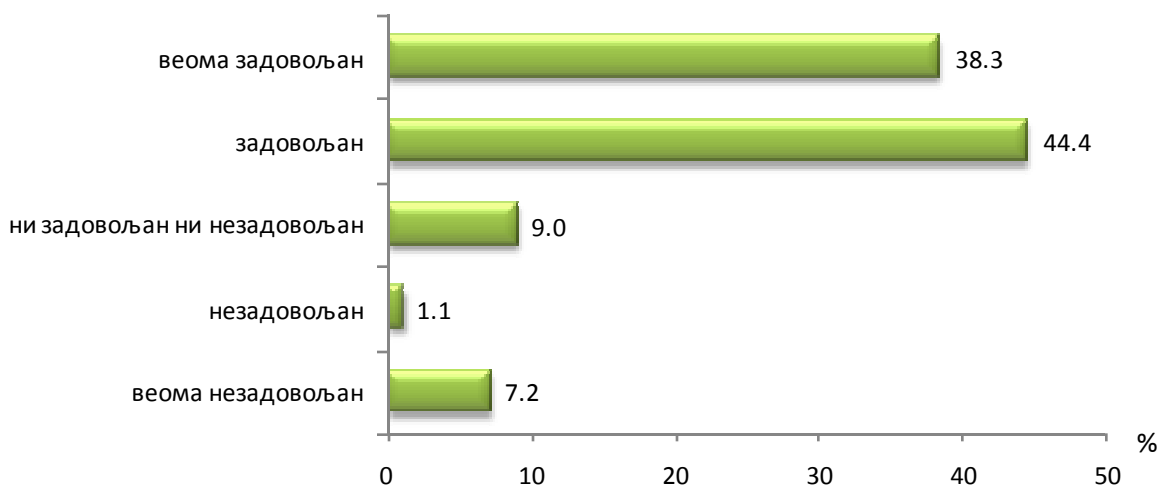
Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (93,9%), стављање пломбе (89,2%), вађење (83,1%), израда ортодонтских апарата (49,2%) и лечење зуба (80,7%) **бесплатни**. Највећу недоумицу испитаници су имали код прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета (37,7% није знало да ли се и колико плаћа).

Сваки десети испитаник (9,8%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца.

Нешто мање од половине испитаника је **задовољно** (44,0%), а нешто више од трећине веома задовољно (38,3%) **стоматолошком здравственом заштитом** коју дете остварује у дому здравља и заводима.

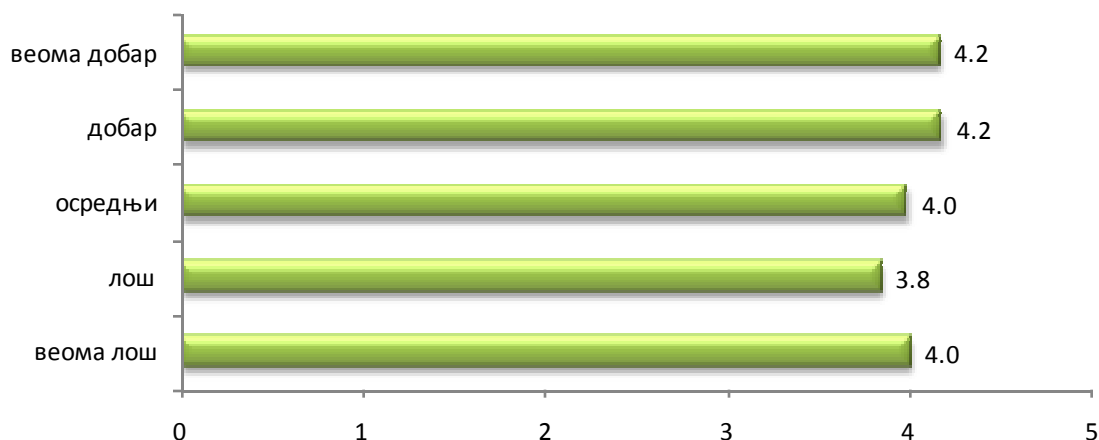
Незадовољних је 1,1%, веома незадовољних 7,2%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 9,0% (Графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника здравственом заштитом



