

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ
ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ У 2015. ГОДИНИ**

Београд, март 2015. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић

Носилац задатка:

др Катарина Војводић

Аналізу урадили:

др Либија Димитријевић Танасковић

др Верица Почуча

др Весна Слијепчевић

Учесници у задатку:

мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

мр сц. мед. др Милена Пауновић

др Милена Јаковљевић

др Катица Трипковић

Инга Мијаиловић в.м.с.

Гордана Лазић в.м.с.

Данијела Куљанин в.м.с.

Владимир Глишовић в.м.т

Милица Бабовић в.м.с.

Гордана Бошковић здр. статистичар

Весна Поштин оператер

Наталија Звездић оператер

САДРЖАЈ

	Страна
I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2015. ГОДИНИ	4
Увод	4
Избор лекара и коришћење здравствене заштите	8
Саветовање о здравим стиливима живота	22
Задовољство корисника радом медицинских сестара	31
Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара	36
Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите	46
Плаћање услуга здравствене заштите	60
Укупно задовољство корисника квалитетом рада примарне здравствене заштите у Београду	67
Коментари корисника	70
II ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2015. ГОДИНИ	70
III ЗАДОВОЉСТВО РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У 2015. ГОДИНИ	81
Закључак	99

I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2015. ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је 23.11.2015. године у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу.

У истраживању су учествовали корисници служби за здравствену заштиту одраслих, деце и жена у следећим здравственим установама:

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић” Барајево (у даљем тексту: „Барајево”),
2. Дому здравља „Вождовац”,
3. Дом здравља „Врачар”,
4. Дом здравља „Гроцка”,
5. Дом здравља „Звездара”,
6. Дом здравља „Земун”,
7. Дом здравља „Др Ђорђе Ковачевић” Лазаревац (у даљем тексту: Лазаревац),
8. Дом здравља „Младеновац”,
9. Дом здравља „Нови Београд”,
10. Дом здравља „Обреновац”,
11. Дом здравља „Др Милутин Ивковић” Палилула(у даљем тексту: Палилула),
12. Дом здравља „Раковица”,
13. Дом здравља „Савски венац”,
14. Дом здравља „Сопот”,
15. Дом здравља „Стари град”,
16. Дом здравља „Др Симо Милошевић” Чукарица (у даљем тексту: Чукарица),
17. Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (333 радника МУП),
18. Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (333 радника ЖС),
19. Заводу за здравствену заштиту студената (333 студената).

У истраживању је учествовао укупно 10.191 корисник, или 60,8% оних који су на дан испитивања користили услуге изабраних лекара у овим здравственим установама (више него у 2014. години – 52,5%, а мање него у 2013. години - 61,6% и 2012. години - 62,2%). Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника. Од укупног броја испитаних корисника 60,5% су били корисници службе опште медицине у (више у односу на претходну годину), 51,2% педијатријске службе (више у односу на претходну годину) и 68,3% гинеколошке службе (незнатно мање у односу на 2014. годину). Служба за здравствену заштиту деце организована је у свим домовима здравља, док у заводима, због популације којој су намењени, нема ове службе.

Од 11.610 подељених упитника враћено је попуњено – 10.191 или 87,8%, при чему су стопе одговора корисника у службама за здравствену заштиту одраслих (87,2%) и деце

(87,1%) веће него 2014. године за разлику од је стопе одговора у Служби за здравствену заштиту жена која је нешто мања (88,4%) у односу на 2014. годину (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2010-2015. године



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, најнижа стопа одговора била је као и претходне године у 333 радника МУП (40,8%). По најнижој стопи учешћа у истраживању у **служби за здравствену заштиту деце** издваја се Дом здравља „Чукарица” (70,3%), док је најнижа стопа одговора у **служби за здравствену заштиту жена** била у Дому здравља „Лазаревац” (57,0%).

Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, према методологији Института за јавно здравље „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.

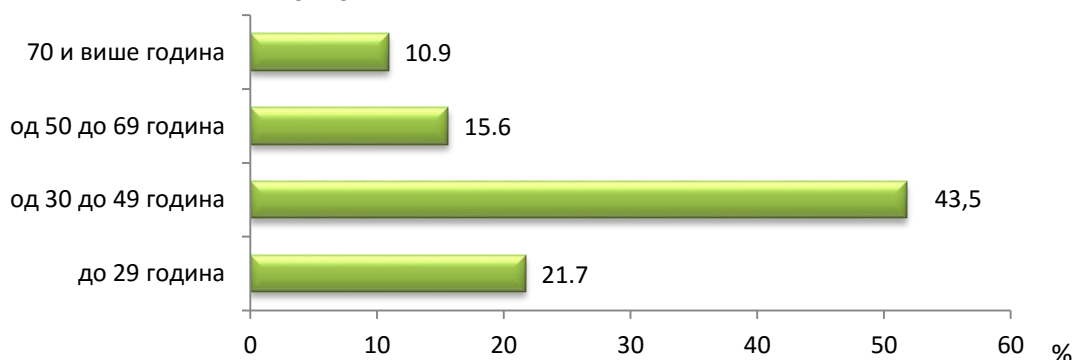
Највећи број анализираних упитника је из службе за здравствену заштиту одраслих грађана (5.116 или 50,2% анализираних). Из педијатријске службе анализирана су 2.162 упитника (21,2%), а из гинеколошке службе 1.543 (15,1%).

Просечна старост анкетираних корисника је 44,9 година, више него у претходној години (43,3 године) (просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1). Најмлађе кориснике, као и претходне године, има 333 студената (22,2 година), а најстарије следеће установе: ДЗ „Врачар” (50,6 година) и 333 радника ЖС (50,2 година). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 2.

Табела 1. Просечна старост испитаника

Служба	N	Просечна старост (година)	SD
Општа медицина	4.960	50,7	16,8
Педијатрија	2.012	35,0	10,1
Гинекологија	1.479	38,9	13,8
Укупно	8.451	44,9	16,5

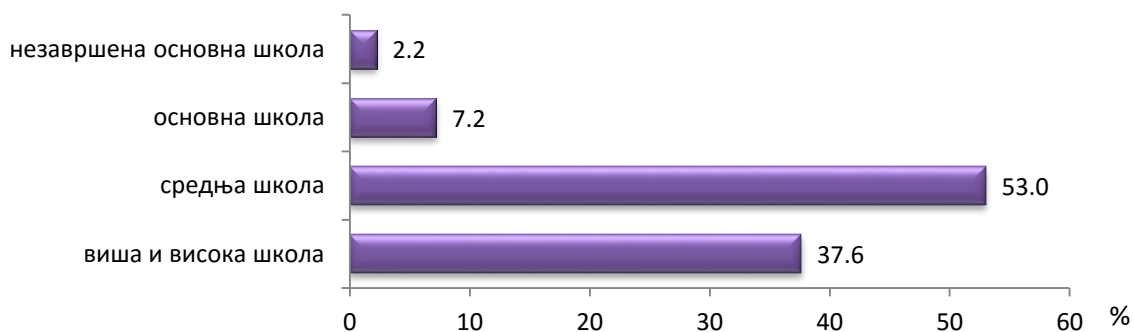
Графикон 2. Старосна структура испитаних корисника



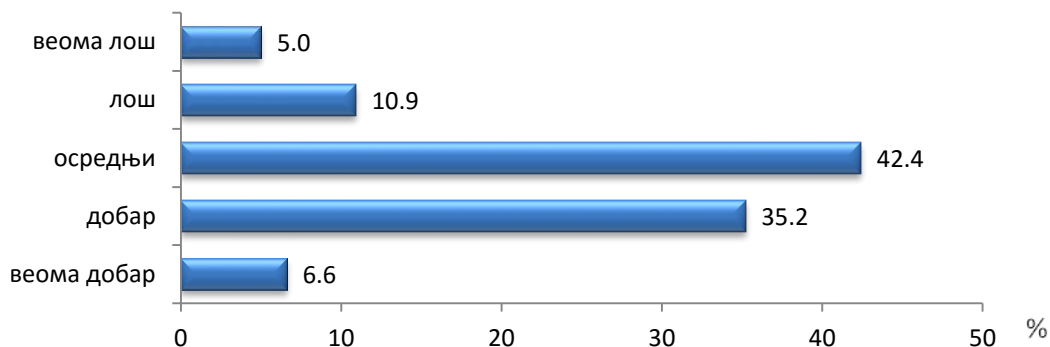
Више од две трећине анкетираних чине жене (66,1% или 5.640).

Више од половине анкетираних (53,0%) има завршену средњу школу (Графикон 3), док је више од трећине испитаника завршило вишу и високу школу (37,6%). Готово половина испитаних свој материјални положај процењује као осредњи (42,4%) (Графикон 4).

Графикон 3. Образовна структура испитаника

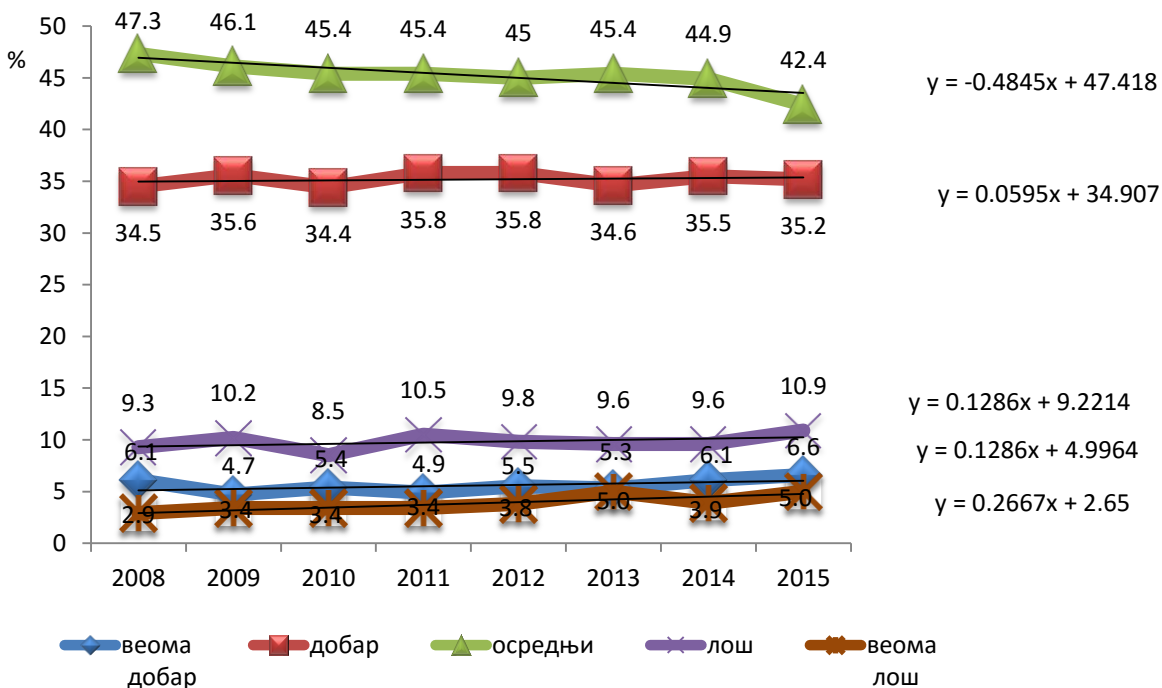


Графикон 4. Материјални положај испитаника



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2008. до 2015. године може се уочити опадајући тренд у броју корисника којису своје материјално стање оценили као осредње. Иако су ови корисници даље најбројнији уочава се поларизација пацијената у односу на материјални положај и повећање броја пацијената лошег и веома лошег материјалног стања али и веома доброг и доброг материјалног стања (Графикон 5).

Графикон 5. Материјални положај испитаника у периоду 2008-2015. године и тренд промене



Избор лекара и коришћење здравствене заштите

Више од три четвртине (76,9%) је само изабрало лекара код кога се лечи, а сваком тринаестом (7,6%) кориснику лекар је додељен у дому здравља. Посматрајући уназад 6 година уочава се смањење процента корисника који су самостално изабрали свог лекара и повећања оних којима је лекар додељен или је уместо њега изабрао неко од чланова породице (Табела 2).

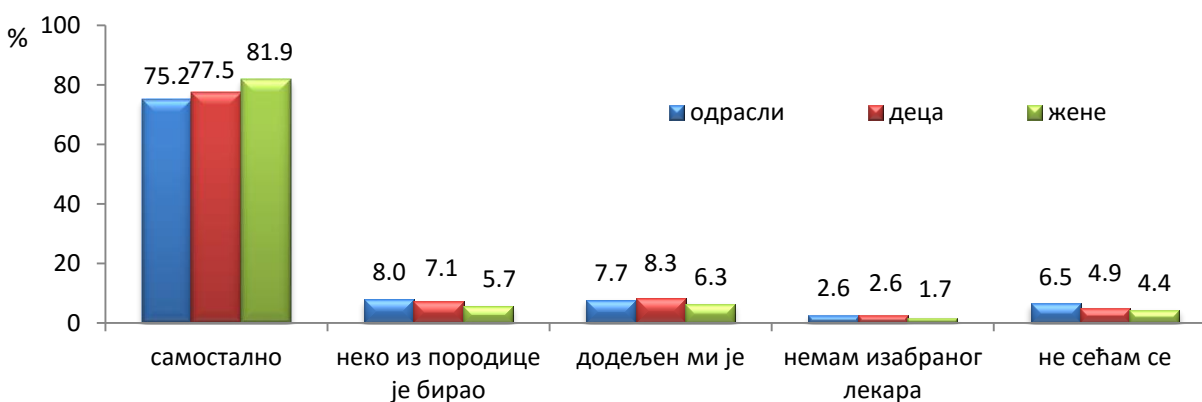
Табела 2. Начин избора лекара у периоду 2010-2015. године

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
2013	77,4	6,8	8,1	2,1	5,6
2014	74,1	7,2	9,1	2,4	7,3
2015	76,9	7,4	7,6	2,4	5,6

Самосталном **избору лекара** и ове године, склоније су жене (79,3%) него мушкарци (72,6%). Корисници средњег и доброг материјалног положаја, као и претходне године, сами су изабрали лекара чешће од осталих („средњег” - 78,2%, „доброг” - 78,0%).

Више од четири петине испитаница у служби за здравствену заштиту жена је самостално изабрало свог лекара (81,9%), док је у службама за здравствену заштиту деце (77,5%) и одраслих (75,2%) тај проценат нешто нижи (Графикон 6).

Графикон 6. Начин избора лекара (по службама)



Посматрајући по здравственим установама (Табела 3), највећи проценат корисника је **самостално изабрао свог лекара** и ове године у домовима здравља: „Сопот“ (89,4%), „Младеновац“ (86,3%), као и у 333 студената (94,4%). Насупрот томе, додељивање

лекара пацијенту је чешће, у домовима здравља „Звездара“, „Чукарица“, „Земун“ и „Раковица“.

Табела 3. Начин изабора лекара

Здравствена установа	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
ДЗ Барајево	83.3%	6.9%	5.6%	4.2%	0.0%
ДЗ Вождовац	74.3%	12.4%	8.0%	1.5%	3.8%
ДЗ Врачар	68.9%	11.8%	6.8%	4.7%	7.9%
ДЗ Гроцка	78.0%	5.8%	5.5%	1.7%	8.9%
ДЗ Звездара	65.7%	7.0%	17.6%	2.7%	7.0%
ДЗ Земун	72.3%	6.5%	10.8%	2.7%	7.6%
ДЗ Лазаревац	71.1%	7.5%	1.0%	14.4%	6.0%
ДЗ Младеновац	86.3%	4.1%	3.9%	2.1%	3.6%
ДЗ Нови Београд	82.1%	5.0%	4.8%	0.8%	7.3%
ДЗ Обреновац	82.2%	6.8%	7.2%	1.4%	2.4%
ДЗ Палилула	76.5%	7.4%	5.7%	3.6%	6.8%
ДЗ Раковица	72.2%	9.5%	10.7%	5.9%	1.8%
ДЗ Савски венац	81.4%	4.7%	7.3%	0.8%	5.8%
ДЗ Сопот	89.4%	1.8%	1.8%	2.7%	4.4%
ДЗ Стари град	81.6%	5.9%	7.2%	0.4%	4.9%
ДЗ Чукарица	71.8%	9.7%	12.8%	1.7%	4.0%
ЗЗЗ радника ЖС	81.1%	5.0%	3.2%	2.8%	7.8%
ЗЗЗ радника МУП	87.9%	6.4%	1.3%	1.3%	3.2%
ЗЗЗ студената	94.4%	0.0%	3.2%	1.6%	0.8%
Укупно	76.9%	7.4%	7.6%	2.4%	5.6%

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходних пет година, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара**: 50,4% сматра да може да га промени кад год то пожели, 21,7% сматра да је промена могућа само једном у току године, 2,4% сматра да промена није могућа. Четвртина корисника није упозната са овом процедуром (25,5%), мање него претходне године (30,6%) (Табела 4). Број испитаника који сматрају да могу да промене изабраног лекара када желе највећи је у 2015. години у односу на посматрани петогодишњи период.

Табела 4. Промена изабраног лекара, 2010-2015. 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
2013	50,4	19,9	2,5	27,2
2014	44,2	21,9	3,2	30,6
2015	50,4	21,7	2,4	25,5

Посматрајући резултате по здравственим установама (Табела 5), може се закључити да у појединим, велики број корисника и даље није упознат са процедуром промене изабраног лекара и то више од 30% у домовима здравља „Врачар“, „Лазаревац“, „Раковица“, „Чукарица, као и у 333 студената, док у 333 радника МУП чак 44,2% корисника није упознато са процедуром промене изабраног лекара.

Табела 5. Познавање процедуре промене изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте упознати са начином на који можете да промените 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	52.1%	21.9%	4.1%	21.9%
ДЗ Вождовац	58.2%	12.4%	1.9%	27.5%
ДЗ Врачар	38.9%	26.9%	3.7%	30.5%
ДЗ Гроцка	48.6%	16.7%	5.6%	29.2%
ДЗ Звездара	57.9%	11.7%	4.3%	26.1%
ДЗ Земун	51.8%	23.3%	2.8%	22.1%
ДЗ Лазаревац	48.5%	10.5%	1.5%	39.5%
ДЗ Младеновац	55.7%	14.8%	2.6%	26.9%
ДЗ Нови Београд	65.6%	15.2%	1.3%	17.9%
ДЗ Обреновац	21.2%	57.7%	2.2%	18.8%
ДЗ Палилула	61.2%	11.6%	1.4%	25.7%
ДЗ Раковица	51.8%	15.7%	1.8%	30.7%
ДЗ Савски венац	52.6%	22.4%	2.1%	22.9%
ДЗ Сопот	42.5%	29.2%	1.8%	26.5%
ДЗ Стари град	57.4%	14.9%	1.1%	26.7%
ДЗ Чукарица	48.2%	18.8%	2.7%	30.4%
333 радника ЖС	21.6%	56.0%	3.5%	18.8%
333 радника МУП	40.4%	13.5%	1.9%	44.2%
333 студената	43.2%	16.8%	1.6%	38.4%
Укупно	50.4%	21.7%	2.4%	25.5%

Око три четвртине корисника није мењало изабраног лекара (71,9%), (Табела 6), али се тај проценат снањзје у посматраном периоду. Готово у једнаком проценту жене (72,0%) и мушкарци (72,1%) нису мењали свог лекара. Корисници између 15 и 29 година у 78,7% случајева нису мењали изабраног лекара.

Посматрано по службама, у 2015, години, свог изабраног лекара није мењало 70,0% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 79,4% корисника служби за здравствену заштиту деце, као ни 67,5% корисница услуга служби за здравствену заштиту жена.

Табела 6. Промена изабраног лекара, период 2010-2015. 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
2013	22,8	77,2
2014	24,1	75,9
2015	28,1	71,9

У појединим домовима здравља више од три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара и то у домовима здравља: „Обреновац“ (79,7%), „Сопот“ (78,8%), „Раковица“ (78,7%), „Гроцка“ (78,4%), „Стари град“ (77,7%), „Савски венац“ (76,3%), „Барајево“ (75,4%), „Земун“ (75,2%), „Чукарица“ (75,2%) и „Звездара“ (75,1%) (Табела 7).

Табела 7. Промена изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
ДЗ Барајево	24.6%	75.4%
ДЗ Вождовац	27.3%	72.7%
ДЗ Врачар	46.1%	53.9%
ДЗ Гроцка	21.6%	78.4%
ДЗ Звездара	24.9%	75.1%
ДЗ Земун	24.8%	75.2%
ДЗ Лазаревац	27.8%	72.2%
ДЗ Младеновац	28.2%	71.8%
ДЗ Нови Београд	29.7%	70.3%
ДЗ Обреновац	20.3%	79.7%
ДЗ Палилула	26.3%	73.7%
ДЗ Раковица	21.3%	78.7%
ДЗ Савски венац	23.7%	76.3%
ДЗ Сопот	21.2%	78.8%
ДЗ Стари град	22.3%	77.7%
ДЗ Чукарица	24.8%	75.2%
ЗЗЗ радника ЖС	58.8%	41.2%
ЗЗЗ радника МУП	35.0%	65.0%
ЗЗЗ студената	33.9%	66.1%
Укупно	28.1%	71.9%

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, се наводе: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (45,3%), други разлози (21,9%), пресељење корисника (19,6%) и као најређи - неспоразум са лекаром (8,7%). На Табели 8. приказана је дистрибуција одговора на питање о разлогу промене изабраног лекара у последњих шест година, из које се може

уочити да је порастао број корисника који је променио изабраног лекара у односу на претходне године и да је напуштање картотеке од стране лекара постао чешћи разлог промене изабраног лекара што се и очекивалос обзиром на велики број изабраних лекара којије отишао у пензију.