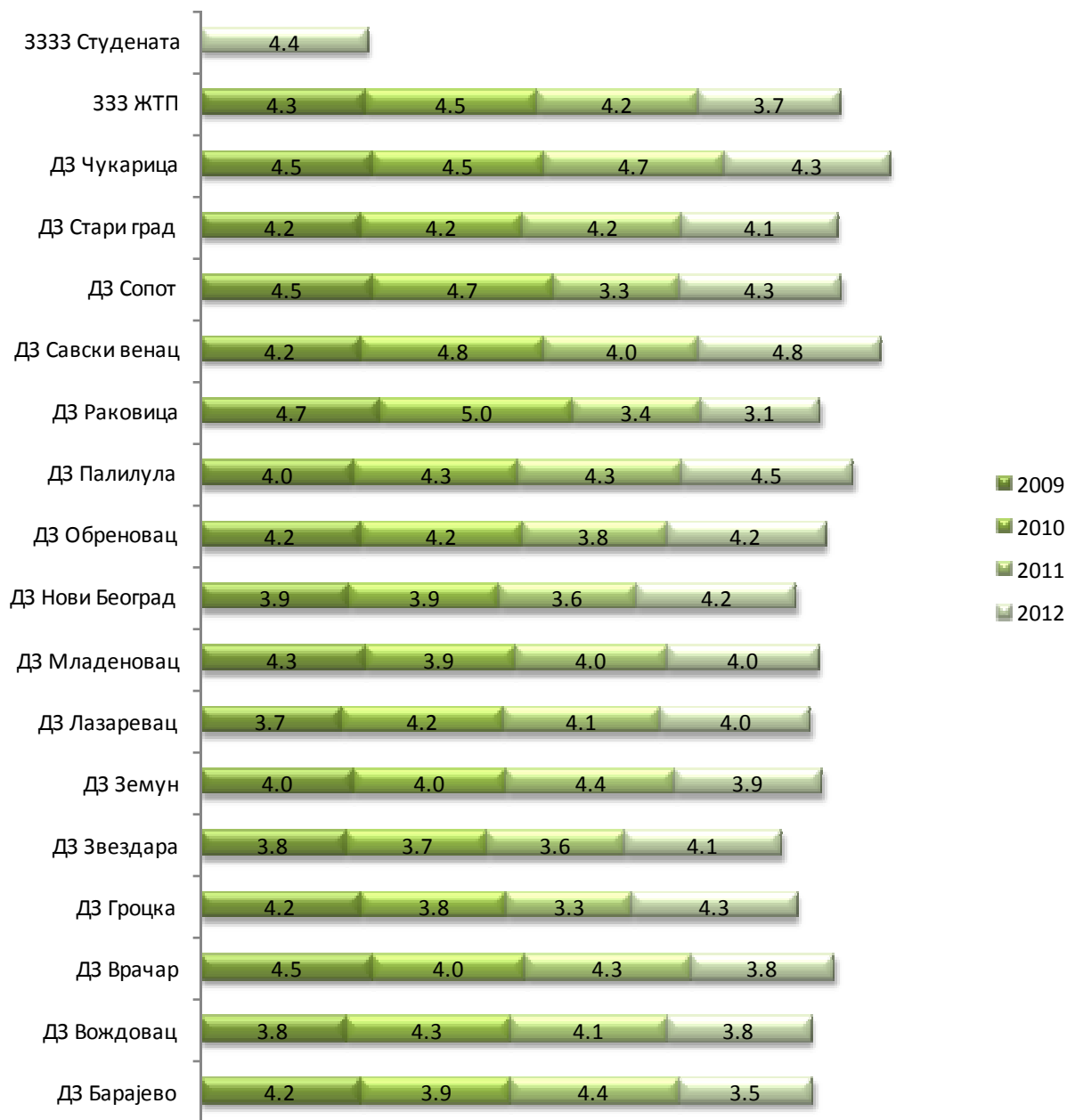
Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији стоматолошком здравственом заштитом су били корисници доброг материјалног положаја, а најнезадовољнији корисници лошег материјалног стања (Графикон 8).