Табела 8. Разлог промене изабраног лекара, 2010-2015. године

Година	Мој лекар је напустио ординацију/к артотеку	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
2013	10,8	6,7	3,4	7,9	71,2
2014	13,2	6,3	4,4	8,0	68,0
2015	15,5	7,3	3,5	8,1	65,6

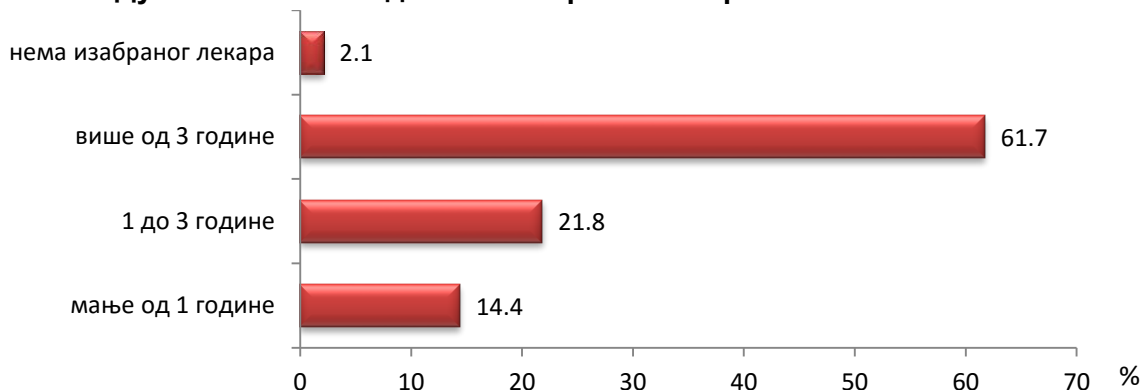
Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у свим установама, осим у Дому здравља „Барајево“ и „Раковица“, где други разлози предњаче као разлог промене изабраног лекара (Табела 9).

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	9.1%	7.6%	6.1%	10.6%	66.7%
ДЗ Вождовац	11.7%	12.3%	3.8%	5.2%	67.1%
ДЗ Врачар	25.3%	8.7%	4.7%	16.9%	44.3%
ДЗ Гроцка	8.3%	6.7%	4.4%	6.7%	73.8%
ДЗ Звездара	17.7%	7.4%	4.1%	7.7%	63.1%
ДЗ Земун	15.5%	5.5%	2.9%	8.0%	68.1%
ДЗ Лазаревац	22.3%	3.3%	2.2%	7.6%	64.7%
ДЗ Младеновац	13.9%	4.0%	5.4%	11.0%	65.7%
ДЗ Нови Београд	15.2%	8.6%	2.5%	4.7%	69.0%
ДЗ Обреновац	10.1%	5.2%	3.2%	6.7%	74.8%
ДЗ Палилула	18.9%	8.2%	3.5%	9.0%	60.4%
ДЗ Раковица	7.3%	9.3%	2.7%	8.7%	72.0%
ДЗ Савски венац	14.2%	5.1%	4.1%	8.5%	68.0%
ДЗ Сопот	14.3%	2.7%	1.8%	5.4%	75.9%
ДЗ Стари град	10.9%	4.6%	3.3%	9.1%	72.2%
ДЗ Чукарица	14.6%	9.1%	4.9%	5.3%	66.1%
ЗЗЗ радника ЖС	28.0%	6.8%	3.2%	12.2%	49.8%
ЗЗЗ радника МУП	25.2%	0.7%	0.7%	10.1%	63.3%
ЗЗЗ студената	16.7%	10.0%	0.8%	10.8%	61.7%
Укупно	15.5%	7.3%	3.5%	8.1%	65.6%

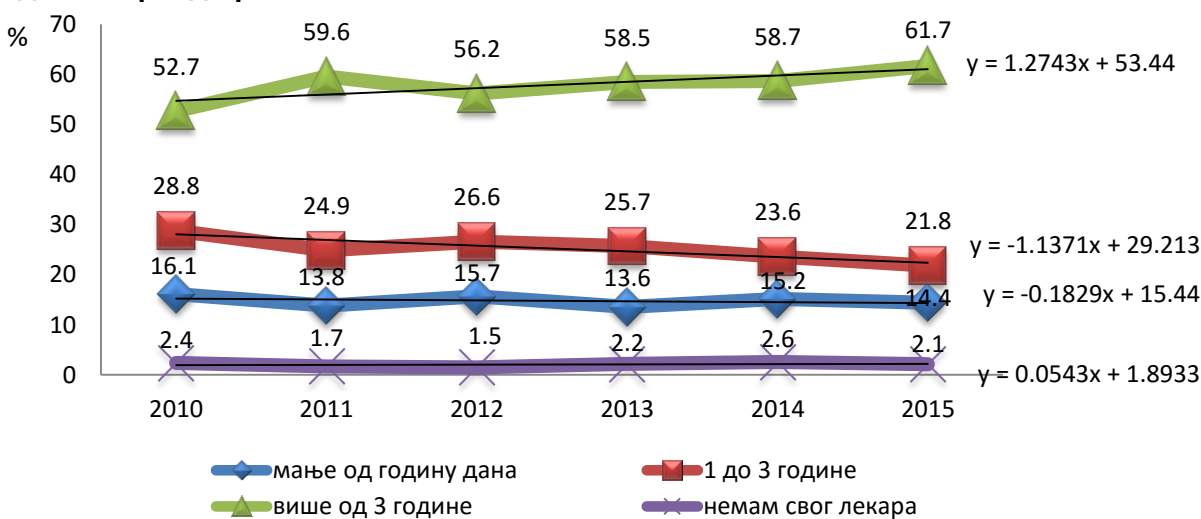
Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (61,7%) (Графикон 7), а мање од четвртине (21,8%) између једне и три године. Изабраног лекара нема 2,1% корисника, нешто више особе мушког пола (2,2% испитиваних) и са непотпуном основном школом (5,6%). Сваки двадесети корисник (4,7%) који своје материјално стање оцењује као веома добро нема свог изабраног лекара (у 2012. години овај проценат износио је - 3,8%, у 2013. години 7,6%, а у 2014. години 11,2%).

Графикон 7. Дужина лечења код истог изабраног лекара



Посматрајући период од 2010-2015. године, уочава се пораст броја испитаника који се лечи дуже од 3 године код истог лекара, као и оних који немају свог изабраног лекара (Графикон 8).

Графикон 8. Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2010-2015. године и тренд промена



На нивоу примарне здравствене заштите у Београду, испитаници стари 70 и више година у више од три четвртине случајева нису мењали свог изабраног лекара дуже од 3 године (80,2%), следе их испитаници старости од 50 до 69 година (72,3%). Више од трећине најмлађих испитаника, испод 30 година, није мењало свог изабраног лекара дуже од 3 године (37,7%). Више од две трећине корисника се лечи дуже од 3 године код истог

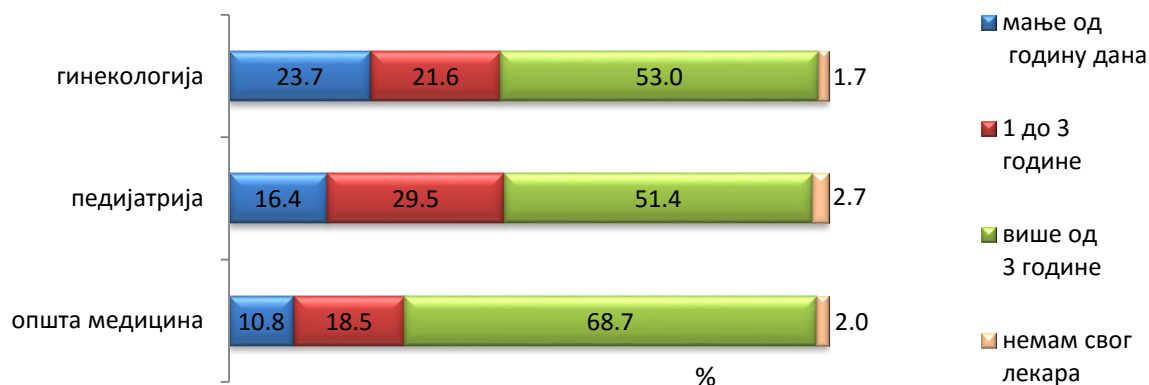
лекара и у следећим домовима здравља: „Сопот“ (69,9%), „Барајево“ (67,1%), „Нови Београд“ (68,7%), „Гроцка“ (67,8%), „Обреновац“ (68,5%) и 333 радника ЖС (71,2%). У домовима здравља „Младеновац“ и „Стари град“ и 333 студената мање од 1% корисника нема свог изабраног лекара.

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	6.8%	23.3%	67.1%	2.7%
ДЗ Вождовац	14.0%	23.1%	61.6%	1.3%
ДЗ Врачар	16.5%	20.0%	61.2%	2.3%
ДЗ Гроцка	11.3%	18.0%	67.8%	2.8%
ДЗ Звездара	14.1%	21.4%	62.0%	2.5%
ДЗ Земун	18.3%	21.9%	56.1%	3.7%
ДЗ Лазаревац	19.6%	28.1%	43.7%	8.5%
ДЗ Младеновац	16.1%	23.9%	59.1%	0.8%
ДЗ Нови Београд	7.3%	22.8%	68.7%	1.2%
ДЗ Обреновац	12.8%	17.4%	68.5%	1.3%
ДЗ Палилула	13.4%	18.9%	65.0%	2.7%
ДЗ Раковица	10.2%	28.7%	58.7%	2.4%
ДЗ Савски венац	16.0%	21.3%	61.1%	1.6%
ДЗ Сопот	5.3%	21.2%	69.9%	3.5%
ДЗ Стари град	13.0%	22.2%	64.1%	0.6%
ДЗ Чукарица	14.9%	24.2%	59.3%	1.6%
333 радника ЖС	9.4%	18.3%	71.2%	1.1%
333 радника МУП	19.1%	20.4%	59.2%	1.3%
333 студената	54.8%	32.3%	12.1%	0.8%
УКУПНО	14.4%	21.8%	61.7%	2.1%

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. У 2015. години, свог изабраног гинеколога није мењало више од 3 године 53,0% жена и 68,7% одраслих корисника и 53,0% корисника служби за здравствену заштиту деце (Графикон 9).

Графикон 9. Дужина лечења код изабраног лекара међу корисницима различитих служби



У 2015. години сваки анкетирани корисник је у просеку остварио од шест до седам посета изабраном лекару (6,6). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старошћу анкетираних (са 5,2 посета код корисника млађих од 29 година на 10,7 посета за кориснике старије од 70 година), а смањује се са побољшањем њиховог материјалног положаја (са 7,9 посета код корисника који су свој материјални положај проценили као веома лош на 6,9 код оних који материјални положај процењују као веома добар) и повећањем образовног нивоа (са 9,2 посета корисника са основним образовањем на 6,1 посета корисника са вишом и високом стручном спремом). Мушкарци су остварили у просеку 7,4 посета изабраном лекару, више у односу на жене које су се ређе обраћале изабраном лекару (6,2).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре седам посета изабраном лекару (7,3), нешто више него у 2014. години (7,0). Овај број, као и у претходној години, расте са старењем корисника (са просечно 4,3 посета за млађе од 29 година на 11,2 посета за старе 70 и више година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са 8,2 посета корисника са основним образовањем на 6,4 посета корисника са вишим и високим образовањем) и побољшањем материјалног положаја (са 8,4 посета корисника веома лошег материјалног положаја на 7,6 посета корисника веома доброг материјалног положаја). Највећи број посета остварили су корисници у домовима здравља: „Обреновац“ (8,5), „Врачар“ (8,4), „Палилула“ (8,3) и 333 радника ЖС (13,8) (Табела 11). Просечан број посета другом лекару је 2,1, при чему су то значајно чешће корисници старији од 70 година (3,1 посета), лошијег материјалног стања (3,5 посета испитаника са веома лошим материјалним стањем), особе са незавршеном основном школом (3,7), особе које немају изабраног лекара (3,1) и они који су до сада мењали изабраног лекара (2,7). Највећи просечан број посета другом лекару остварили су корисници у домовима здравља „Стари град“ (4,6), „Савски венац“ (4,4) и 333 радника ЖС (7,1). Испитаници су у просеку остварили 1,2 посете лекару у приватној пракси, што је мање него у претходној години (1,6). Више од 2 посете лекару у приватној пракси у просеку остварене су у домовима здравља: „Гроцка“ (2,1), „Савски венац“ (2,3) и 333 радника ЖС (2,6).

Табела 11. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у служби или лекару 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	5.0	1.6	1.3
ДЗ Вождовац	6.1	0.8	0.4
ДЗ Врачар	8.4	2.9	1.4
ДЗ Гроцка	8.1	3.0	2.1
ДЗ Звездара	7.3	2.1	1.1
ДЗ Земун	6.5	1.4	0.7
ДЗ Лазаревац	6.3	1.9	1.0
ДЗ Младеновац	7.8	4.0	4.7
ДЗ Нови Београд	5.9	1.2	0.8
ДЗ Обреновац	8.5	2.2	1.4
ДЗ Палилула	8.3	3.0	1.6
ДЗ Раковица	8.1	3.3	0.8
ДЗ Савски венац	6.8	4.4	2.3
ДЗ Сопот	5.8	3.3	1.8
ДЗ Стари град	7.3	4.6	1.0
ДЗ Чукарица	6.4	2.3	1.1
ЗЗЗ радника ЖС	13.8	7.1	2.6
ЗЗЗ радника МУП	7.5	1.9	1.7
ЗЗЗ студената	4.1	1.6	0.5
УКУПНО	7.3	2.1	1.2

У службама за здравствену заштиту жена у просеку је остварено 3,8 посета изабраном гинекологу. Овај број расте са нивоом образовања (3,9 посета корисница са вишом и високом школом). Особе веома доброг материјалног стања су највећи број пута посетиле изабраног лекара (4,5). Највећи број посета остваре најмлађе кориснице (4,5), као и кориснице у домовима здравља: „Гроцка“ (6,7), а најмањи у ЗЗЗ радника ЖС (1,6). Кориснице су посетиле другог лекара у служби у просеку 0,7 пута, двоструко мање него у претходној години (1,4 пута), док су лекара у приватној пракси посетиле 1,1 пут. Кориснице Дома здравља „Младеновац“ (2,6 пута) и ЗЗЗ радника МУП (1,9) су највећи број пута посетиле лекара у приватној пракси (Табела 12).

Табела 12. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у служби или лекару 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	2.2	1.0	1.1
ДЗ Вождовац	3.3	0.4	1.1
ДЗ Врачар	3.4	1.1	1.2
ДЗ Гроцка	6.7	0.1	0.3
ДЗ Звездара	4.0	2.2	1.8
ДЗ Земун	2.7	0.4	1.2
ДЗ Лазаревац	6.6	0.3	0.3
ДЗ Младеновац	5.5	2.3	2.6
ДЗ Нови Београд	4.3	0.3	0.5
ДЗ Обреновац	5.0	1.1	1.5
ДЗ Палилула	3.1	1.5	1.2
ДЗ Раковица	5.8	2.2	0.8
ДЗ Савски венац	3.4	1.0	0.8
ДЗ Сопот	5.0	3.2	1.7
ДЗ Стари град	3.5	2.3	1.7
ДЗ Чукарица	4.2	1.3	0.7
ЗЗЗ радника ЖС	1.6	0.7	1.3
ЗЗЗ радника МУП	4.4	2.4	1.9
ЗЗЗ студената	3.9	0.7	0.5
УКУПНО	3.8	0.7	1.1

У **службама за здравствену заштиту деце** остварено је у просеку 7,0 посета. Већи број посета остварила су деца чији су родитељи веома лошег материјалног стања (8,2). Највећи број ових посета се оствари у домовима здравља: „Врачар” (13,8) и „Нови Београд” (9,4), а најмањи у Дому здравља „Вождовац” (4,8). Највећи број посета неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварен је у домовима здравља „Врачар” (5,5) и „Лазаревац” (4,3). Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 1,3 по испитанику, више него у претходној години (1,0). Највеће одступање од просека уочава се у Дому здравља „Младеновац” (4,1) (Табела 13).

Табела 13. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у служби или лекару у приватној пракси (корисници службе за здравствену заштиту деце)

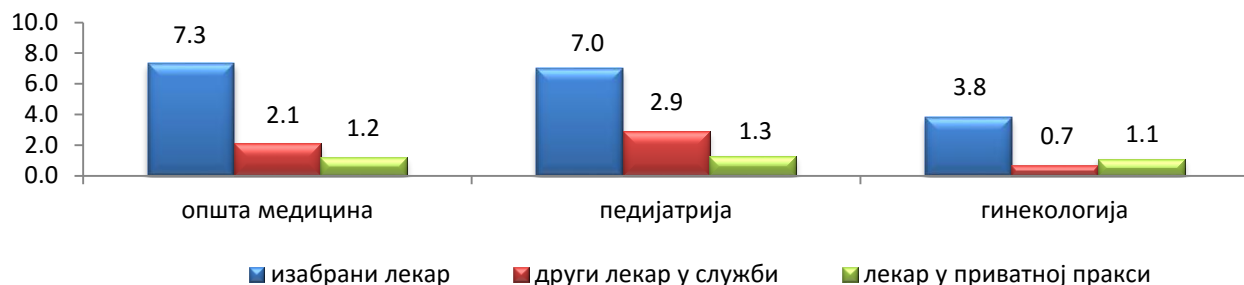
Здравствена установа	Колико пута сте посетили		
	изабраног лекара у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци
ДЗ Барајево	5.1	2.8	2.2
ДЗ Вождовац	4.8	1.1	0.8
ДЗ Врачар	13.8	5.5	1.7
ДЗ Гроцка	6.9	2.7	2.7
ДЗ Звездара	7.1	3.8	1.9
ДЗ Земун	5.7	3.7	0.8
ДЗ Лазаревац	8.2	4.3	1.0
ДЗ Младеновац	5.6	2.9	4.1
ДЗ Нови Београд	9.4	2.2	0.8
ДЗ Обреновац	8.6	2.6	1.0
ДЗ Палилула	5.7	3.7	1.7
ДЗ Раковица	5.7	2.9	0.5
ДЗ Савски венац	6.7	3.8	1.4
ДЗ Сопот	5.3	2.1	1.5
ДЗ Стари град	6.8	3.2	1.5
ДЗ Чукарица	7.5	2.8	1.3
УКУПНО	7.0	2.9	1.3

Одрасли грађани остваре у просеку 1,2 **посете лекарима у приватној пракси** (Графикон 10), и то чешће испитаници старости 70 и више година (1,4), као и они са незавршеном основном школом (1,5).

У **приватној педијатријској пракси** анкетирани корисници су остварили просечно по 1,3 посете (Графикон 10), при чему се приватним лекарима чешће обраћају корисници са завршеном основном школом (1,6), они који свој материјални положај процењују као веома добар (2,9), као и корисници које се не сећају како су изабрали свог лекара (3,9).

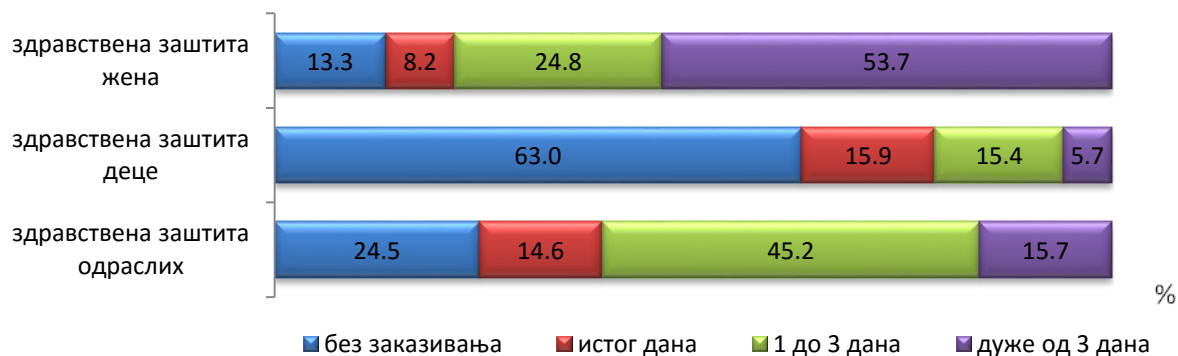
Жене остваре у просеку 1,3 **посете гинеколозима у приватној пракси** (Графикон 10). Анкетиране кориснице посећују гинеколога у приватној пракси чешће уколико свој материјално стање процењују као веома добро (1,8), као и кориснице са вишом и високом школом (1,6).