Графикон 8. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом



Разлике у задовољству службом стоматолошке здравствене заштите постоје и међу домовима здравља. Најзадовољнији су били корисници у: ДЗ „Савски венац“ (4,78), ДЗ „Палилула“ (4,46), ЗЗЗЗ Студената (4,35), ДЗ „Чукарица“ (4,33) и ДЗ „Сопот“ (4,27). Најнезадовољнији корисници стоматолошких услуга су у ДЗ „Раковица“ (3,09) и ДЗ „Барајево“ (3,50) (Графикон 9).

Графикон 9. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у периоду од 2009. до 2012. године



В. Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе спроведено је 03.12.2012. године и то у делатности интерне медицине, у домовима здравља (16) и заводима који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Завод за здравствену заштиту студената, Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова и Завод за здравствену заштиту радника Железница Србије).

За испитивање задовољства корисника коришћен је стандардизовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батуг“, који садржи 11 основних питања. Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти после обављеног прегледа код специјалисте интерне медицине. Структура упитника се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања односила се на организационе карактеристике службе везано за могућност заказивања прегледа, дужину чекања на преглед, просторне услове у чекаоници; трећа група питања је везана за коришћење (број посета специјалисти интерне медицине, број посета приватном специјалисти, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група се односила на задовољство корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље (давање информација, време које лекар посвећује пацијенту, спремност да саслуша пацијента); пета група питања везана је за наплаћивање услуга, док се последње питање односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у специјалистичкој служби интерне медицине. Посебна рубрика се односи на могућност да корисници унесу примедбе/похвале и предлоге за унапређење квалитета рада ове службе. За разлику од ранијих година, а исто као и 2011. године унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, Београд, где је извршена и анализа података. Неки од добијених резултата су упоређивани са резултатима из 2011. године, а код појединих питања и са резултатима из претходних година.

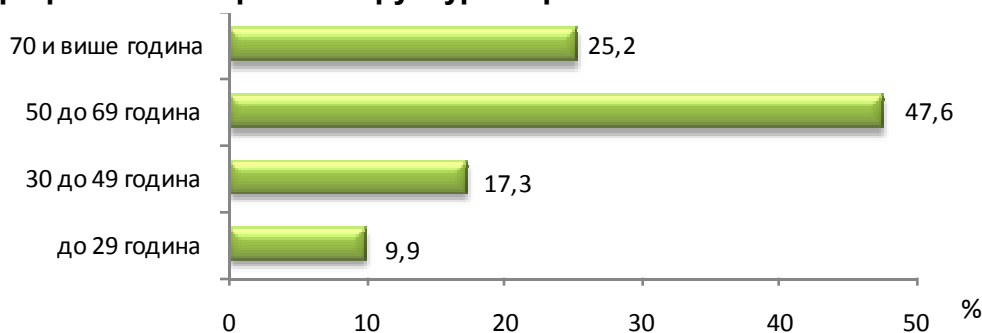
На дан испитивања задовољства корисника било је укупно 1.003 пацијената (за 23 више него у 2011. години у специјалистичкој служби интерне медицине). Подељено је 767 упитника. Враћено је 733 упитника (за 69 мање од предходне године), чиме је постигнута стопа одговора од 95,5% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 73% пацијената који су тог дана посетили ову службу. Стопа одговора учесника у анкети већа је од прошлогодишње када је износила 79,2%.

По најнижој стопи одговора издваја се Дом здравља „Звездара“ (80,8%), а одмах уз њих су и домови здравља: „Земун“ (92,9%), „Раковица“ (93,3%), „Лазаревац“ (94,7%), „Савски венац“ (96,3%) и „Вождовац“ (98,3%). Остали домови здравља, као и Завод за здравствену заштиту студената имају стопу од 100%. Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије има стопу (84,7%) и Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (97,8%). Тиме је стопа одговора према домовима здравља у 2012. години већа од прошлогодишње.

Нешто мање од две трећине анкетираних чине жене (62,2%). Просечна старост анкетираних корисника је 57,2 године. Најмлађе кориснике, очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (22,2 године), а најстарије домови здравља „Савски венац“ (65,9), „Сопот“ (65,0) и „Стари град“ (64,9).

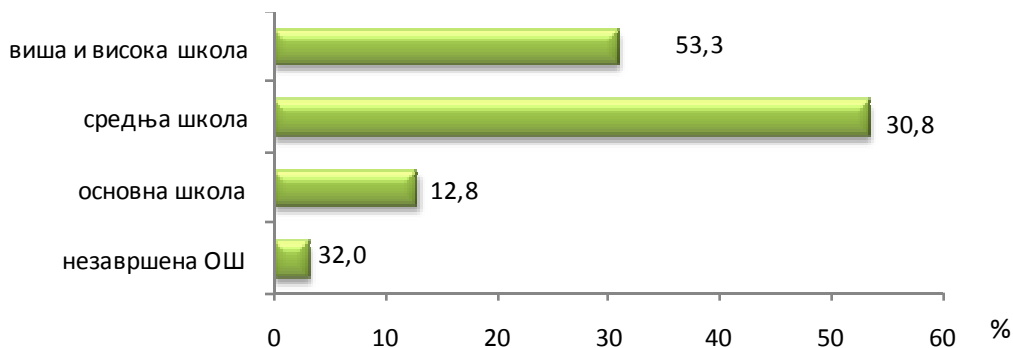
Старосна структура анкетираних пацијената је приказана на Графикону 1. Највише лечених пацијената, скоро сваки други, био је у доброј групи од 50 до 69 година (47,6%), затим у доброј групи 70 и више године (25,2%), од 30 до 49 година (17,3%), док је 9,9% било најмлађих, до 29 година.

Графикон 1. Старосна структура корисника



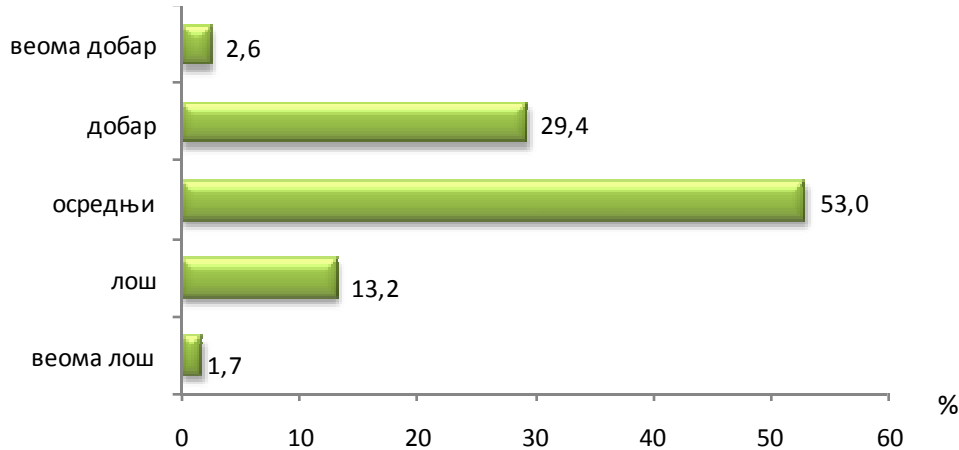
Више од половине анкетираних (53,3%) има завршену средњу школу (Графикон 2), а 30,8% вишу и високу школу. Незавршену основну школу има 3,2% испитаника.