Графикон 10. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у истој служби и лекару у приватној пракси



Трећина анкетираних корисника (32,0%) никада не заказује своје посете лекару, 13,8% корисника их закаже за исти дан, више од трећине корисника чека од 1 до 3 дана (34,3%), а 19,8% на преглед чека дуже од 3 дана. Највећи број корисника преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту деце (63,0%). У служби за здравствену заштиту жена више од половине корисница чека на преглед дуже од 3 дана (53,7%). Нешто више од трећине одраслих корисника (45,2%) чека на преглед од 1 до 3 дана, док 14,6% закаже преглед истог дана (Графикон 11). Преглед не заказује 24,5% корисника Службе за здравствену заштиту одраслих, док 15,7% корисника чека на преглед дуже од 3 дана.

Графикон 11. Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара



Највећи број корисника служби за здравствену заштиту **одраслих** свој здравствени проблем реши истог дана у домовима здравља „Лазаревац“ (93,8%) и „Гроцка“ (93,1%), а најмањи у домовима здравља „Нови Београд“ (22,1%) и „Сопот“ (22,8%). По броју корисника који контакт са изабраним лекаром у овој служби остваре након чекања дужег од три дана издвајају се домови здравља „Звездара“ (34,0%) и „Чукарица“ (30,4%) (Табела 14).

Табела 14. Заказивање прегледа и чекање на преглед изабраног лекара изабраног лекара у Служби за здравствену заштиту одраслих

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
ДЗ Барајево	48.7%	20.5%	15.4%	15.4%
ДЗ Вождовац	27.1%	19.2%	47.9%	5.8%
ДЗ Врачар	28.3%	8.1%	42.0%	21.6%
ДЗ Гроцка	68.9%	24.2%	4.2%	2.6%
ДЗ Звездара	18.4%	8.0%	39.6%	34.0%
ДЗ Земун	25.1%	8.5%	52.0%	14.5%
ДЗ Лазаревац	73.8%	20.0%	3.1%	3.1%
ДЗ Младеновац	32.2%	36.9%	21.5%	9.4%
ДЗ Нови Београд	6.2%	15.9%	50.3%	27.7%
ДЗ Обреновац	10.0%	18.7%	65.6%	5.7%
ДЗ Палилула	27.0%	20.8%	41.9%	10.3%
ДЗ Раковица	41.3%	12.7%	17.5%	28.6%
ДЗ Савски венац	20.3%	9.2%	43.5%	27.1%
ДЗ Сопот	14.0%	8.8%	59.6%	17.5%
ДЗ Стари град	13.2%	9.0%	61.4%	16.4%
ДЗ Чукарица	16.0%	8.4%	45.1%	30.4%
333 радника ЖС	24.3%	14.9%	55.4%	5.4%
333 радника МУП	54.7%	9.4%	34.0%	1.9%
333 студената	59.3%	13.6%	23.7%	3.4%
УКУПНО	24.5%	14.6%	45.2%	15.7%

Највећи број **деце** (78,9%) 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 „Врачар” (46,8%) и „Савски венац“ (47,6%) (Табела 15).

Табела 15. Заказивање прегледа и чекање на преглед изабраног лекара изабраног лекара у Служби за здравствену заштиту деце

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
ДЗ Барајево	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%
ДЗ Вождовац	76.3%	10.2%	8.1%	5.4%
ДЗ Врачар	38.5%	8.3%	40.4%	12.8%
ДЗ Гроцка	72.0%	20.0%	4.0%	4.0%

ДЗ Звездара	52.9%	13.7%	17.6%	15.7%
ДЗ Земун	74.0%	17.8%	6.3%	1.9%
ДЗ Лазаревац	64.5%	21.1%	5.3%	9.2%
ДЗ Младеновац	67.8%	20.0%	8.9%	3.3%
ДЗ Нови Београд	82.9%	11.2%	1.6%	4.3%
ДЗ Обреновац	37.0%	21.0%	40.3%	1.7%
ДЗ Палилула	75.9%	10.3%	7.6%	6.2%
ДЗ Раковица	82.0%	4.0%	6.0%	8.0%
ДЗ Савски венац	28.8%	18.8%	33.8%	18.8%
ДЗ Сопот	65.1%	25.6%	7.0%	2.3%
ДЗ Стари град	75.0%	12.2%	8.7%	4.1%
ДЗ Чукарица	34.6%	23.8%	36.2%	5.4%
УКУПНО	63.0%	15.9%	15.4%	5.7%

Највећи број **корисница службе за здравствену заштиту жена** преглед може да обави у току истог дана у ДЗ „Барајево“ (100,0%) и ДЗ „Сопот“ (92,3%). Насупрот томе, ово може да учини мањи број корисника услуга ових служби у домовима здравља: „Раковица“ (10,6%), „Чукарица“ (11,4%) „Нови Београд“ (11,5%) и 333 радника ЖС (1,5%). На преглед дуже од три дана чека више од две трећине корисница у домовима здравља: „Чукарица“ (67,1%), „Стари град“ (67,3%), „Нови Београд“ (68,8%), „Раковица“ (70,2%) и „Земун“ (74,5%) (Табела 16).

Табела 16. Заказивање прегледа и чекање на преглед изабраног лекара у Служби за здравствену заштиту жена

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
ДЗ Барајево	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Вождовац	7.1%	7.8%	21.2%	63.9%
ДЗ Врачар	8.6%	7.1%	38.6%	45.7%
ДЗ Гроцка	13.3%	23.3%	63.3%	0.0%
ДЗ Звездара	11.4%	5.1%	30.4%	53.2%
ДЗ Земун	8.7%	6.7%	10.1%	74.5%
ДЗ Лазаревац	68.0%	8.0%	10.0%	14.0%
ДЗ Младеновац	10.8%	29.7%	21.6%	37.8%
ДЗ Нови Београд	9.4%	2.1%	19.8%	68.8%
ДЗ Обреновац	17.6%	12.9%	23.5%	45.9%
ДЗ Палилула	11.1%	8.1%	16.2%	64.6%
ДЗ Раковица	2.1%	8.5%	19.1%	70.2%
ДЗ Савски венац	26.8%	9.8%	26.8%	36.6%
ДЗ Сопот	61.5%	30.8%	0.0%	7.7%

ДЗ Стари град	8.9%	5.0%	18.8%	67.3%
ДЗ Чукарица	8.9%	2.5%	21.5%	67.1%
ЗЗЗ радника ЖС	1.5%	0.0%	85.1%	13.4%
ЗЗЗ радника МУП	30.2%	16.3%	27.9%	25.6%
ЗЗЗ студената	3.1%	9.2%	29.2%	58.5%
УКУПНО	13.3%	8.2%	24.8%	53.7%

Саветовање о здравим стиловима живота

Савете о здравим стиловима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 17). Корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (66,5%) и редовне физичке активности (61,0%). Изабрани лекар током редовне посете даје савете о штетности алкохола (34,4%), дувана (40,3%) и одбрани од стреса (46,8). О сигурном сексу и опасностима злоупотребе дроге савете је добило најмање корисника. Више од половине корисника сматра да им нису потребни савети о злоупотреби алкохола и дроге.

Табела 17. Саветовање о здравим стиловима живота

Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?				
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
Правилна исхрана	66,5	7,8	8,0	17,7
Важност физичке активности	61,0	9,1	10,0	19,9
Злоупотреба алкохола	34,4	6,7	16,8	57,9
Смањење/престанак пушења	40,3	7,0	14,9	37,7
Одбрана од стреса	46,8	6,6	14,6	32,0
Сигуран секс	30,3	5,9	17,2	46,6
Злоупотреба дрога	24,9	4,8	17,8	52,4

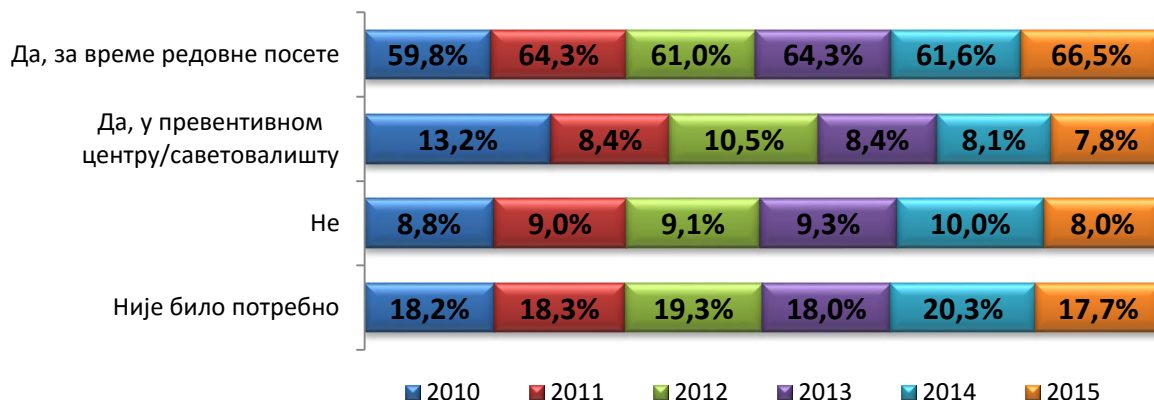
Савете о правилној исхрани корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (66,5%). Највећи број корисника је овај савет добило у току 2015. године у домовима здравља „Барајево“ (76,9%), „Нови Београд“ (76,7%) и „Врачар“ (76,1%) и ЗЗЗ радника ЖС (77,1%), а најмање у ЗЗЗ студената (32,8%) (Табела 18).

Табела 18. Учесталост саветовања о правилној исхрани

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	76.9%	1.5%	6.2%	15.4%
ДЗ Вождовац	66.4%	7.3%	6.8%	19.4%
ДЗ Врачар	76.1%	8.6%	5.5%	9.8%
ДЗ Гроцка	72.3%	4.7%	3.8%	19.1%
ДЗ Звездара	52.6%	7.4%	12.1%	27.9%
ДЗ Земун	72.2%	9.4%	8.0%	10.4%
ДЗ Лазаревац	69.4%	8.8%	9.4%	12.5%
ДЗ Младеновац	57.4%	10.6%	12.5%	19.5%
ДЗ Нови Београд	76.7%	3.3%	2.6%	17.3%
ДЗ Обреновац	61.1%	12.5%	8.9%	17.6%
ДЗ Палилула	62.7%	12.0%	7.4%	17.9%
ДЗ Раковица	55.6%	7.3%	9.9%	27.2%
ДЗ Савски венац	65.3%	3.1%	11.5%	20.2%
ДЗ Сопот	74.8%	7.5%	6.5%	11.2%
ДЗ Стари град	60.9%	6.7%	10.7%	21.6%
ДЗ Чукарица	55.2%	10.0%	14.0%	20.7%
ЗЗЗ радника ЖС	77.1%	8.7%	2.2%	12.0%
ЗЗЗ радника МУП	69.1%	0.7%	8.8%	21.3%
ЗЗЗ студената	32.8%	0.9%	16.4%	50.0%
УКУПНО	66.5%	7.8%	8.0%	17.7%

У 2015. години повећао се проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2010. годину и највећи је у посматраном шестогодишњем периоду. У овом периоду смањио се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 13,2% у 2010. години на 7,8% у 2015. години), као и проценат оних који нису добили савет о правилној исхрани (Графикон 12).

Графикон 12. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2010-2015. године



Нешто више од половине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2015. години добило **савет о значају физичке активности** (61,0%), више него у претходној години (56,0%). Око три четвртине испитаника је саветовано о важности физичке активности у току радне посете у домовима здравља: „Врачар“ (74,5%) „Нови Београд“ (76,7%) и 333 радника ЖС (78,6%). Сваки десети испитаник у просеку није добио савет о важности физичке активности (10,0%), а највише у 333 студената, око петине испитаника (19,6%), као и у домовима здравља „Раковица“ (17,6%), „Звездара“ (16,5%) и „Земун“ (16,0%). Више од половине испитаника је сматрало да им овај савет није потребан у 333 студената (54,5%), значајно више него у претходној години (46,4%) (Табела 19).

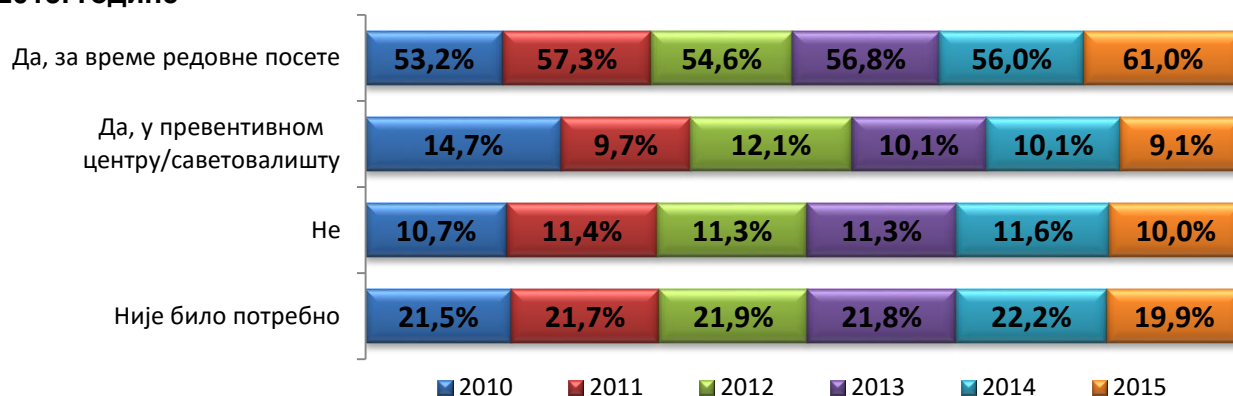
Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности

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	68.9%	4.9%	6.6%	19.7%
ДЗ Вождовац	60.4%	8.5%	8.8%	22.3%
ДЗ Врачар	74.5%	7.3%	6.9%	11.2%
ДЗ Гроцка	66.3%	8.4%	5.4%	19.8%
ДЗ Звездара	46.6%	7.4%	16.5%	29.5%
ДЗ Земун	60.4%	16.0%	11.1%	12.4%
ДЗ Лазаревац	63.6%	10.5%	13.3%	12.6%
ДЗ Младеновац	48.8%	14.3%	16.0%	20.9%
ДЗ Нови Београд	76.7%	2.7%	2.9%	17.7%
ДЗ Обреновац	59.5%	10.8%	9.5%	20.2%
ДЗ Палилула	59.9%	11.7%	8.5%	20.0%

ДЗ Раковица	43.5%	9.2%	17.6%	29.8%
ДЗ Савски венац	57.9%	3.9%	13.1%	25.2%
ДЗ Сопот	70.9%	8.7%	6.8%	13.6%
ДЗ Стари град	51.2%	8.3%	15.8%	24.7%
ДЗ Чукарица	46.5%	9.7%	15.0%	28.8%
ЗЗЗ радника ЖС	78.6%	10.3%	3.7%	7.4%
ЗЗЗ радника МУП	61.8%	1.5%	13.0%	23.7%
ЗЗЗ студената	23.2%	2.7%	19.6%	54.5%
УКУПНО	61.0%	9.1%	10.0%	19.9%

Саветовање о значају физичке активности показује раст у посматраном периоду (Графикон 13). У току редовне посете изабраном лекару савете је добило 61,0% корисника у 2015. години, знатно више него у 2014. години (56,0%). Учесталост саветовања у саветовалиштима је смањена у посматраном петогодишњем периоду, а проценат корисника који није добио савет, након трогодишњег повећања, је опао.

Графикон 13. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2010 - 2015. године



Савете о злоупотреби алкохола добило је више од трећине корисника (34,4%) током редовне посете. Највећи проценат саветованих, више од половине испитаника, био је у домовима здравља „Врачар“ (57,1%) и „Сопот“ (53,5%), а најмањи у ЗЗЗ студената – сваки осми испитаник (12,8%). Више од две петине испитаника (42,1%) сматра да им није ни потребно саветовање о злоупотреби алкохола, док 16,8% испитаника у просеку није добило савете на ову тему (Табела 20).

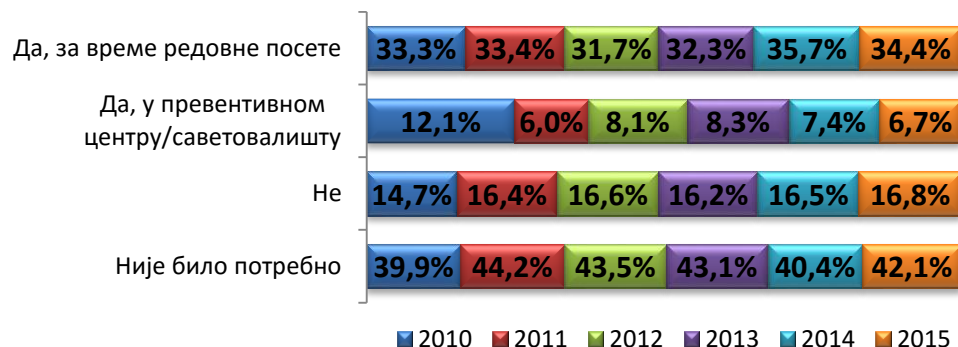
Табела 20. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о злоупотреби алкохола?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	55.0%	5.0%	11.7%	28.3%
ДЗ Вождовац	29.8%	9.3%	13.5%	47.4%

ДЗ Врачар	57.1%	6.7%	12.2%	24.1%
ДЗ Гроцка	44.9%	8.6%	10.2%	36.4%
ДЗ Звездара	17.9%	5.3%	21.3%	55.5%
ДЗ Земун	33.2%	10.1%	25.6%	31.1%
ДЗ Лазаревац	45.5%	8.9%	22.0%	23.6%
ДЗ Младеновац	30.1%	4.0%	26.5%	39.4%
ДЗ Нови Београд	38.1%	2.4%	8.9%	50.6%
ДЗ Обреновац	31.8%	6.0%	18.0%	44.2%
ДЗ Палилула	35.8%	9.8%	13.6%	40.8%
ДЗ Раковица	31.3%	5.5%	20.3%	43.0%
ДЗ Савски венац	37.2%	2.9%	13.9%	46.0%
ДЗ Сопот	53.5%	5.0%	11.9%	29.7%
ДЗ Стари град	20.7%	4.3%	21.1%	53.9%
ДЗ Чукарица	22.3%	6.7%	19.7%	51.3%
ЗЗЗ радника ЖС	49.4%	8.9%	5.8%	35.9%
ЗЗЗ радника МУП	16.4%	.9%	31.8%	50.9%
ЗЗЗ студената	12.8%	2.8%	23.9%	60.6%
УКУПНО	34.4%	6.7%	16.8%	42.1%

У периоду од 2010. до 2015. године смањило се проценат корисника који су добили савет о злоупотреби алкохола у саветовалишту (са 12,1% на 6,7%) (Графикон 14). У истом периоду се повећао проценат корисника који нису добили овај савет (са 14,7% на 16,8%) и који сматрају да им савет није ни потребан (са 39,9% на 42,1%).

Графикон 14. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2010-2015. године



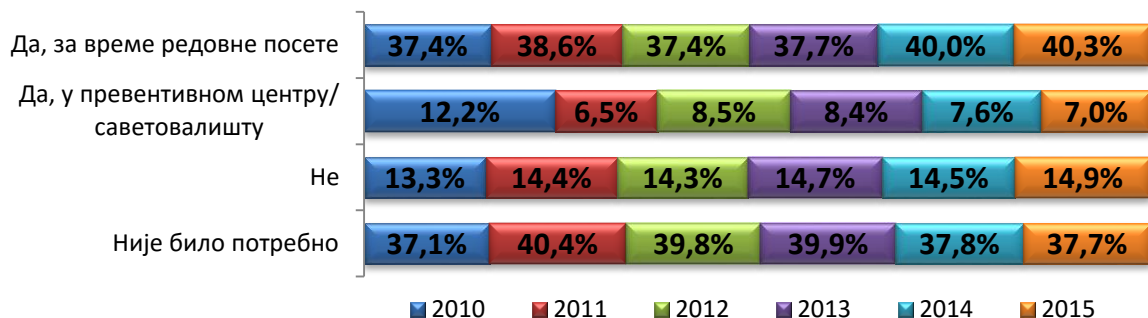
У току 2015. године 40,3% испитаних корисника је добило савет о **штетности пушења или о престанку пушења**. Највише савета на ову тему дали су изабрани лекари у домовима здравља „Сопот” (61,2%) и „Барајево“ (60,7%), а најмање у ЗЗЗ студената (20,7%) током редовне посете. Више од трећине испитаника (37,7%) сматра да им савети на ову тему нису ни потребни (Табела 21).

Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о смањењу/престанку пушења?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	60.7%	4.9%	6.6%	27.9%
ДЗ Вождовац	42.0%	9.9%	10.8%	37.4%
ДЗ Врачар	48.4%	8.8%	13.7%	29.0%
ДЗ Гроцка	45.2%	5.9%	9.7%	39.2%
ДЗ Звездара	29.1%	4.9%	16.5%	49.5%
ДЗ Земун	39.1%	10.5%	22.8%	27.6%
ДЗ Лазаревац	41.0%	10.7%	20.5%	27.9%
ДЗ Младеновац	37.1%	6.2%	22.4%	34.4%
ДЗ Нови Београд	46.8%	3.6%	7.0%	42.6%
ДЗ Обреновац	34.8%	4.9%	16.8%	43.5%
ДЗ Палилула	38.8%	10.9%	12.5%	37.7%
ДЗ Раковица	33.9%	1.6%	17.7%	46.8%
ДЗ Савски венац	43.5%	2.8%	13.2%	40.4%
ДЗ Сопот	61.2%	3.9%	7.8%	27.2%
ДЗ Стари град	26.4%	5.1%	20.2%	48.3%
ДЗ Чукарица	25.3%	6.8%	19.3%	48.8%
333 радника ЖС	72.1%	8.1%	3.9%	15.9%
333 радника МУП	23.0%	0.9%	31.9%	44.2%
333 студената	20.7%	1.8%	17.1%	60.4%
УКУПНО	40.3%	7.0%	14.9%	37.7%

У периоду 2010-2015. године учесталост саветовања о штетности пушења или о престанку пушења у току редовне посета изабраном лекару је порасла (са 37,4% на 40,0%), док се учесталост давања овог савета у саветовалишту или превентивном центру смањила (са 12,2% на 7,6%). Број корисника који није добио савет о пушењу је порастао у посматраном периоду (Графикон 15).

Графикон 15. Учесталост саветовања о штетности пушења у периоду 2010-2015. године



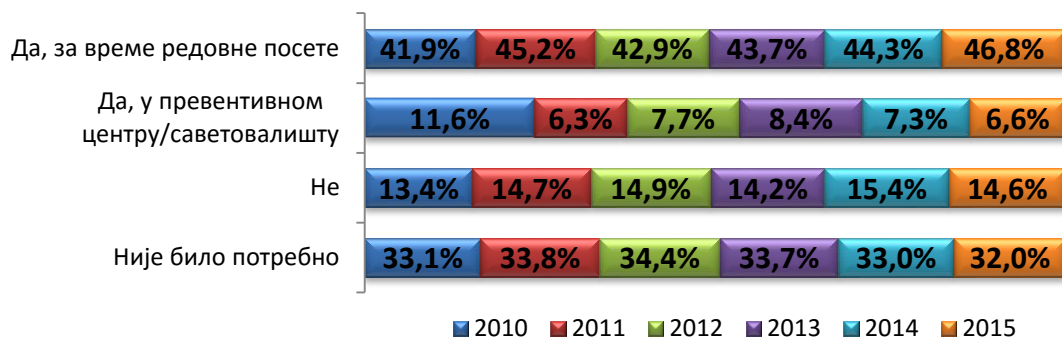
Мање од половине испитаника (46,8%) је у току 2015. године добило **савет о штетности стреса** у току редовне посете изабраном лекару. Око две трећине корисника је добило овај савет у домовима здравља „Барајево” (63,5%) и „Сопот” (63,7%), као и три четвртине корисника у 333 радника ЖС (76,4%). Трећина корисника у просеку сматра да му овај савет није ни потребан (32,0%), а највише у 333 студената, готово две трећине испитаника (58,2%) (Табела 22).

Табела 22. 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 или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	63.5%	4.8%	9.5%	22.2%
ДЗ Вождовац	53.9%	6.0%	10.4%	29.7%
ДЗ Врачар	51.3%	13.0%	13.7%	21.9%
ДЗ Гроцка	56.3%	5.7%	8.3%	29.7%
ДЗ Звездара	32.5%	5.5%	19.9%	42.0%
ДЗ Земун	42.2%	8.5%	23.5%	25.7%
ДЗ Лазаревац	54.4%	10.4%	16.8%	18.4%
ДЗ Младеновац	38.2%	6.0%	20.5%	35.3%
ДЗ Нови Београд	61.6%	4.1%	7.1%	27.1%
ДЗ Обреновац	34.2%	3.8%	14.0%	47.9%
ДЗ Палилула	44.3%	10.4%	10.6%	34.6%
ДЗ Раковица	38.7%	4.0%	18.5%	38.7%
ДЗ Савски венац	50.0%	2.9%	13.9%	33.2%
ДЗ Сопот	63.7%	3.9%	9.8%	22.5%
ДЗ Стари град	35.9%	4.5%	19.9%	39.7%
ДЗ Чукарица	31.5%	6.8%	18.1%	43.6%
333 радника ЖС	76.4%	8.9%	3.1%	11.6%
333 радника МУП	29.5%	2.7%	28.6%	39.3%
333 студената	18.2%	5.5%	18.2%	58.2%
УКУПНО	46.8%	6.6%	14.6%	32.0%

У току посматраног периода 2010-2015. године осцилира проценат корисника који је добио савет о штетности стреса. Процент корисника који сматрају да им није потребан је готово непромењен у посматраном периоду, док расте проценат оних који овај савет нису добили (Графикон 16).

Графикон 16. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2010-2015. године



Савете о сигурном сексу у 2015. години је добила трећина испитаних корисника. Посматрајући по домовима здравља највећи број савета дат је у ДЗ „Гроцка“ (62,1%). Више од половине испитаника сматра да им саветовање на ову тему није било потребно у домовима здравља „Савски венац“ (56,8%), „Раковица“ (54,8%) и „Врачар“ (52,9%) (Табела 23).

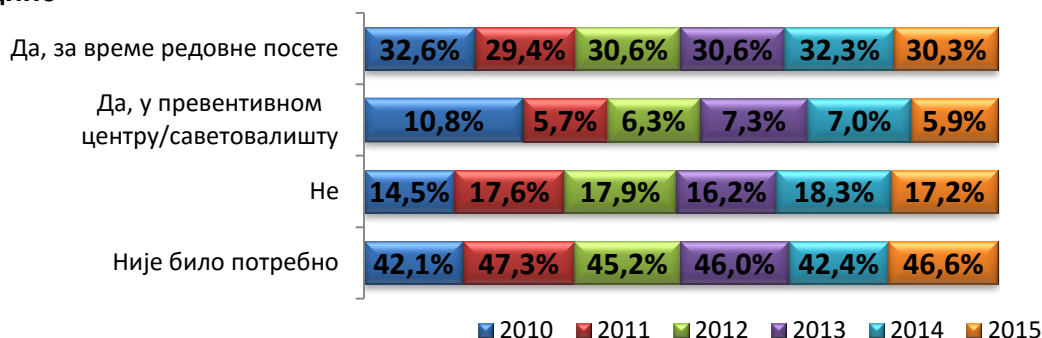
Табела 23. Учесталост саветовања о сигурном сексу

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о сигурном сексу?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	58.1%	6.5%	8.1%	27.4%
ДЗ Вождовац	34.3%	5.1%	12.6%	48.1%
ДЗ Врачар	35.8%	6.2%	21.7%	36.4%
ДЗ Гроцка	36.5%	5.6%	11.2%	46.6%
ДЗ Звездара	17.3%	4.4%	22.6%	55.7%
ДЗ Земун	29.9%	10.8%	23.6%	35.7%
ДЗ Лазаревац	46.6%	7.6%	19.5%	26.3%
ДЗ Младеновац	30.6%	4.5%	21.1%	43.8%
ДЗ Нови Београд	28.8%	3.6%	11.2%	56.4%
ДЗ Обреновац	20.6%	4.4%	19.8%	55.2%
ДЗ Палилула	33.7%	8.9%	16.1%	41.3%
ДЗ Раковица	31.0%	3.2%	18.3%	47.6%
ДЗ Савски венац	36.3%	3.9%	13.2%	46.6%
ДЗ Сопот	48.0%	4.0%	12.0%	36.0%
ДЗ Стари град	22.3%	5.3%	20.4%	52.1%

ДЗ Чукарица	24.7%	5.4%	18.6%	51.3%
333 радника ЖС	29.1%	3.4%	7.6%	59.9%
333 радника МУП	20.4%	6.2%	26.5%	46.9%
333 студената	39.7%	6.9%	13.8%	39.7%
УКУПНО	30.3%	5.9%	17.2%	46.6%

У 2015. години смањило се број датих савета о сигурном сексу у превентивном центру/саветовалишту, у односу на 2010. годину (са 10,8% на 5,9%), док број датих савета за време редовне посете осцилира у посматраном петогодишњем периоду. Број корисника који није добио савет се повећао у посматраном периоду (Графикон 17).

Графикон 17. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2010-2015. године



Савете о штетности злоупотребе дрога у току 2015. године добило је 24,9% корисника у току редовне посете и 4,8% у саветовалишту. Највећи број корисника је добило овај савет за време редовне посете лекару у домовима здравља: „Барајево“ (54,2%) и „Сопот“ (49,5%). У 333 радника ЖС две трећине корисника (67,5%) сматра да им овај савет није потребан (Табела 24).

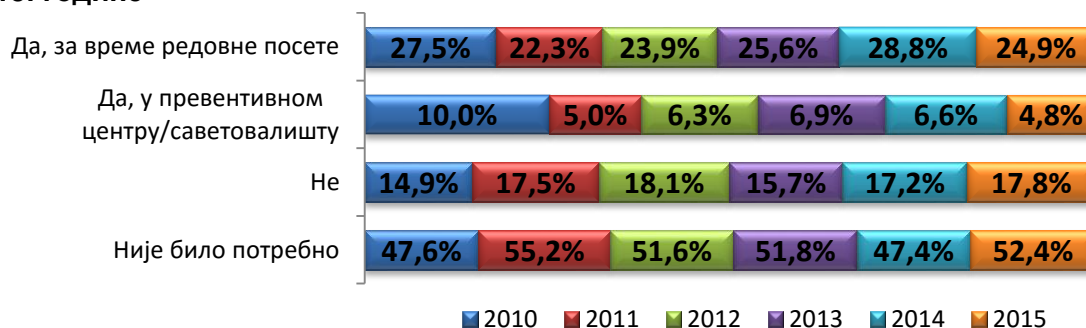
Табела 24. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дроге

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје информације о злоупотреби дрога			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	54.2%	5.1%	10.2%	30.5%
ДЗ Вождовац	23.8%	5.5%	13.2%	57.5%
ДЗ Врачар	33.1%	4.6%	21.0%	41.3%
ДЗ Гроцка	33.3%	6.0%	11.5%	49.2%
ДЗ Звездара	12.7%	3.8%	21.9%	61.6%
ДЗ Земун	26.5%	7.8%	24.3%	41.4%
ДЗ Лазаревац	38.3%	6.1%	19.1%	36.5%
ДЗ Младеновац	29.1%	6.1%	22.1%	42.6%
ДЗ Нови Београд	23.9%	1.5%	12.0%	62.6%
ДЗ Обреновац	16.5%	4.0%	20.7%	58.8%

ДЗ Палилула	29.7%	8.5%	14.4%	47.4%
ДЗ Раковица	24.0%	2.4%	18.4%	55.2%
ДЗ Савски венац	34.2%	2.3%	14.1%	49.3%
ДЗ Сопот	49.5%	3.0%	10.1%	37.4%
ДЗ Стари град	15.5%	4.5%	21.6%	58.3%
ДЗ Чукарица	20.5%	6.0%	20.2%	53.4%
333 радника ЖС	21.4%	3.0%	8.1%	67.5%
333 радника МУП	12.6%	0.9%	31.5%	55.0%
333 студената	9.2%	3.7%	22.9%	64.2%
УКУПНО	24.9%	4.8%	17.8%	52.4%

У периоду од 2010. до 2015. године смањило се проценат корисника који су добили савет о штетности злоупотреба дрога. Истовремено се повећао и број корисника који нису добили овај савет (са 14,9% на 17,8%) и оних који сматрају да им савет није ни био потребан (Графикон 18).

Графикон 18. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дрога у периоду 2010-2015. године



Задовољство корисника радом медицинских сестара

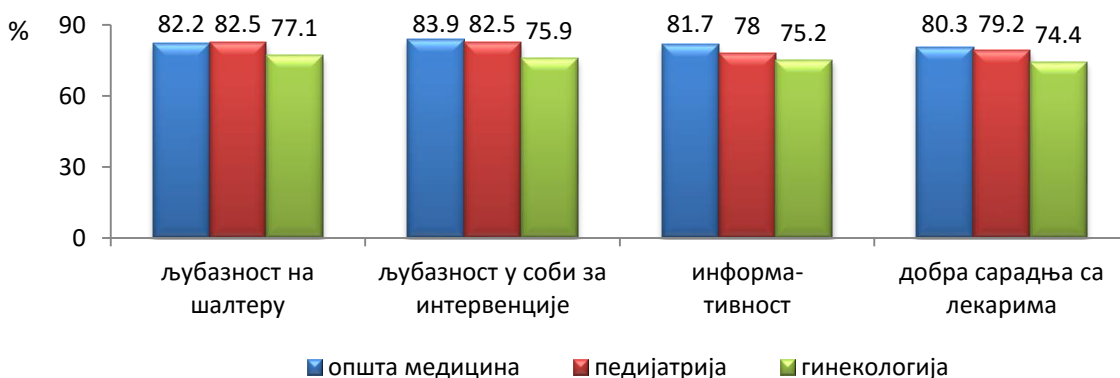
Када је у питању **задовољство корисника радом медицинских сестара**, око четири петине анкетираних корисника су у просеку позитивно оценили **љубазност медицинских сестара на шалтеру, у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају, као и њихову сарадњу са лекарима.** (Табела 25).

Табела 25. Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	81,4	15,0	2,8	0,9
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	82,2	11,7	1,7	4,4
Медицинске сестре ми пруже све информације	79,7	15,5	3,6	1,3
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,0	12,1	2,3	6,6

При том су свим **аспектима рада медицинских сестара** задовољнији корисници у Служби за здравствену заштиту одраслих, осим кад је у питању љубазност медицинских сестара на шалтеру, где су задовољнији корисници служби за здравствену заштиту деце (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



Посматрајући по здравственим установама, може се уочити да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у ДЗ „Нови Београд“ (91,4%) и 333 радника ЖС (90,1%), док се са овом тврдњом не слаже највећи број корисника у Дому здравља „Земун“ (6,2%) и 333 радника МУП ((6,0%) (Табела 26).

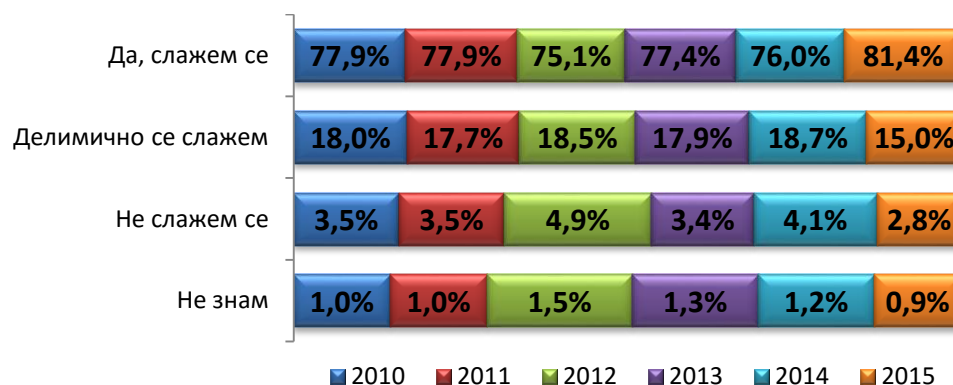
Табела 26. Љубазност медицинских сестара на шалтеру

Здравствена установа	Медицинске сестре на шалтеру су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	78.6%	18.6%	1.4%	1.4%
ДЗ Вождовац	83.9%	12.9%	2.5%	0.8%
ДЗ Врачар	80.3%	16.1%	2.6%	1.0%
ДЗ Гроцка	81.0%	12.8%	3.9%	2.3%
ДЗ Звездара	75.4%	20.9%	2.7%	1.0%
ДЗ Земун	78.3%	14.5%	6.2%	1.0%
ДЗ Лазаревац	73.4%	20.1%	5.4%	1.1%
ДЗ Младеновац	64.9%	26.4%	5.5%	3.2%
ДЗ Нови Београд	91.4%	7.8%	0.6%	0.2%
ДЗ Обреновац	85.0%	12.3%	1.9%	0.7%
ДЗ Палилула	84.4%	12.9%	1.5%	1.2%
ДЗ Раковица	80.4%	17.0%	1.3%	1.3%
ДЗ Савски венац	81.1%	17.5%	1.1%	0.3%
ДЗ Сопот	86.5%	12.6%	0.9%	0.0%
ДЗ Стари град	84.6%	13.2%	1.5%	0.7%

ДЗ Чукарица	75.2%	21.7%	3.1%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	90.1%	9.2%	0.4%	0.4%
ЗЗЗ радника МУП	76.7%	16.7%	6.0%	0.7%
ЗЗЗ студената	63.3%	32.5%	4.2%	0.0%
УКУПНО	81.4%	15.0%	2.8%	0.9%

Посматрајући одговоре на нивоу свих служби установа примарне здравствене заштите у Београду, може се уочити да се у 2015. години већи проценат корисника сложио са тврдњом да су сестре на шалтеру љубазније него претходних година (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара на шалтеру у периоду 2010-2015. године



Више од четири петине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (82,2%), више него у претходној години (77,5%). У ДЗ „Обреновац“ корисници су најзадовољнији љубазношћу сестара у соби за интервенције (91,2%). У осталим установама проценат корисника који сматра да су сестре љубазне креће се у распону од 62,4% у ЗЗЗ студената до 87,1% у ДЗ „Палилула“ (Табела 27).

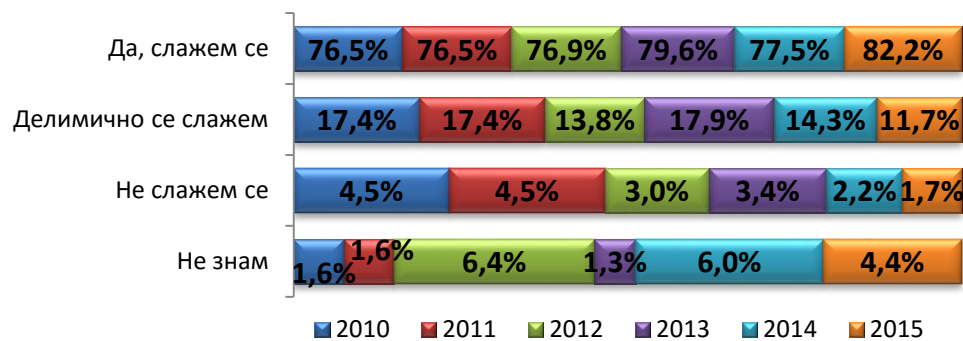
Табела 27. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције

Здравствена установа	Медицинске сестре у соби за интервенцију су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	80.3%	15.2%	1.5%	3.0%
ДЗ Вождовац	86.4%	7.8%	1.3%	4.5%
ДЗ Врачар	74.7%	18.5%	3.7%	3.1%
ДЗ Гроцка	82.5%	13.2%	0.5%	3.8%
ДЗ Звездара	69.7%	22.8%	2.5%	5.0%
ДЗ Земун	79.5%	13.2%	2.8%	4.6%
ДЗ Лазаревац	78.4%	15.6%	3.0%	3.0%
ДЗ Младеновац	71.1%	21.3%	4.4%	3.2%
ДЗ Нови Београд	87.3%	8.5%	0.5%	3.7%

ДЗ Обреновац	91.2%	5.9%	1.2%	1.7%
ДЗ Палилула	87.1%	9.4%	0.7%	2.8%
ДЗ Раковица	81.6%	8.5%	0.0%	9.9%
ДЗ Савски венац	83.0%	13.2%	0.9%	2.9%
ДЗ Сопот	86.0%	12.1%	0.0%	1.9%
ДЗ Стари град	85.6%	7.3%	1.7%	5.4%
ДЗ Чукарица	79.4%	11.0%	1.3%	8.3%
ЗЗЗ радника ЖС	85.6%	11.7%	0.0%	2.7%
ЗЗЗ радника МУП	72.9%	8.6%	3.6%	15.0%
ЗЗЗ студената	62.4%	18.8%	5.1%	13.7%
УКУПНО	82.2%	11.7%	1.7%	4.4%

У периоду од 2010. до 2015. године проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне се повећао (са 76,5% у 2010. години на 82,2% у 2015. години), док је проценат корисника који се са тим не слаже у посматраном периоду опао (са 4,5% у 2010. години на 1,7% у 2015. години) (Графикон 21).

Графикон 21. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Више од три четвртине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (79,7%), највише у Дому здравља „Обреновац“ (90,7%), а најмање у Дому здравља „Младеновац“ (67,3%). Са овом тврдњом се не слаже 3,6% испитаника у просеку, а највише у домовима здравља „Младеновац“ (7,9%) и „Лазаревац“ (7,8%) (Табела 28).