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Сваки трећи испитаник свој **материјални положај** процењује као добар, док је за нешто више од половине (53%) он осредњи, за 13,2% лош и за 1,7% веома лош (Графикон 3).

Графикон 3. Материјални положај испитаника



Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим њеним карактеристикама, при чему су, као и претходне године, највише задовољни **љубазношћу и професионалношћу особља које ради на заказивању прегледа** (51,7%) и **добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа** (50,8%). Најмање су задовољни, односно највише незадовољни **могућношћу телефонског заказивања**.

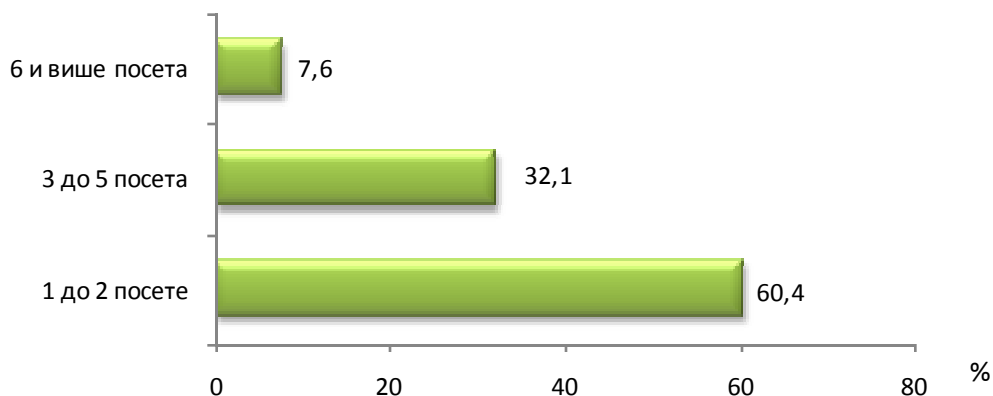
Поједине карактеристике које се односе на интернистичку службу су се разликовале између здравствених установа у којима корисници остварују здравствену заштиту. Могућност телефонског заказивања посета лекару је најбоље оцењена у домовима здравља: „Земун“ (4,84) и „Сопот“ (4,63). Чекање од тренутка заказивања прегледа до његове реализације је најбоље оцењено у домовима здравља: „Сопот“ (4,71) и „Земун“ (4,54), љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе најзадовољнији су пацијенти у ДЗ „Обреновац“ (4,92) и у домовима здравља „Земун“ и „Сопот“ (4,81), чистоћом и подобношћу чекаонице корисници који здравствену заштиту остварују у домовима здравља „Обреновац“ (4,76) и „Сопот“ (4,71), а добијеним објашњењима везаним за евентуална кашњења у односу на заказани термин корисници у домовима здравља: „Сопот“ (4,80), „Обреновац“ (4,75) и „Земун“ (4,73).

Табела 1: Задовољство корисника карактеристика ма службе

Колико сте задовољни	веома незадовољни	незадовољни	ни задовољни ни незадовољни	задовољни	веома задовољни	просечна оцена
	%	%	%	%	%	%
могућношћу телефонског заказивања	3,3	3,4	10,1	45,3	37,9	4,1
временом чекања од заказивања до прегледа	3,5	6,3	12,0	42,4	35,8	4,0
љубазношћу и професионалношћу собља	2,9	1,8	4,1	39,5	51,7	4,4
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	3,1	1,6	5,0	39,5	50,8	4,3
временом чекања у чекаоници	4,2	5,4	12,6	43,0	34,8	4,0
објашњењем евентуалног кашњења	3,3	4,9	11,2	41,6	38,9	4,0
чистоћом и подобношћу чекаонице	2,4	2,5	8,8	43,2	43,1	4,2

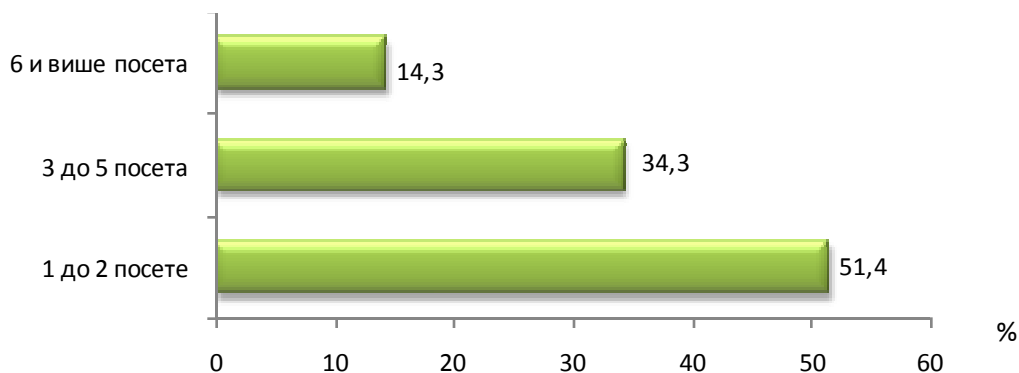
Сваки анкетирани корисник је током године која је претходила истраживању, у просеку 3 пута (2,8) посетио лекара специјалисту ове службе, три пута лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе (3,0) и остварио у просеку 0,7 посета лекару специјалисти у приватној пракси (Графикони 4, 5 и 6).

Графикон 4. Број остварених посета истом специјалисти



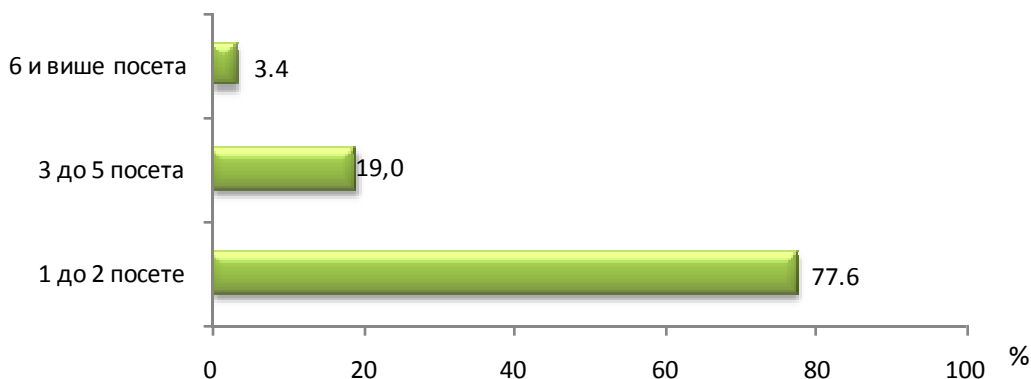
Уочене су разлике међу домовима здравља, па је највећи просечан број посета остварен у домовима здравља „Звездара“ (4,4) и „Врачар“ (4,0).

Графикон 5. Посете лекарима других специјалности



Корисници услуга у појединим домовима здравља су остварили већи број посета лекарима других специјалности у односу на претходну годину и то у домовима здравља: „Гроцка“ (4,21), „Сопот“ (4,18) и „Савски венац“ (4,0).