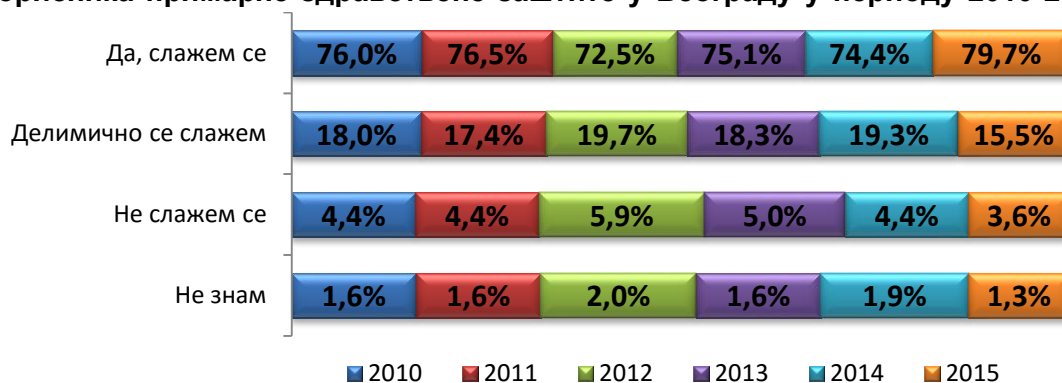
Табела 28. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

Здравствена установа	Медицинске сестре ми увек пруже све информације			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	77.3%	19.7%	1.5%	1.5%
ДЗ Вождовац	78.5%	17.5%	2.6%	1.3%

ДЗ Врачар	72.4%	21.5%	5.1%	0.9%
ДЗ Гроцка	81.4%	15.2%	2.4%	1.0%
ДЗ Звездара	74.1%	19.6%	4.9%	1.4%
ДЗ Земун	76.2%	16.9%	5.2%	1.7%
ДЗ Лазаревац	73.7%	17.4%	7.8%	1.2%
ДЗ Младеновац	67.3%	22.5%	7.9%	2.2%
ДЗ Нови Београд	88.1%	10.8%	0.6%	0.6%
ДЗ Обреновац	90.7%	7.4%	1.5%	0.3%
ДЗ Палилула	83.6%	11.8%	3.1%	1.5%
ДЗ Раковица	78.3%	18.9%	0.0%	2.8%
ДЗ Савски венац	76.4%	19.3%	4.0%	0.3%
ДЗ Сопот	88.8%	7.5%	2.8%	0.9%
ДЗ Стари град	82.5%	12.1%	3.3%	2.1%
ДЗ Чукарица	74.3%	18.6%	5.6%	1.5%
ЗЗЗ радника ЖС	85.2%	13.7%	1.1%	0.0%
ЗЗЗ радника МУП	76.2%	14.7%	4.9%	4.2%
ЗЗЗ студената	73.7%	16.9%	7.6%	1.7%
УКУПНО	79.7%	15.5%	3.6%	1.3%

У периоду од 2010. године корисници у нешто већем проценту сматрају да им медицинске сестре пружају довољно информација. Удео испитаника који не знају или се не слажу са овом тврдњом је осцилирао у посматраном периоду (Графикон 22).

Графикон 22. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара у просеку четири петине испитаника (79,0%) сматра да се добро слажу, а највећи проценат у ДЗ „Сопот” (89,7%). Свега 2,3% испитаника се не слаже са овом тврдњом (Табела 29).

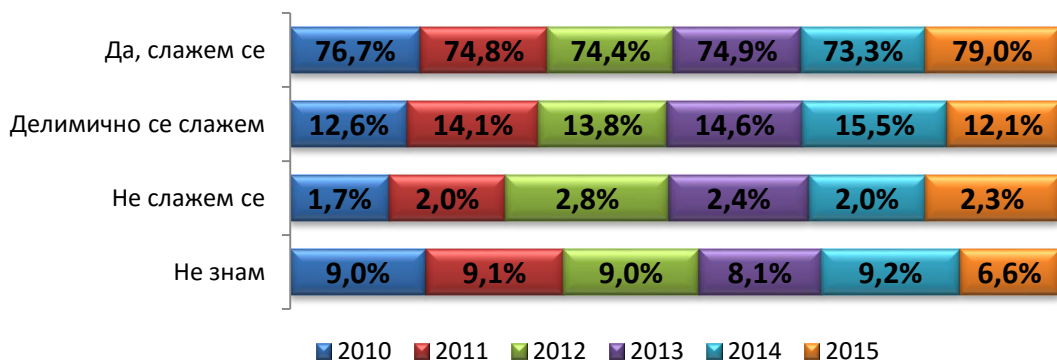
Табела 29. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

Здравствена установа	Медицинске сестре и лекари добро сарађују			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	71.6%	16.4%	1.5%	10.4%
ДЗ Вождовац	79.3%	12.4%	1.2%	7.1%

ДЗ Врачар	68.1%	17.9%	5.1%	8.8%
ДЗ Гроцка	84.9%	9.1%	0.5%	5.5%
ДЗ Звездара	70.7%	19.4%	3.1%	6.7%
ДЗ Земун	75.8%	14.0%	3.9%	6.3%
ДЗ Лазаревац	69.0%	15.8%	4.1%	11.1%
ДЗ Младеновац	68.6%	15.8%	4.3%	11.2%
ДЗ Нови Београд	86.9%	8.8%	0.5%	3.8%
ДЗ Обреновац	87.8%	7.4%	2.8%	2.0%
ДЗ Палилула	86.2%	6.5%	1.9%	5.4%
ДЗ Раковица	81.3%	7.6%	0.7%	10.4%
ДЗ Савски венац	75.5%	16.8%	3.1%	4.6%
ДЗ Сопот	89.7%	7.5%	0.0%	2.8%
ДЗ Стари град	83.3%	7.6%	0.7%	8.3%
ДЗ Чукарица	72.8%	14.7%	1.7%	10.8%
ЗЗЗ радника ЖС	84.2%	11.3%	1.1%	3.4%
ЗЗЗ радника МУП	76.3%	10.1%	3.6%	10.1%
ЗЗЗ студената	76.2%	10.7%	0.0%	13.1%
УКУПНО	79.0%	12.1%	2.3%	6.6%

У посматраном петогодишњем периоду порастао је проценат корисника који сматра да медицинска сестра и лекар добро сарађују али и проценат оних који имају супротно мишљење (Графикон 23).

Графикон 23. Медицинска сестра и лекар добро сарађују, одговори корисника у периоду 2010-2015. године



Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

Највећи број корисника, у вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (74,3%), да одвајају довољно времена за разговор (74,3%), пажљиво их слушају (80,4%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (80,0%), па се после обављене посете лекару 73,2% испитаника осећа способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема, 81,7% анкетираних би се најпре обратило свом лекару (Табела 30).

Табела 30. Ставови корисника о изабраном лекару

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
лекар познаје моју личну ситуацију	56,3	24,4	19,3
лекар познаје раније проблеме и болести	74,3	20,0	5,7
лекар одваја довољно времена за разговор	74,3	19,9	5,8
лекар ме пажљиво слуша	80,4	15,8	3,8
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	80,0	15,7	4,3
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	73,2	21,6	5,2
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	81,7	14,1	4,2

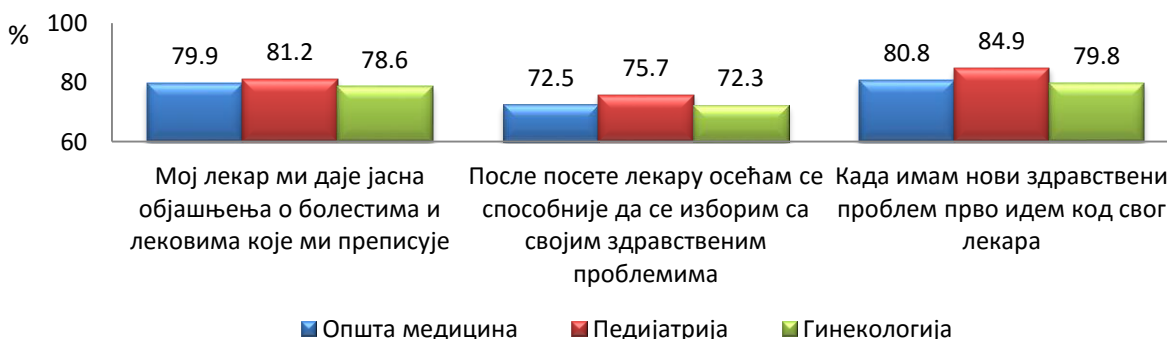
Слагање са изјавама да лекар познаје личну ситуацију, проблеме и болести пацијента и да одваја довољно времена да разговара са пацијентом најзаступљеније је у службама за здравствену заштиту одраслих грађана на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду. Најмањи проценат слагања је са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију пацијента и да му посвећује довољно времена и то у свим службама. Може са уочити да су гинеколози најмање упознати са личном ситуацијом својих корисница (Графикон 24а).

Графикон 24а. Ставови корисника о изабраном лекару, по службама



Тврдња да лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које преписује је потврђена у високом проценту код испитаника (преко 75% у свим службама). Такође, више од три четвртине испитаника у свим службама прво би се јавило своме лекару уколико се јави нови здравствени проблем (Графикон 24б).

Графикон 24б. Ставови корисника о изабраном лекару, по службама



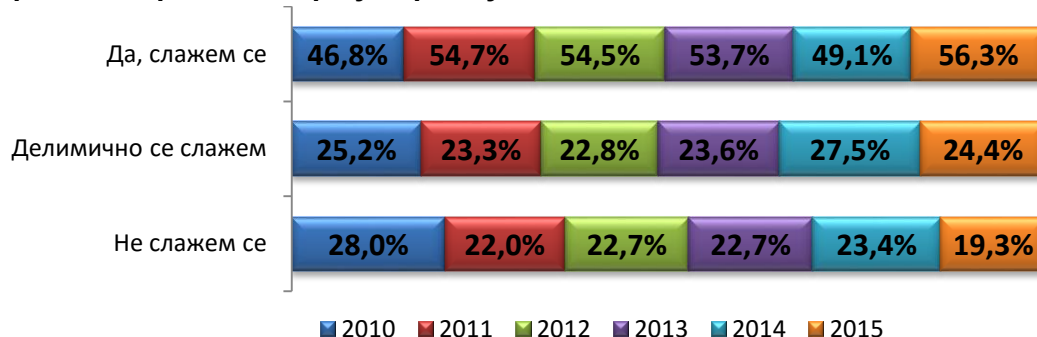
Личну ситуацију својих пацијената у високом проценту познају изабрани лекари у домовима здравља: „Земун“, „Палилула“ и 333 радника ЖС (више од две трећине испитаника). Са овом тврдњом не слаже се највећи проценат испитаника испитаника у 333 студената (68,3%) (Табела 31).

Табела 31. 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	44.4%	36.5%	19.0%
ДЗ Вождовац	55.9%	25.4%	18.8%
ДЗ Врачар	63.8%	21.5%	14.7%
ДЗ Гроцка	54.1%	22.3%	23.6%
ДЗ Звездара	48.6%	26.2%	25.2%
ДЗ Земун	69.7%	18.0%	12.3%
ДЗ Лазаревац	45.1%	25.4%	29.5%
ДЗ Младеновац	45.6%	27.5%	26.9%
ДЗ Нови Београд	57.2%	32.1%	10.7%
ДЗ Обреновац	52.7%	29.7%	17.6%
ДЗ Палилула	66.6%	16.3%	17.1%
ДЗ Раковица	53.2%	15.1%	31.7%
ДЗ Савски венац	46.5%	29.5%	24.0%
ДЗ Сопот	64.2%	22.0%	13.8%
ДЗ Стари град	49.3%	25.6%	25.1%
ДЗ Чукарица	41.5%	26.9%	31.6%
333 радника ЖС	70.5%	23.5%	6.0%
333 радника МУП	57.8%	23.0%	19.3%
333 студената	19.2%	12.5%	68.3%
УКУПНО	56.3%	24.4%	19.3%

У односу на претходну годину порастао је проценат корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију са 49,1% на 56,3%. У посматраном шестогодишњем периоду проценат испитаника који се не слажу са овом тврдњом се смањио (Графикон 25).

Графикон 25. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2010-2015. године



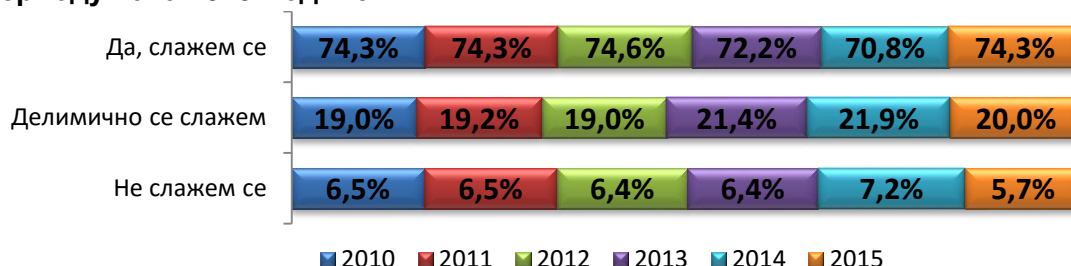
Више од две трећине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, што је најизраженије у домовима здравља: „Нови Београд” (84,3%) и „Сопот” (81,1%), као и у 333 радника МУП (82,4%) и 333 радника ЖС (86,8%). Са овом изјавом не слаже се сваки осми испитаник у 333 студената, двоструко мање него у претходној години, када се са овом изјавом није слагао сваки четврти испитаник (Табела 32).

Табела 32. 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	64.7%	30.9%	4.4%
ДЗ Вождовац	75.4%	20.6%	4.1%
ДЗ Врачар	70.8%	25.7%	3.5%
ДЗ Гроцка	80.8%	13.2%	5.9%
ДЗ Звездара	66.1%	24.6%	9.3%
ДЗ Земун	79.2%	16.3%	4.6%
ДЗ Лазаревац	67.1%	24.2%	8.7%
ДЗ Младеновац	66.5%	25.6%	7.9%
ДЗ Нови Београд	84.3%	13.9%	1.8%
ДЗ Обреновац	66.9%	25.2%	8.0%
ДЗ Палилула	75.0%	19.1%	5.8%
ДЗ Раковица	77.5%	17.6%	4.9%
ДЗ Савски венац	65.6%	24.9%	9.5%
ДЗ Сопот	81.1%	14.2%	4.7%
ДЗ Стари град	71.7%	19.6%	8.7%
ДЗ Чукарица	69.5%	20.8%	9.6%
333 радника ЖС	86.8%	11.4%	1.8%
333 радника МУП	82.4%	14.1%	3.5%
333 студената	55.5%	32.8%	11.8%
УКУПНО	74.3%	20.0%	5.7%

Удео слагања са тврдњом да изабрани лекар познаје историју болести корисника остао је готово непромењен у посматраном шестогодишњем периоду, док је удео неслагања опао (Графикон 26).

Графикон 26. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара, у периоду 2010-2015. године



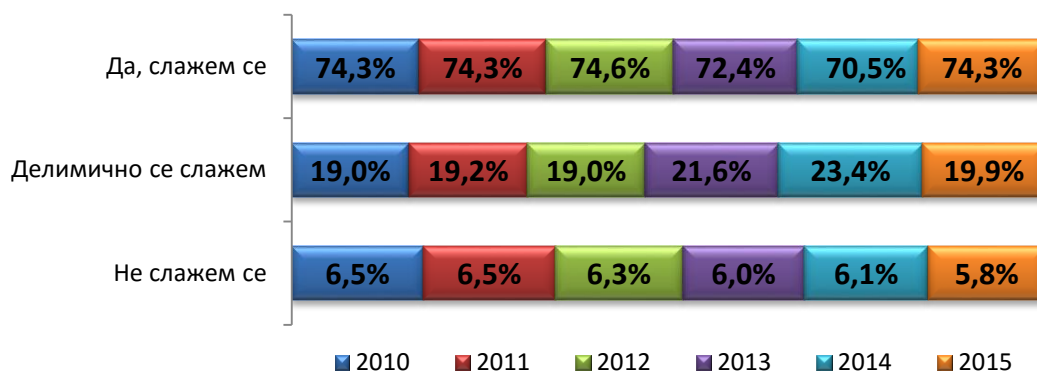
Готово три четвртине испитаника сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља „Сопот“ (82,7%) и „Нови Београд“ (81,7%) и 333 радника МУП (86,4%) (Табела 33).

Табела 33. Задовољство корисника временом које изабрани 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	66.2%	23.5%	10.3%
ДЗ Вождовац	74.4%	20.8%	4.9%
ДЗ Врачар	67.6%	28.5%	3.9%
ДЗ Гроцка	76.8%	17.5%	5.7%
ДЗ Звездара	63.5%	28.5%	7.9%
ДЗ Земун	77.9%	17.6%	4.5%
ДЗ Лазаревац	66.5%	24.7%	8.9%
ДЗ Младеновац	68.7%	23.3%	8.0%
ДЗ Нови Београд	81.7%	16.8%	1.6%
ДЗ Обреновац	69.8%	19.2%	11.0%
ДЗ Палилула	78.9%	14.7%	6.4%
ДЗ Раковица	75.6%	17.8%	6.7%
ДЗ Савски венац	63.1%	26.5%	10.5%
ДЗ Сопот	82.7%	13.5%	3.8%
ДЗ Стари град	75.3%	17.6%	7.1%
ДЗ Чукарица	74.0%	18.4%	7.6%
333 радника ЖС	80.1%	18.5%	1.5%
333 радника МУП	86.4%	10.0%	3.6%
333 студената	71.4%	25.2%	3.4%
УКУПНО	74.3%	19.9%	5.8%

Удео корисника који сматрају да њихов лекар издваја довољно времена за њих готово да се није мењао у посматраном периоду. Удео неслагања са овом тврдњом је опао у посматраном периоду од 2010-2015. године (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство корисника временом које изабрани лекар одваја за разговор са њим, у периоду 2010-2015. године



Више од четири петине испитаника сматра да да их изабрани лекар пажљиво слуша (80,4%) (Табела 34). Са овом тврдњом се сложило највише испитаника у ДЗ „Сопот“ (89,2%) и 333 радника МУП (89,2%). Најмањи број позитивних одговора је био у Дому здравља „Звездара“ (69,1%), док се највећи проценат испитаника у ДЗ „Обреновац“ (11,7%) не слаже са овом тврдњом.

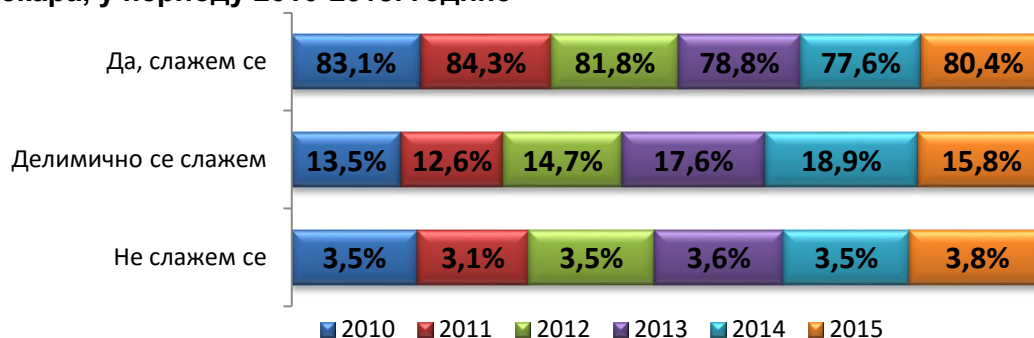
Табела 34. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	66.2%	27.9%	5.9%
ДЗ Вождовац	80.9%	16.9%	2.2%
ДЗ Врачар	73.4%	23.6%	3.0%
ДЗ Гроцка	86.7%	11.0%	2.4%
ДЗ Звездара	69.1%	25.2%	5.7%
ДЗ Земун	81.0%	15.1%	3.8%
ДЗ Лазаревац	75.8%	19.6%	4.6%
ДЗ Младеновац	79.1%	16.6%	4.4%
ДЗ Нови Београд	87.7%	11.4%	0.9%
ДЗ Обреновац	74.6%	13.7%	11.7%
ДЗ Палилула	84.1%	13.9%	2.1%
ДЗ Раковица	88.6%	6.4%	5.0%
ДЗ Савски венац	71.8%	21.6%	6.6%
ДЗ Сопот	89.2%	8.8%	2.0%
ДЗ Стари град	82.1%	13.6%	4.3%

ДЗ Чукарица	82.7%	13.5%	3.9%
333 радника ЖС	81.6%	17.6%	0.7%
333 радника МУП	89.2%	9.4%	1.4%
333 студената	79.8%	17.5%	2.6%
УКУПНО	80.4%	15.8%	3.8%

Од 2010. године проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша се смањио са 83,1% на 80,4%, док се број корисника који се делимично слажу повећао са 13,5% на 15,8%. Процент корисника који се не слажу са овом тврдњом остао је готово непромењен у посматраном периоду (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара, у периоду 2010-2015. године



Јасна објашњења о болестима и лековима које им приписује изабрани лекар добије 80,0% испитаних корисника, више него у претходној години (77,1%). Ова пракса је најзаступљенија у Дому здравља „Нови Београд“ (91,3%), док се са овом тврдњом не слаже највећи број корисника у Дому здравља „Обреновац“ (12,2%) (Табела 35).

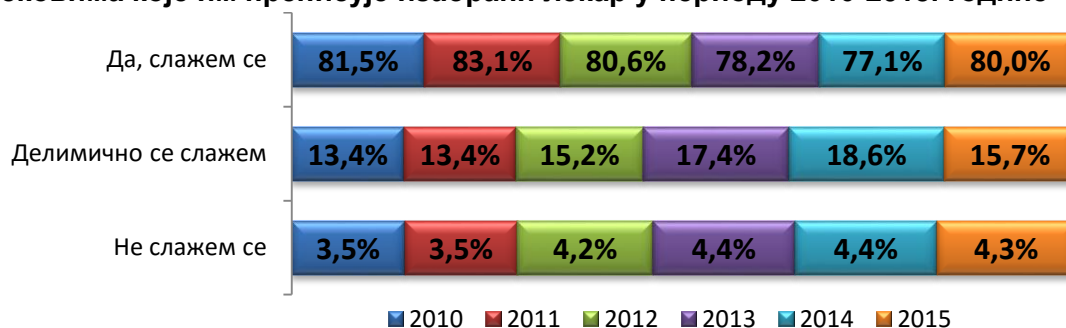
Табела 35. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им препишује изабрани лекар

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми препишује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	70.3%	23.4%	6.3%
ДЗ Вождовац	79.0%	18.8%	2.2%
ДЗ Врачар	72.0%	23.5%	4.5%
ДЗ Гроцка	82.8%	14.2%	2.9%
ДЗ Звездара	64.9%	28.5%	6.6%
ДЗ Земун	81.3%	15.2%	3.6%
ДЗ Лазаревац	76.1%	18.9%	5.0%
ДЗ Младеновац	77.2%	15.5%	7.3%
ДЗ Нови Београд	91.3%	7.4%	1.3%

ДЗ Обреновац	75.8%	12.0%	12.2%
ДЗ Палилула	81.9%	14.9%	3.2%
ДЗ Раковица	83.8%	12.0%	4.2%
ДЗ Савски венац	73.6%	19.7%	6.7%
ДЗ Сопот	89.3%	7.8%	2.9%
ДЗ Стари град	81.6%	14.4%	4.1%
ДЗ Чукарица	78.5%	17.0%	4.5%
ЗЗЗ радника ЖС	85.3%	12.8%	1.9%
ЗЗЗ радника МУП	87.1%	12.2%	.7%
ЗЗЗ студената	85.2%	12.2%	2.6%
УКУПНО	80.0%	15.7%	4.3%

У 2015. години већи проценат испитаника сматра да им изабрани лекар даје јасна упутства о болестима и прописаним лековима у односу на претходну годину, а истовремено се смањило и проценат корисника који се делимично слажу или се не слажу са овом изјавом у односу на 2014. годину (Графикон 29).

Графикон 29. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им преписује изабрани лекар у периоду 2010-2015. године



Више од две трећине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару. У домовима здравља „Нови Београд“ (83,5%) и „Сопот“ (83,2%) највећи проценат испитаника сматра да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете лекару, док је тај проценат испитаника најнижи у ДЗ „Звездара“ (65,1%) Са овом изјавом не слаже се највећи проценат испитаника у ДЗ „Врачар“ (13,7%) (Табела 36).

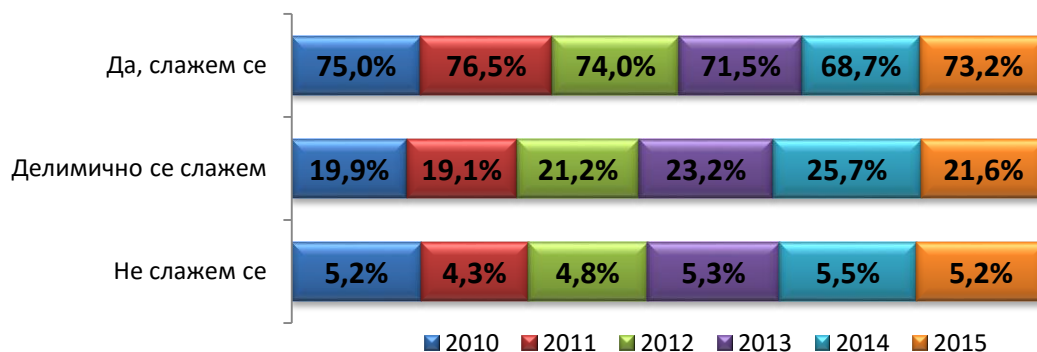
Табела 36. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару

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	66.2%	22.1%	11.8%
ДЗ Вождовац	68.9%	27.5%	3.6%

ДЗ Врачар	59.7%	26.6%	13.7%
ДЗ Гроцка	78.8%	18.3%	2.9%
ДЗ Звездара	65.1%	26.3%	8.6%
ДЗ Земун	76.9%	18.4%	4.7%
ДЗ Лазаревац	70.3%	24.5%	5.2%
ДЗ Младеновац	70.0%	20.7%	9.3%
ДЗ Нови Београд	83.5%	14.8%	1.7%
ДЗ Обреновац	71.9%	24.1%	4.0%
ДЗ Палилула	78.3%	18.5%	3.3%
ДЗ Раковица	72.6%	22.2%	5.2%
ДЗ Савски венац	68.5%	23.3%	8.2%
ДЗ Сопот	83.2%	12.9%	4.0%
ДЗ Стари град	71.6%	25.8%	2.6%
ДЗ Чукарица	72.4%	20.5%	7.1%
ЗЗЗ радника ЖС	73.1%	21.6%	5.2%
ЗЗЗ радника МУП	89.1%	7.2%	3.6%
ЗЗЗ студената	73.7%	24.6%	1.7%
УКУПНО	73.2%	21.6%	5.2%

Процент корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемима након посете изабраном лекару се смањило у посматраном периоду, са 75,0% у 2010. години на 73,2% у 2015. години. Процент корисника који се не слажу са тим остао је непромењен (Графикон 30).

Графикон 30. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, у периоду 2010-2015. године



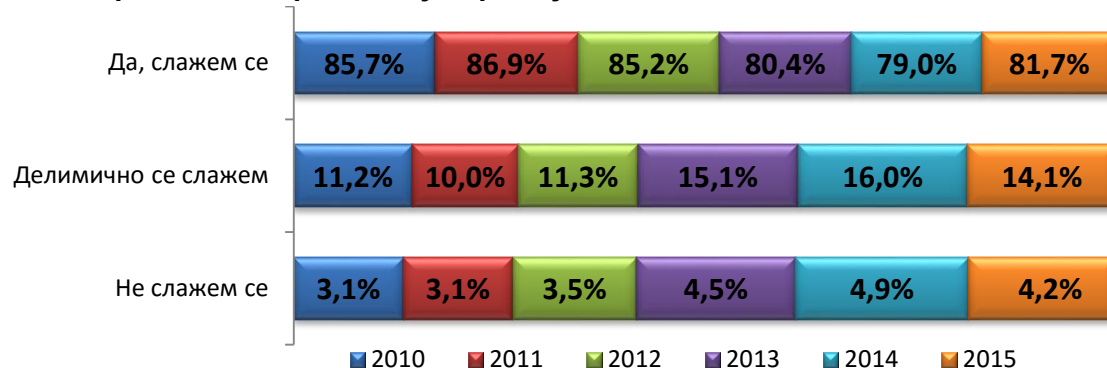
Више од четири петине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (81,7%). Највећи проценат корисника који се прво обраћа изабраном лекару када има здравствени проблем присутан је у 333 радника МУП (90,7%), а највећи проценат корисника не слаже се са овом изјавом у ДЗ „Врачар“ (15,5%) (Табела 37).

Табела 37. 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	75.8%	18.2%	6.1%
ДЗ Вождовац	79.2%	18.8%	2.0%
ДЗ Врачар	62.7%	21.7%	15.5%
ДЗ Гроцка	87.4%	9.3%	3.3%
ДЗ Звездара	73.2%	20.7%	6.1%
ДЗ Земун	83.3%	12.2%	4.5%
ДЗ Лазаревац	70.4%	20.8%	8.8%
ДЗ Младеновац	80.6%	13.2%	6.1%
ДЗ Нови Београд	89.0%	10.3%	.7%
ДЗ Обреновац	86.7%	11.4%	1.8%
ДЗ Палилула	85.8%	11.4%	2.8%
ДЗ Раковица	87.7%	6.5%	5.8%
ДЗ Савски венац	78.6%	16.2%	5.2%
ДЗ Сопот	87.1%	9.9%	3.0%
ДЗ Стари град	84.1%	12.8%	3.1%
ДЗ Чукарица	82.0%	13.9%	4.1%
333 радника ЖС	82.5%	13.4%	4.1%
333 радника МУП	90.7%	6.4%	2.9%
333 студената	82.2%	15.3%	2.5%
УКУПНО	81.7%	14.1%	4.2%

У посматраном шестогодишњем периоду опада проценат испитаних корисника који се прво обраћа свом изабраном лекару када има неки нови здравствени проблем, док проценат корисника који се са овим не слаже расте у овом периоду (Графикон 31).

Графикон 31. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки нови здравствени проблем, у периоду 2010-2015. године



Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите

Када је реч о **задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите**, онда су корисници најзадовољнији **радним временом**, више од трећине испитаника сматра да мора **дуго да чека у чекаоници** – 36,1%, а могућношћу **телефонског саветовања** задовољно је 44,1% корисника (Табела 38).

Табела 38. Задовољство корисника организационим аспектима рада дома здравља

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
задовољан сам радним временом	84,7	11,3	2,7	1,3
преглед је могућ и викендом	74,5	11,4	5,1	9,0
служба је доступна инвалидима	65,7	11,5	4,7	18,1
да бих ишао код специјалисте морам најпре код	81,9	8,8	4,9	4,4
у чекаоници има довољно места за седење	67,4	19,4	10,1	3,1
дуго се чека у чекаоници	36,1	29,9	28,6	5,4
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	44,1	20,5	18,3	17,1
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	76,3	13,5	4,4	5,8
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,2	5,8	2,3	19,7
установа има интернет страницу	62,7	5,9	2,4	29,0
установа има довољно медицинске опреме	46,6	13,3	9,9	30,3

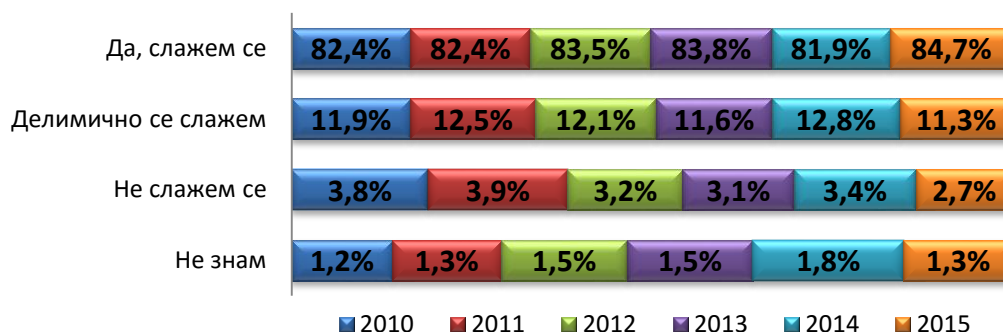
Више од четири петине анкетираних је задовољно **радним временом** здравствене установе (84,7%), више него у претходној години (81,9%) (Табела 38 и Графикон 32). Посматрајући према установама (Табела 39), радним временом установе најзадовољнији су корисници услуга у Дому здравља „Нови Београд“ (90,2%) и 333 радника ЖС (91,8%), а најмање задовољни су корисници услуга у ДЗ „Лазаревац“ (74,4%).

Табела 39. Задовољство корисника радним временом здравствене установе

Здравствена установа	Задовољан сам радним временом			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	76.1%	19.7%	4.2%	0.0%
ДЗ Вождовац	85.4%	10.2%	2.0%	2.5%
ДЗ Врачар	76.6%	18.0%	4.8%	0.7%
ДЗ Гроцка	84.7%	11.2%	1.2%	2.8%
ДЗ Звездара	83.1%	10.7%	3.7%	2.5%
ДЗ Земун	87.1%	9.5%	2.2%	1.2%
ДЗ Лазаревац	74.4%	15.0%	7.2%	3.3%
ДЗ Младеновац	78.4%	13.1%	7.3%	1.2%
ДЗ Нови Београд	90.2%	7.5%	2.0%	0.2%
ДЗ Обреновац	83.1%	13.6%	2.4%	0.9%
ДЗ Палилула	84.4%	12.4%	1.7%	1.5%
ДЗ Раковица	89.4%	8.6%	2.0%	0.0%
ДЗ Савски венац	85.2%	12.0%	1.7%	1.1%
ДЗ Сопот	85.5%	12.7%	0.9%	0.9%
ДЗ Стари град	86.7%	9.7%	3.2%	0.5%
ДЗ Чукарица	84.3%	13.0%	1.7%	1.0%
ЗЗЗ радника ЖС	91.8%	7.1%	1.1%	0.0%
ЗЗЗ радника МУП	86.9%	8.3%	2.8%	2.1%
ЗЗЗ студената	77.7%	16.5%	4.1%	1.7%
УКУПНО	84.7%	11.3%	2.7%	1.3%

Радним временом установа примарне здравствене заштите у 2015. години је био задовољан већи проценат испитаника него у свим осталим годинама посматрања. Процент корисника који нису задовољни радним временом се смањило у посматраном шестогодишњем периоду (Графикон 32).

Графикон 32. Задовољство корисника радним временом установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



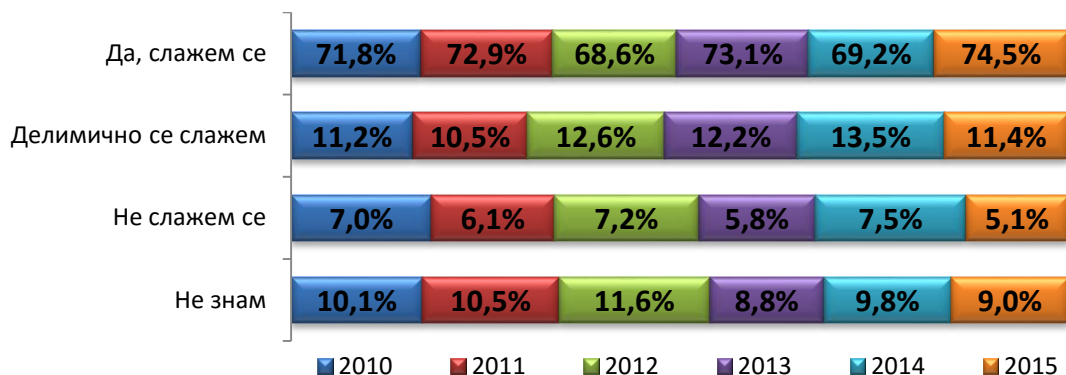
Три четвртине корисника (74,5%) на нивоу примарне здравствене заштите је упознато са могућношћу обављања посета лекару за време викенда уколико се разболе (Табела 40). Највећи проценат упознатих корисника је био у домовима здравља „Нови Београд“ (83,9%), „Земун“ (82,0%) и „Сопот“ (81,1%), а најмањи у ЗЗЗ студената (39,1%).

Табела 40. 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	69.4%	23.6%	4.2%	2.8%
ДЗ Вождовац	71.8%	10.2%	4.9%	13.2%
ДЗ Врачар	67.7%	17.7%	10.1%	4.5%
ДЗ Гроцка	68.7%	8.8%	7.8%	14.7%
ДЗ Звездара	76.2%	10.6%	5.4%	7.9%
ДЗ Земун	82.0%	9.3%	3.3%	5.5%
ДЗ Лазаревац	72.3%	12.7%	7.8%	7.2%
ДЗ Младеновац	67.8%	19.2%	8.1%	4.9%
ДЗ Нови Београд	83.9%	4.8%	0.9%	10.4%
ДЗ Обреновац	78.7%	14.4%	3.9%	3.0%
ДЗ Палилула	75.9%	11.8%	6.0%	6.4%
ДЗ Раковица	75.2%	7.8%	4.3%	12.8%
ДЗ Савски венац	73.4%	11.8%	4.4%	10.4%
ДЗ Сопот	81.1%	10.4%	5.7%	2.8%
ДЗ Стари град	71.3%	8.4%	5.5%	14.8%
ДЗ Чукарица	74.3%	9.9%	5.8%	10.1%
ЗЗЗ радника ЖС	67.7%	23.3%	2.3%	6.8%
ЗЗЗ радника МУП	55.5%	9.4%	10.2%	25.0%
ЗЗЗ студената	39.1%	14.8%	17.4%	28.7%
УКУПНО	74.5%	11.4%	5.1%	9.0%

Процент корисника који сматрају да преглед код изабраног лекара могу да обаве и викендом се повећао у односу на претходну годину, док се проценат оних који се не слажу са овом тврдњом смањило у односу на претходне године (Графикон 33).

Графикон 33. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



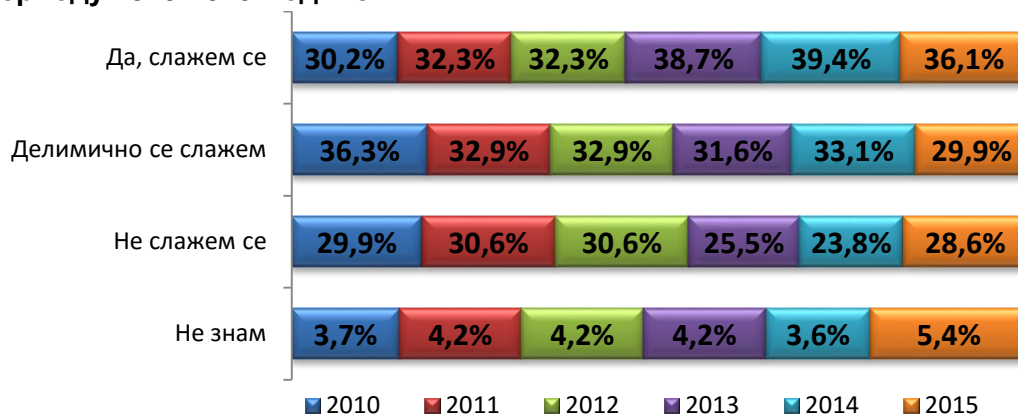
Више од трећине корисника сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (36,1%), највише они корисници који услуге остварују у домовима здравља „Барајево“ (57,7%), „Земун“ (55,8%) и „Лазаревац“ (50,6%) (Табела 41).

Табеле 41. 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	57.7%	22.5%	14.1%	5.6%
ДЗ Вождовац	26.6%	25.3%	42.1%	6.0%
ДЗ Врачар	40.8%	30.1%	22.1%	7.0%
ДЗ Гроцка	31.8%	27.2%	39.0%	2.1%
ДЗ Звездара	34.0%	38.2%	23.9%	3.9%
ДЗ Земун	55.8%	21.3%	20.1%	2.8%
ДЗ Лазаревац	50.6%	38.5%	8.3%	2.6%
ДЗ Младеновац	44.8%	30.9%	21.2%	3.1%
ДЗ Нови Београд	27.4%	27.3%	40.1%	5.2%
ДЗ Обреновац	24.1%	28.9%	29.4%	17.5%
ДЗ Палилула	43.3%	26.6%	24.4%	5.7%
ДЗ Раковица	29.7%	36.2%	28.3%	5.8%
ДЗ Савски венац	41.1%	39.6%	17.6%	1.8%
ДЗ Сопот	33.0%	21.4%	36.9%	8.7%
ДЗ Стари град	27.9%	38.1%	31.0%	3.0%
ДЗ Чукарица	32.5%	39.9%	23.8%	3.8%
ЗЗЗ радника ЖС	27.6%	37.8%	32.3%	2.4%
ЗЗЗ радника МУП	30.3%	33.3%	33.3%	3.0%
ЗЗЗ студената	36.5%	39.1%	21.7%	2.6%
УКУПНО	36.1%	29.9%	28.6%	5.4%

У односу на претходну годину опао је проценат испитаника који сматра да мора дуго у чекаоници да чека на преглед, а порастао је проценат оних који се не слажу са овом тврдњом (Графикон 34).

Графикон 34. Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед код изабраног лекара, у периоду 2010-2015. године



Са изјавом да **у чекаоници има довољно места за седење** слаже се више од две трећине испитаних корисника (67,4%). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Сопот“ (88,5%), „Стари град“ (85,0%) и 333 радника ЖС (85,1%), а најмањи у ДЗ „Обреновац“ (37,8%) (Табела 42).