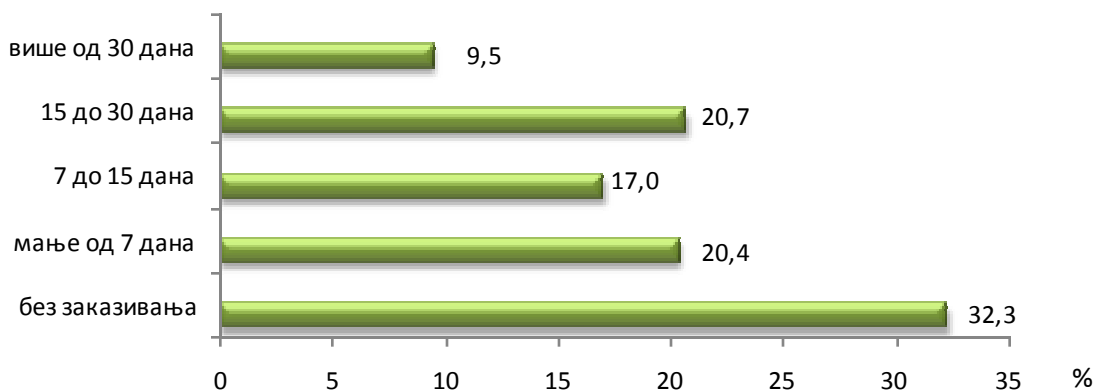
Графикон 6. Посете приватним лекарима



У 2012. години испитаници су остварили по 0,67 посета лекару специјалисти у приватној пракси, а највише у домовима здравља: „Раковица“ (1,89), „Лазаревац“ (1,88) и „Барајево“ (1,67).

На Графикону 7. је приказана просечна **дужина чекања на преглед специјалисте**. У односу на претходну 2011. годину, у 2012. години смањило се удео испитаника који на преглед чекају од 7 до 15 дана (са 24,9% на 17,0%), оних који на преглед чекају од 15 до 30 дана (са 21,6% на 20,7%) и испитаника који чекају на преглед више од 30 дана (са 10,2% на 9,5%), али се повећао удео оних који долазе без заказивања (са 27,6% на 32,3%).

Графикон 7. Чекање на преглед специјалисте



И ове године као и претходне, истог дана, без заказивања, прегледе остварују млађи корисници (60,0% млађих од 29 година), док су међу онима који на преглед чекају дуже од 30 дана најбројнија лица у добној групи од 50 до 69 година (12,8%) и лица стара 70 и више година (11,1%).

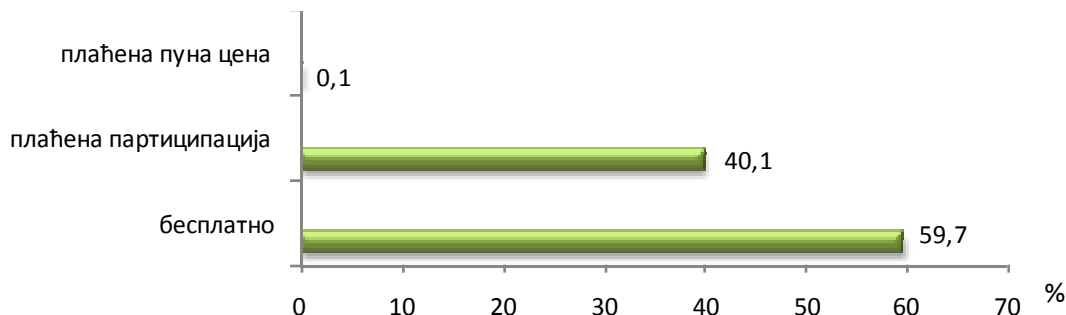
Радам лекара специјалиста задовољан је највећи број анкетираних. Више од 90% испитаника је задовољно пажњом коју му поклања лекар приликом прегледа, јасним објашњењима о природи болести, прописаној терапији и значају дијагностичких испитивања на које их упућује, као и љубазношћу особља. (Табела 2).