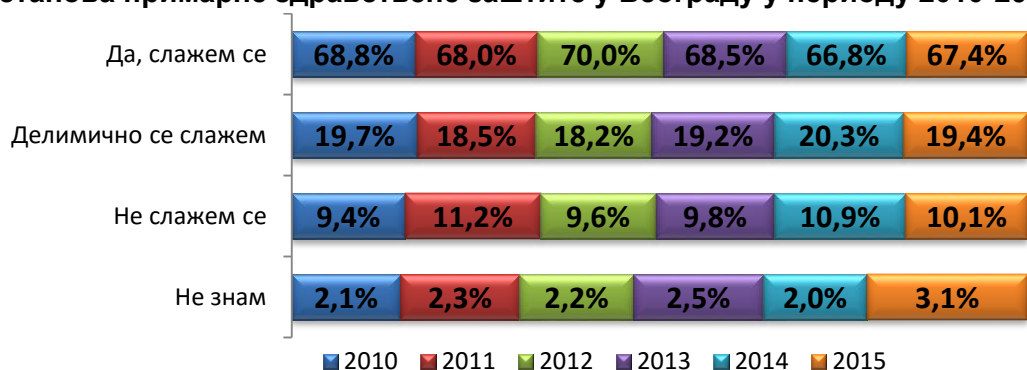
Табела 42. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоници

Здравствена установа	У чекаоници има довољно места за седење			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	66.2%	14.1%	18.3%	1.4%
ДЗ Вождовац	70.8%	17.2%	9.6%	2.3%
ДЗ Врачар	73.4%	22.2%	3.3%	1.1%
ДЗ Гроцка	70.5%	17.4%	10.1%	1.9%
ДЗ Звездара	55.0%	25.1%	15.8%	4.1%
ДЗ Земун	71.6%	17.2%	9.2%	1.9%
ДЗ Лазаревац	71.8%	17.8%	6.1%	4.3%
ДЗ Младеновац	59.3%	23.7%	15.0%	2.0%
ДЗ Нови Београд	68.2%	23.9%	6.3%	1.7%
ДЗ Обреновац	37.8%	21.0%	24.8%	16.3%
ДЗ Палилула	68.5%	14.7%	13.4%	3.4%
ДЗ Раковица	66.2%	22.1%	9.7%	2.1%
ДЗ Савски венац	67.0%	20.0%	10.4%	2.6%
ДЗ Сопот	88.5%	6.7%	3.8%	1.0%
ДЗ Стари град	85.0%	12.6%	2.2%	0.2%
ДЗ Чукарица	61.5%	25.8%	12.0%	0.6%

333 радника ЖС	85.1%	13.8%	1.1%	0.0%
333 радника МУП	70.5%	22.3%	5.8%	1.4%
333 студената	70.3%	19.5%	7.6%	2.5%
УКУПНО	67.4%	19.4%	10.1%	3.1%

Процент корисника примарне здравствене заштите у Београду који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење порастао је у односу на претходну годину, док се број корисника који се делимично слажу или не слажу са овом изјавом није много мењао у посматраном периоду (Графикон 35).

Графикон 35. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоницама установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Готово две трећине испитаника (65,7%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**. Највећи проценат позитивних одговора је био у ДЗ „Сопот“ (75,5%), „Нови Београд“ (75,2%) и „Стари град“ (75,1%) а најмањи у 333 радника МУП (27,2%) (Табела 43).

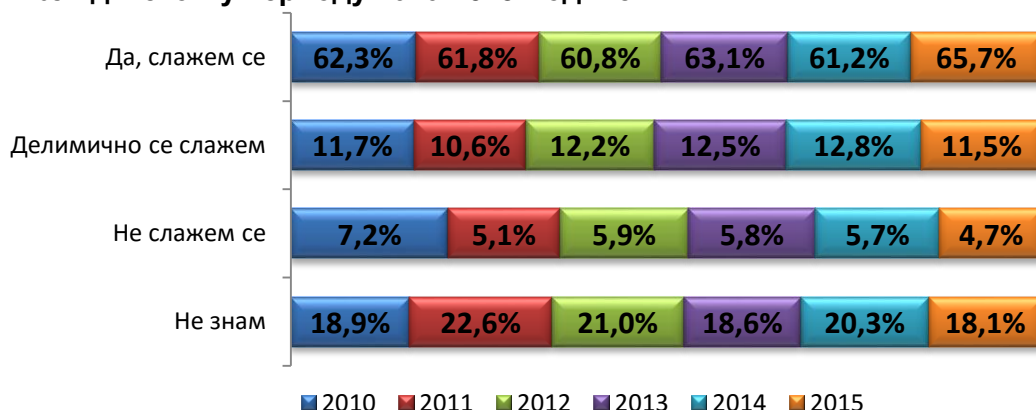
Табела 43. Доступност здравствене заштите особама са инвалидитетом

Здравствена установа	Здравствена заштита је доступна инвалидима и особама у колицима			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	58.6%	18.6%	11.4%	11.4%
ДЗ Вождовац	57.2%	10.7%	7.2%	24.9%
ДЗ Врачар	43.6%	30.7%	5.6%	20.1%
ДЗ Гроцка	56.9%	11.2%	8.6%	23.4%
ДЗ Звездара	63.8%	12.3%	4.8%	19.1%
ДЗ Земун	69.5%	14.7%	5.3%	10.5%
ДЗ Лазаревац	62.2%	7.4%	5.4%	25.0%
ДЗ Младеновац	51.3%	20.1%	7.7%	20.9%
ДЗ Нови Београд	75.2%	5.7%	1.7%	17.3%

ДЗ Обреновац	82.9%	6.0%	2.7%	8.4%
ДЗ Палилула	73.3%	8.4%	2.0%	16.3%
ДЗ Раковица	57.9%	9.8%	8.3%	24.1%
ДЗ Савски венац	68.6%	10.6%	.9%	19.9%
ДЗ Сопот	75.5%	9.8%	4.9%	9.8%
ДЗ Стари град	75.1%	5.4%	1.0%	18.4%
ДЗ Чукарица	69.6%	8.0%	2.3%	20.1%
333 радника ЖС	73.0%	11.3%	7.0%	8.6%
333 радника МУП	27.2%	11.2%	21.6%	40.0%
333 студената	39.1%	9.6%	6.1%	45.2%
УКУПНО	65.7%	11.5%	4.7%	18.1%

Испитаници у највећем проценту у 2015. години сматрају да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом, док се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом опао у посматраном шестогодишњем периоду (са 7,2% у 2010. години на 4,7% у 2015. години) (Графикон 36).

Графикон 36. Доступност примарне здравствене заштите у Београду особама са инвалидитетом у периоду 2010-2015. године



Више од четири петине испитаника је упознато са **процедуром упућивања на преглед код специјалисте** односно зна да се прво треба јавити изабраном лекару, највише у Дому здравља „Обреновац“ (90,8%) и 333 радника МУП (90,2%). Ово не зна сваки седми испитаник у 333 студената (Табела 44).

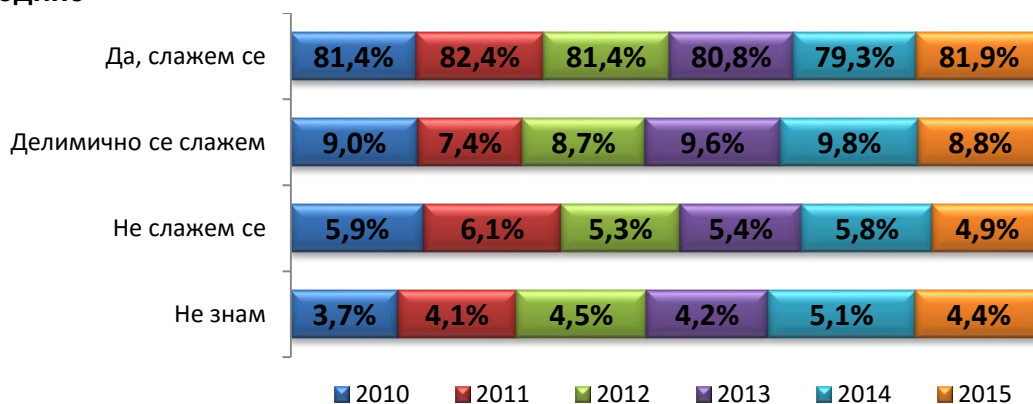
Табела 44. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед

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	72.2%	15.3%	5.6%	6.9%
ДЗ Вождовац	78.1%	8.0%	6.2%	7.7%

ДЗ Врачар	80.0%	15.4%	3.7%	1.0%
ДЗ Гроцка	82.1%	9.2%	2.9%	5.8%
ДЗ Звездара	77.0%	10.6%	7.0%	5.3%
ДЗ Земун	83.8%	8.9%	4.4%	2.9%
ДЗ Лазаревац	76.3%	9.6%	10.9%	3.2%
ДЗ Младеновац	79.4%	9.6%	6.0%	5.0%
ДЗ Нови Београд	84.0%	5.1%	2.4%	8.5%
ДЗ Обреновац	90.8%	4.3%	2.5%	2.4%
ДЗ Палилула	84.4%	9.4%	4.0%	2.1%
ДЗ Раковица	81.9%	5.8%	8.0%	4.3%
ДЗ Савски венац	82.5%	9.9%	4.2%	3.3%
ДЗ Сопот	78.4%	14.7%	5.9%	1.0%
ДЗ Стари град	83.0%	6.1%	6.9%	3.9%
ДЗ Чукарица	83.2%	7.1%	6.5%	3.2%
ЗЗЗ радника ЖС	70.9%	23.3%	3.9%	1.9%
ЗЗЗ радника МУП	90.2%	4.5%	4.5%	0.8%
ЗЗЗ студената	70.2%	7.9%	8.8%	13.2%
УКУПНО	81.9%	8.8%	4.9%	4.4%

У посматраном шестогодишњем периоду број корисника који су упознати са процедуром упућивања на специјалистички преглед се незнатно повећао (са 81,4% у 2010. години на 81,9% у 2015. години), као и проценат корисника који не знају да ли је потребно прво посетити свог изабраног лекара (Графикон 37).

Графикон 37. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед корисника услуга примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Сваки други анкетирани корисник сматра да током радног времена не може добити **савет лекара телефоном** или се делимично слаже са том изјавом или не зна да је то могуће, а 44,1% испитаних сматра да је разговор телефоном са изабраним лекаром у току радног времена могућ, више него у претходној години (38,7%) (Табела 42).

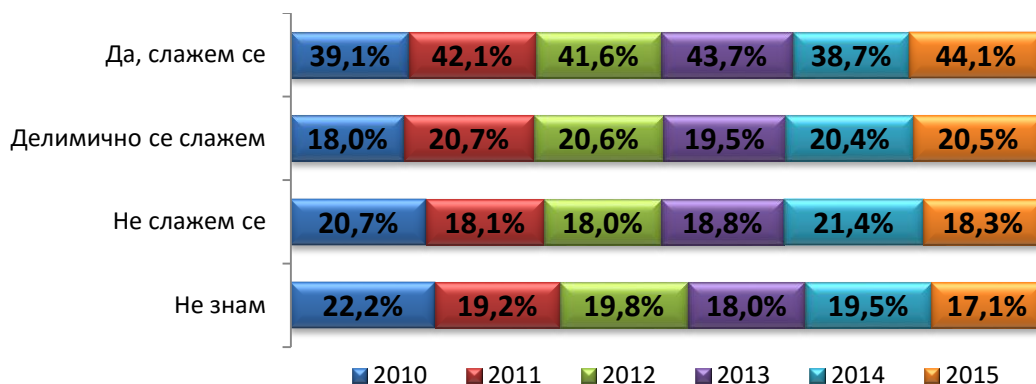
Посматрајући резултате по здравственим установама уочава се да је највећи проценат упознатих корисника у ДЗ „Земун“, 62,3%, а најмањи у ЗЗЗ студената (15,5%), где 43,1% испитаника и не зна да ова могућност постоји (Табела 45).

Табела 45. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена

Здравствена установа	У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	50.7%	21.1%	19.7%	8.5%
ДЗ Вождовац	47.2%	20.4%	15.3%	17.1%
ДЗ Врачар	50.9%	25.8%	14.0%	9.2%
ДЗ Гроцка	54.4%	15.2%	12.7%	17.6%
ДЗ Звездара	24.7%	17.2%	23.1%	35.0%
ДЗ Земун	62.3%	14.0%	13.8%	9.9%
ДЗ Лазаревац	33.8%	21.2%	26.5%	18.5%
ДЗ Младеновац	32.8%	17.2%	27.6%	22.4%
ДЗ Нови Београд	44.0%	21.8%	18.3%	15.9%
ДЗ Обреновац	26.9%	32.4%	19.7%	21.0%
ДЗ Палилула	59.6%	14.2%	16.0%	10.2%
ДЗ Раковица	41.4%	24.3%	17.9%	16.4%
ДЗ Савски венац	43.4%	26.2%	17.2%	13.1%
ДЗ Сопот	59.8%	16.7%	12.7%	10.8%
ДЗ Стари град	31.8%	18.7%	24.6%	24.9%
ДЗ Чукарица	31.2%	17.7%	28.3%	22.8%
ЗЗЗ радника ЖС	53.4%	30.8%	8.3%	7.5%
ЗЗЗ радника МУП	24.8%	15.8%	27.1%	32.3%
ЗЗЗ студената	15.5%	18.1%	23.3%	43.1%
УКУПНО	44.1%	20.5%	18.3%	17.1%

У посматраном шестогодишњем периоду уочава се повећање броја корисника који сматрају да могу да добију савет лекара телефоном у току радног времена (Графикон 38).

Графикон 38. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 79,9% корисника опште медицине, 75,3% корисника педијатрије и 65,3% корисница гинекологије. Корисници услуга у Дому здравља „Нови Београд” се у највећем проценту слажу са тим (88,1%). Насупрот томе, 12,0% корисника услуга 333 студената сматра да преглед истог дана не може да оствари ни у случају хитности, више него у претходној години (11,1%) (Табела 46).

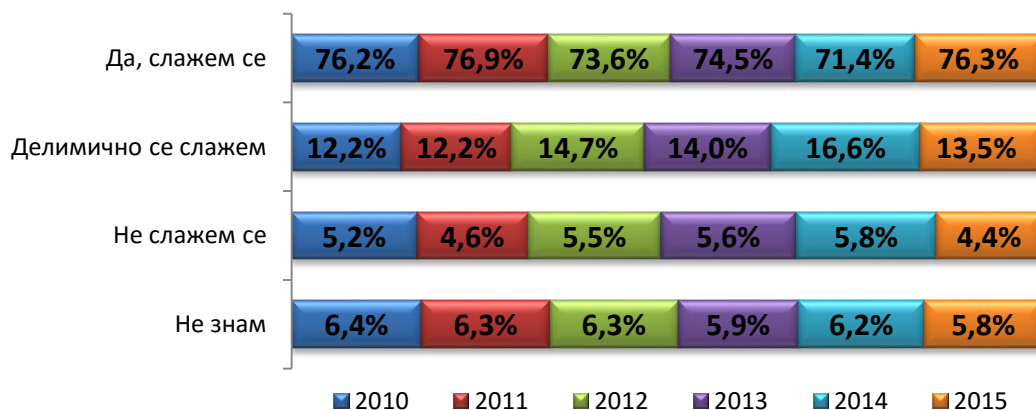
Табела 46. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан

Здравствена установа	Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	78.1%	15.1%	5.5%	1.4%
ДЗ Вождовац	79.2%	11.6%	3.0%	6.2%
ДЗ Врачар	68.2%	22.2%	7.7%	1.9%
ДЗ Гроцка	82.4%	11.4%	2.9%	3.3%
ДЗ Звездара	70.0%	16.3%	5.8%	8.0%
ДЗ Земун	80.5%	10.8%	4.2%	4.4%
ДЗ Лазаревац	70.2%	20.5%	5.0%	4.3%
ДЗ Младеновац	70.9%	14.9%	7.9%	6.3%
ДЗ Нови Београд	88.1%	4.0%	2.3%	5.6%
ДЗ Обреновац	59.8%	24.1%	4.0%	12.1%
ДЗ Палилула	78.7%	12.6%	4.1%	4.6%
ДЗ Раковица	75.0%	11.8%	5.6%	7.6%
ДЗ Савски венац	75.5%	14.6%	4.1%	5.8%
ДЗ Сопот	82.5%	10.7%	4.9%	1.9%
ДЗ Стари град	76.4%	13.9%	4.1%	5.6%
ДЗ Чукарица	75.8%	13.6%	5.4%	5.2%

333 радника ЖС	84.0%	12.2%	1.1%	2.7%
333 радника МУП	74.8%	9.6%	5.2%	10.4%
333 студената	53.0%	19.7%	12.0%	15.4%
Укупно	76.3%	13.5%	4.4%	5.8%

У односу на претходну годину уочава се да се повећао број корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности (са 71,4% у 2014. години на 76,3% у 2015. години), док је број оних који се не слажу са овом могућношћу опао (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Више од половине корисника је упозната са тим да здравствена установа има своју **интернет страницу** (62,7%) (Табела 44), готово сваки трећи не може да процени да ли установа располаже са довољно **медицинске опреме** (30,3%), а нешто мање од петине корисника (19,7%) није упознато да ли постоје **кутије за примедбе и жалбе пацијената**.

Да здравствена установа има интернет презентацију у највећем проценту су упознати корисници услуга 333 студената (78,8%), а најмање корисници у Дому здравља „Звездара” (33,5%) (Табела 47).

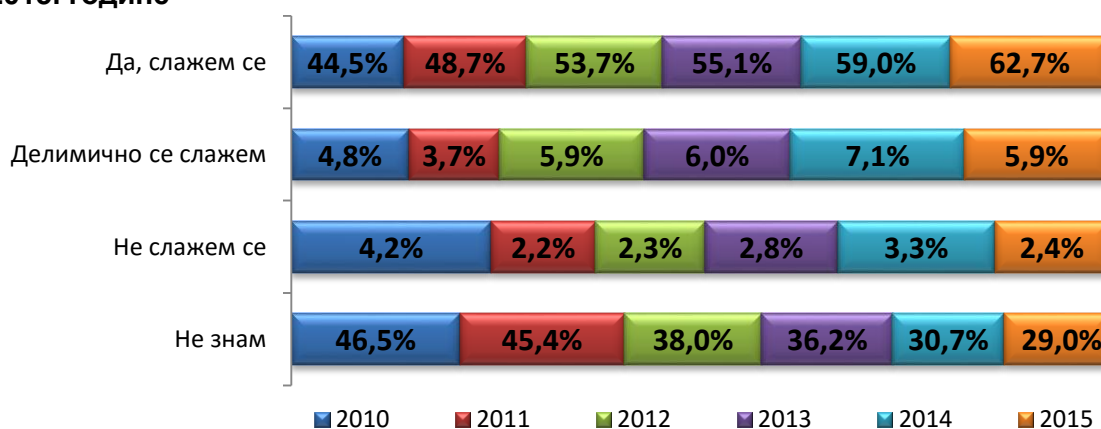
Табела 47. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа

Здравствена установа	Установа има своју интернет страницу			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	50.0%	9.1%	1.5%	39.4%
ДЗ Вождовац	66.8%	3.9%	1.5%	27.9%
ДЗ Врачар	48.4%	17.6%	4.2%	29.9%
ДЗ Гроцка	49.0%	6.3%	5.2%	39.6%

ДЗ Звездара	33.5%	6.2%	3.1%	57.2%
ДЗ Земун	72.9%	6.0%	1.8%	19.3%
ДЗ Лазаревац	40.1%	6.6%	4.6%	48.7%
ДЗ Младеновац	36.1%	4.3%	6.1%	53.6%
ДЗ Нови Београд	69.3%	1.1%	1.3%	28.3%
ДЗ Обреновац	70.4%	4.8%	1.1%	23.7%
ДЗ Палилула	73.0%	6.2%	3.0%	17.8%
ДЗ Раковица	49.3%	8.0%	3.6%	39.1%
ДЗ Савски венац	77.0%	3.6%	1.2%	18.2%
ДЗ Сопот	48.5%	7.9%	3.0%	40.6%
ДЗ Стари град	68.8%	4.5%	2.5%	24.3%
ДЗ Чукарица	57.7%	3.4%	2.7%	36.2%
ЗЗЗ радника ЖС	71.7%	17.4%	1.6%	9.3%
ЗЗЗ радника МУП	35.7%	1.6%	3.2%	59.5%
ЗЗЗ студената	78.8%	1.7%	.8%	18.6%
Укупно	62.7%	5.9%	2.4%	29.0%

Међутим у посматраном шестогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су упознати са постојањем интернет презентације са 44,5% у 2010. години на 62,7% у 2015. години (Графикон 40), док се проценат корисника који нису упознати са овом информацијом значајно смањио, са 46,5% у 2010. години на 29,0% у 2015. години.