Табела 2. Изјаве корисника о раду лекара специјалисте

Да ли се слажете са следећим изјавама	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	93,3	5,7	1,0
лекар ме је пажљиво саслушао	92,8	6,3	0,9
лекар је одвојио довољно времена за разговор	88,4	10,0	1,6
лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	91,0	7,6	1,5
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	88,6	9,7	1,6
особље је било љубазно и пуно поштовања	91,1	7,7	1,2
јасно сам разумео/ла план свог лечења	90,0	9,6	1,9
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	85,5	12,4	2,5
постоји кутија за примедбе/жалбе	85,0	8,9	6,2

Више од половине испитаника је бесплатно обавило специјалистички преглед, а мање од 1% је платило пуну цену прегледа (Графикон 8). Бесплатне прегледе је обавило, као и у 2011. години, највише млађих од 29 година (77,9%), партиципацију је највише платило корисника између 30 до 49 година (52,1%), а пуну цену прегледа су платили у врло малом проценту једино корисници између 50 и 69 година (0,3%).

Графикон 8. Плаћање специјалистичког прегледа



Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2012. години на укупном нивоу износи 4,20, мање него у 2011. и 2010. години. Гледано према здравственим установама у протекле три године евидентирају се осцилације, а 2012. године најбоље оцене су дали испитаници у домовима здравља: „Обреновац“ (4,63), „Чукарица“ (4,57) и „Сопот“ (4,55), а најмање задовољни су корисници Дома здравља „Раковица“ (3,67) (Табела 3).

Табела 3. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2010. - 2012. године

Здравствена установа	2010			2011			2012		
	mean	n	SD	mean	n	SD	mean	n	SD
ДЗ Барајево	3,80	10	1,549	4,62	13	0,650	4,00	13	0,816
ДЗ Вождовац	4,65	17	0,493	3,95	74	0,842	4,12	111	0,760
ДЗ Врачар	4,16	44	0,805	3,98	61	0,957	3,96	26	1,399
ДЗ Гроцка	3,91	34	1,583	4,30	37	1,102	4,47	17	0,624
ДЗ Звездара	3,76	29	1,057	4,04	45	0,796	4,42	19	1,017
ДЗ Земун	4,16	19	0,958	4,20	20	0,894	4,24	25	1,332
ДЗ Лазаревац	4,00	13	0,577	3,50	20	1,433	4,29	17	0,686
ДЗ Младеновац	4,53	43	0,909	4,78	50	0,418	4,30	30	1,055
ДЗ Нови Београд	3,92	24	0,881	3,65	23	0,935	4,13	24	0,680

ДЗ Обреновац	4,43	58	0,652	4,60	48	0,736	4,63	24	0,876
ДЗ Палилула	4,09	33	1,011	4,30	46	0,813	3,84	32	1,019
ДЗ Раковица	4,39	38	0,638	4,21	47	0,778	3,67	27	0,832
ДЗ Савски венац	4,52	58	0,903	4,43	28	0,879	4,41	49	0,911
ДЗ Сопот	4,80	40	0,405	4,50	22	0,598	4,55	20	0,887
ДЗ Стари град	4,13	40	0,686	4,65	60	0,515	4,31	68	0,842
ДЗ Чукарица	4,43	46	0,688	4,31	51	0,547	4,57	53	0,821
ЗЗЗ студената	3,63	8	1,188	3,96	23	1,107	4,13	39	0,615
ЗЗЗ радника МУП	4,21	38	0,741	4,42	33	1,001	4,18	44	1,244
ЗЗЗ радника ЖС	4,31	77	0,799	3,66	65	0,853	3,98	81	1,406
УКУПНО	4,28	669	2,892	4,21	766	0,889	4,20	709	1,004

Коментари корисника

Најчешћи коментари које су пацијенти навели приликом попуњавања упитника, односе се на дужину чекања од момента заказивања до прегледа, као и дуго чекање на дијагностичке ултразвучне прегеледе. Такође, пацијенти сматрају да је потребно набавити више ултразвучних апарата како би се смањила листа чекања на ове прегледе. Треба додати и да је највећи број корисника похвалио рад, професионалност и љубазност лекара и медицинских сестара специјалистичко- консултативне службе у делатности интерне медицине.