Графикон 40. Узпознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



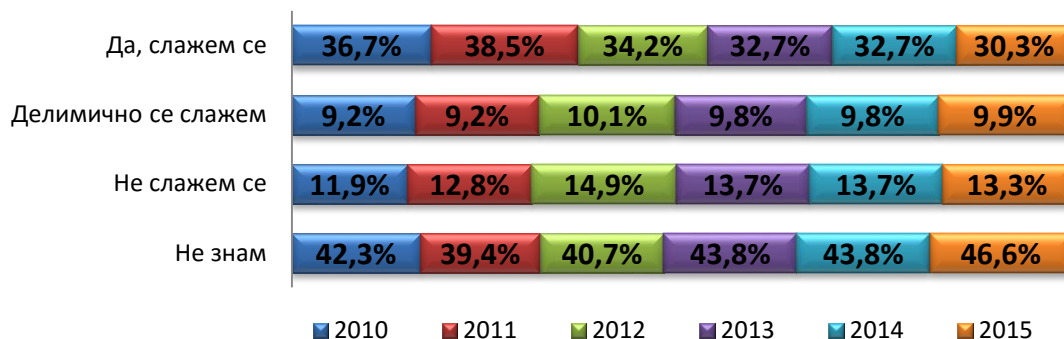
Мање од половине корисника сматра да здравствена установа има **ДОВОЉНО медицинске опреме** (46,6%) и још 13,3% се делимично слаже са тим (Табела 45). Највећи проценат корисника који сматра да њихова здравствена установа нема довољно опреме је у ДЗ „Гроцка“ (23,6%). У Дому здравља „Земун“ готово две трећине корисника (62,7%) сматра да ова установа има довољно опреме, као и у ЗЗЗ радника ЖС (66,7%) (Табела 48).

Табела 48. 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	43.7%	12.7%	12.7%	31.0%
ДЗ Чукарица	35.6%	15.2%	13.4%	35.8%
ДЗ Гроцка	39.9%	13.8%	23.6%	22.7%
ДЗ Лазаревац	30.8%	16.7%	21.8%	30.8%
ДЗ Младеновац	28.9%	13.6%	20.7%	36.7%
ДЗ Нови Београд	49.1%	10.9%	3.0%	37.0%
ДЗ Обреновац	59.1%	11.3%	6.4%	23.1%
ДЗ Палилула	58.2%	11.0%	7.4%	23.5%
ДЗ Раковица	36.0%	10.8%	12.9%	40.3%
ДЗ Савски венац	52.5%	13.3%	6.8%	27.4%
ДЗ Сопот	44.7%	23.3%	6.8%	25.2%
ДЗ Стари град	40.0%	17.8%	13.1%	29.1%
ДЗ Вождовац	43.4%	9.5%	11.9%	35.2%
ДЗ Врачар	33.1%	23.0%	16.6%	27.3%
ДЗ Земун	62.7%	9.9%	7.4%	19.9%
ДЗ Звездара	26.3%	11.2%	10.3%	52.2%
ЗЗЗ радника МУП	24.2%	18.2%	6.8%	50.8%
ЗЗЗ радника ЖС	66.7%	21.2%	1.5%	10.6%
ЗЗЗ студената	34.2%	16.2%	4.3%	45.3%
УКУПНО	46.6%	13.3%	9.9%	30.3%

Посматрајући одговоре на ово питање од 2010. године, може се закључити да се повећао број корисника који се не слажу да установе примарне здравствене заштите у Београду имају довољно опреме, док се проценат корисника који се слажу смањило у посматраном периоду (Графикон 41).

Графикон 41. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



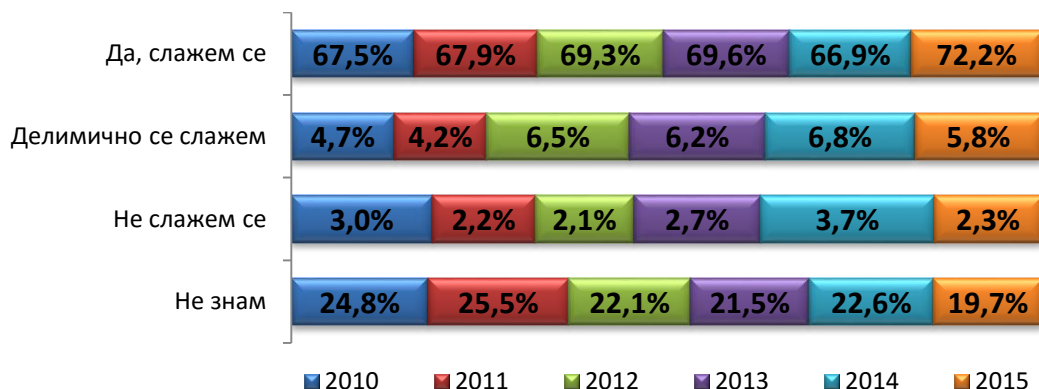
На укупном нивоу, око петине испитаника не зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у здравственој установи (19,7%), а готово половина у 333 радника МУП (45,7%). Највећи број испитаника који зна да постоји кутија за жалбе и примедбе је у ДЗ „Сопот” (91,3%) (Табела 49).

Табела 49. 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	81.7%	5.6%	1.4%	11.3%
ДЗ Вождовац	73.9%	3.6%	1.4%	21.0%
ДЗ Врачар	55.0%	16.7%	4.3%	24.0%
ДЗ Гроцка	81.3%	4.9%	2.5%	11.3%
ДЗ Звездара	48.0%	6.2%	4.0%	41.8%
ДЗ Земун	81.6%	6.6%	1.3%	10.5%
ДЗ Лазаревац	68.4%	7.7%	3.9%	20.0%
ДЗ Младеновац	66.6%	5.1%	5.1%	23.3%
ДЗ Нови Београд	80.1%	1.7%	1.7%	16.5%
ДЗ Обреновац	80.0%	4.1%	2.4%	13.5%
ДЗ Палилула	76.3%	6.3%	2.0%	15.4%
ДЗ Раковица	66.9%	7.9%	5.0%	20.1%
ДЗ Савски венац	76.9%	3.3%	0.9%	19.0%
ДЗ Сопот	91.3%	5.8%	1.0%	1.9%
ДЗ Стари град	60.9%	3.5%	3.5%	32.1%
ДЗ Чукарица	67.8%	3.9%	2.4%	25.8%
333 радника ЖС	78.2%	15.6%	1.1%	5.0%
333 радника МУП	51.2%	1.6%	1.6%	45.7%
333 студената	47.4%	5.2%	0.9%	46.6%
УКУПНО	72.2%	5.8%	2.3%	19.7%

У односу на претходни период, уочава се повећање броја корисника који су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе, највеће у посматраном периоду (Графикон 42).

Графикон 42. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Плаћање услуга здравствене заштите

У вези са **плаћањем услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (61,0%), специјалистички прегледи по упућу изабраног лекара (52,2%) и прегледи беба у саветовалишту (52,1%) **бесплатни**, а да се за лекове или ињекције плаћа **партиципација** (43,8%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (53,1% није знало да ли се плаћају).

Највећи проценат испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан је у Заводу за здравствену заштиту студената (91,9%), док је најмањи у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (44,6%) и Дому здравља „Нови Београд“ (45,4%). Највећи број испитаника у 333 радника МУП (8,1%) не зна да ли је ова услуга бесплатна (Табела 50).

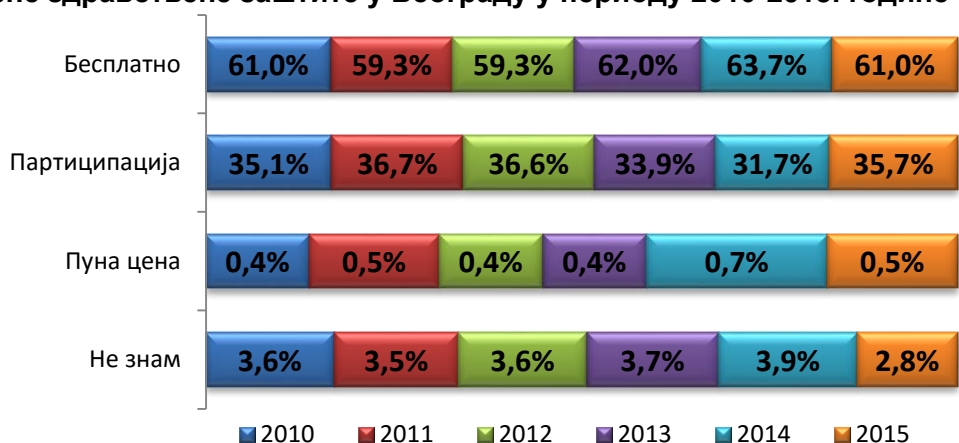
Табела 50. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	70.8%	26.4%	0.0%	2.8%
ДЗ Вождовац	63.5%	32.5%	0.1%	4.0%
ДЗ Врачар	50.8%	47.3%	0.3%	1.6%
ДЗ Гроцка	66.4%	27.3%	2.4%	4.0%
ДЗ Звездара	49.3%	46.9%	0.5%	3.3%
ДЗ Земун	59.8%	37.6%	0.5%	2.1%
ДЗ Лазаревац	77.9%	14.9%	1.7%	5.5%
ДЗ Младеновац	76.3%	19.3%	1.4%	3.1%
ДЗ Нови Београд	45.4%	52.9%	0.3%	1.4%
ДЗ Обреновац	62.5%	35.9%	0.1%	1.5%

ДЗ Палилула	64.1%	34.3%	0.3%	1.3%
ДЗ Раковица	76.4%	20.0%	0.0%	3.6%
ДЗ Савски венац	63.3%	32.6%	1.3%	2.7%
ДЗ Сопот	66.4%	29.2%	0.0%	4.4%
ДЗ Стари град	64.2%	30.8%	0.7%	4.3%
ДЗ Чукарица	73.6%	22.5%	0.6%	3.4%
ЗЗЗ радника ЖС	44.6%	53.6%	0.0%	1.8%
ЗЗЗ радника МУП	52.3%	39.6%	0.0%	8.1%
ЗЗЗ студената	91.9%	1.6%	0.8%	5.6%
УКУПНО	61.0%	35.7%	0.5%	2.8%

У односу на претходну годину, уочава се да је нешто мањи проценат испитаника у 2015. години који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан. Број испитаника у 2015. години који сматрају да се плаћа партиципација за преглед је порастао у односу на претходну годину, а број испитаника који не знају да ли је преглед изабраног лекара бесплатан је опао (Графикон 43).

Графикон 43. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Готово половина испитаника сматра да се **плаћа партиципација за лекове или ињекције** које препише изабрани лекар, а највише испитаника код којих је присутно овакво мишљење било је у домовима здравља „Младеновац“ (53,9%) и „Обреновац“ (53,1%). Трећина испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената (37,2%) не зна да ли су лекови или ињекције које препише изабрани лекар бесплатни (Табела 51).

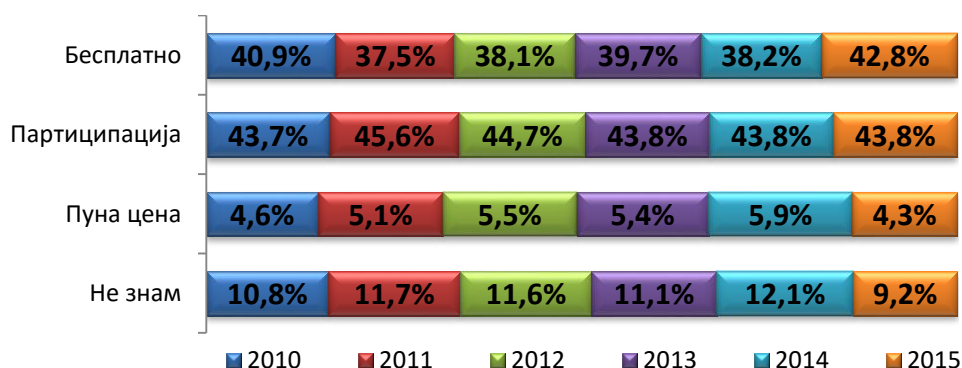
Табела 51. Да ли су лекови или ињекције које препише изабрани лекар бесплатани?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	43.9%	43.9%	5.3%	7.0%
ДЗ Вождовац	44.2%	40.8%	4.1%	10.8%
ДЗ Врачар	35.3%	56.6%	2.5%	5.6%
ДЗ Гроцка	46.7%	40.7%	4.2%	8.4%

ДЗ Звездара	49.9%	36.6%	3.8%	9.8%
ДЗ Земун	48.6%	41.1%	5.3%	5.0%
ДЗ Лазаревац	35.7%	37.0%	11.7%	15.6%
ДЗ Младеновац	53.9%	27.9%	6.2%	12.0%
ДЗ Нови Београд	34.2%	57.0%	1.5%	7.3%
ДЗ Обреновац	53.1%	37.5%	3.7%	5.7%
ДЗ Палилула	50.4%	40.4%	2.2%	7.0%
ДЗ Раковица	45.3%	38.7%	2.7%	13.3%
ДЗ Савски венац	35.8%	49.6%	4.9%	9.7%
ДЗ Сопот	43.8%	38.1%	4.8%	13.3%
ДЗ Стари град	37.6%	41.7%	6.3%	14.3%
ДЗ Чукарица	46.0%	35.1%	5.9%	13.0%
ЗЗЗ радника ЖС	20.3%	75.6%	1.5%	2.6%
ЗЗЗ радника МУП	22.7%	52.5%	8.5%	16.3%
ЗЗЗ студената	28.1%	23.1%	11.6%	37.2%
УКУПНО	42.8%	43.8%	4.3%	9.2%

У поређењу са претходном годином, повећао се број испитаника који сматра да су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни, а број оних који сматра да се плаћа партиципација на ову услугу је остао исти (Графикон 44).

Графикон 44. Да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



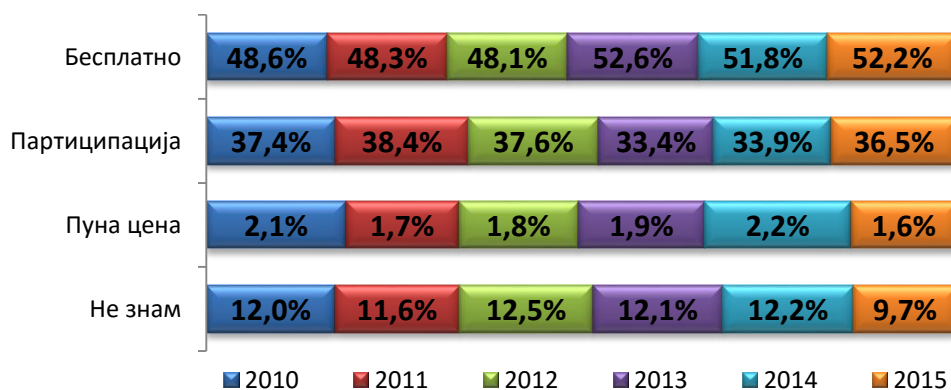
Више од половине испитаника (52,2%) сматра да је **преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар бесплатан**, а ово мишљење је нарочито присутно у ЗЗЗ студената (72,1%) и домовима здравља „Раковица“ (60,7%), „Звездара“ (60,6%), „Младеновац“ (60,5%). Четвртина корисника Завода за здравствену заштиту студената (24,6%) не знају да ли се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар, а скоро три четвртине корисника ЗЗЗ радника ЖС (72,8%) сматра да се плаћа партиципација (Табела 52).

Табела 52. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упуту изабрани лекара бесплатни?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	56.6%	28.3%	1.9%	13.2%
ДЗ Вождовац	55.1%	32.1%	0.6%	12.2%
ДЗ Врачар	40.8%	52.4%	1.9%	4.9%
ДЗ Гроцка	53.6%	29.7%	2.9%	13.9%
ДЗ Звездара	60.6%	26.9%	1.4%	11.1%
ДЗ Земун	56.4%	35.8%	1.7%	6.1%
ДЗ Лазаревац	59.3%	17.3%	8.7%	14.7%
ДЗ Младеновац	60.5%	21.3%	3.3%	15.0%
ДЗ Нови Београд	39.0%	47.5%	0.6%	12.9%
ДЗ Обреновац	58.9%	36.9%	0.0%	4.2%
ДЗ Палилула	57.0%	32.8%	1.7%	8.4%
ДЗ Раковица	60.7%	28.0%	2.0%	9.3%
ДЗ Савски венац	49.1%	41.8%	2.0%	7.0%
ДЗ Сопот	50.5%	30.5%	2.9%	16.2%
ДЗ Стари град	50.8%	34.7%	3.1%	11.3%
ДЗ Чукарица	58.4%	28.6%	1.5%	11.5%
333 радника ЖС	24.5%	72.8%	0.4%	2.3%
333 радника МУП	40.7%	43.0%	3.0%	13.3%
333 студената	72.1%	2.5%	0.8%	24.6%
УКУПНО	52.2%	36.5%	1.6%	9.7%

У посматраном шестогодишњем периоду, број испитаника у 2015. години који сматрају да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упуту изабрани лекар се смањило, док је број испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна порастао у односу на 2010. годину (Графикон 45).

Графикон 45. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упуту изабрани лекар бесплатни, у периоду 2010-2015. године



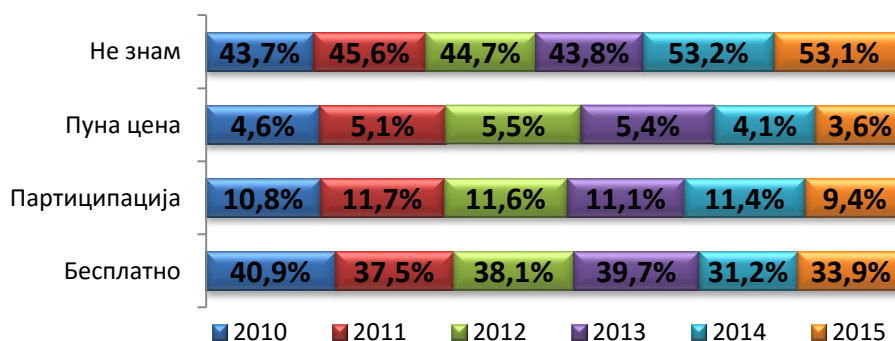
Више од половине испитаника не зна да ли се кућне посете лекара плаћају (53,1%), а ово мишљење је нарочито присутно у Заводу за здравствену заштиту студената (83,2%) и 333 радника МУП (83,1%). Готово половина испитаника у домовима здравља „Земун” сматра да је ова услуга бесплатна (49,2%) (Табела 53).

Табела 53. 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	37.3%	23.5%	2.0%	37.3%
ДЗ Вождовац	29.5%	4.7%	2.6%	63.2%
ДЗ Врачар	43.6%	8.1%	9.2%	39.1%
ДЗ Гроцка	34.8%	8.1%	3.5%	53.5%
ДЗ Звездара	24.2%	10.3%	3.4%	62.1%
ДЗ Земун	49.2%	8.9%	2.9%	39.0%
ДЗ Лазаревац	37.3%	8.5%	7.7%	46.5%
ДЗ Младеновац	32.3%	4.7%	6.8%	56.3%
ДЗ Нови Београд	18.9%	9.6%	1.2%	70.3%
ДЗ Обреновац	44.3%	4.6%	1.0%	50.1%
ДЗ Палилула	43.7%	15.0%	3.3%	38.0%
ДЗ Раковица	30.8%	8.4%	2.8%	58.0%
ДЗ Савски венац	37.2%	7.0%	4.3%	51.5%
ДЗ Сопот	37.1%	14.3%	2.9%	45.7%
ДЗ Стари град	23.6%	20.8%	3.8%	51.8%
ДЗ Чукарица	30.4%	9.5%	5.9%	54.3%
333 радника ЖС	30.9%	24.2%	1.8%	43.0%
333 радника МУП	5.4%	5.4%	6.2%	83.1%
333 студената	7.6%	3.4%	5.9%	83.2%
УКУПНО	33.9%	9.4%	3.6%	53.1%

Број испитаника у 2015. години који не знају да ли су кућне посете лекара бесплатне је већи у односу на 2010. годину, док је број испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна значајно опао (Графикон 46).

Графикон 46. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, у периоду 2010-2015. године



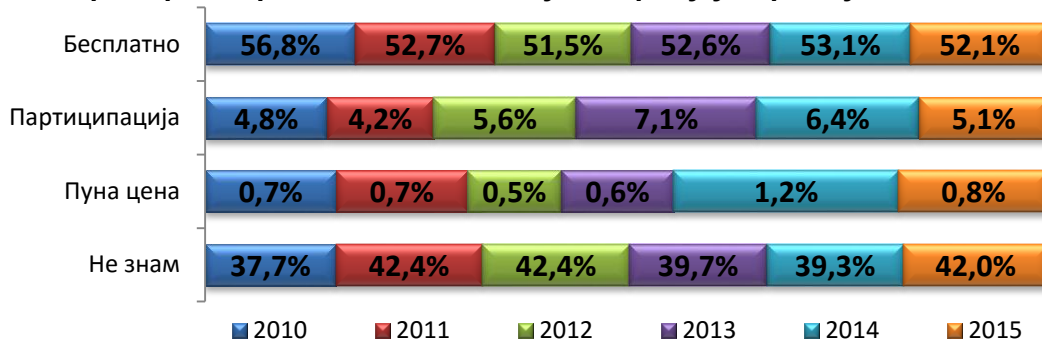
Више од половине испитаника сматра да су **прегледи беба или малог детета бесплатни** (52,1%), а ово мишљење је највише присутно у Дому здравља „Лазаревац” (77,2%). Одговор на ово питање не зна 42,0% испитаника, а највише их је у Заводу за здравствену заштиту студената, око три четвртине корисника (85,6%) (Табела 54).

Табела 54. 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	57.1%	18.4%	2.0%	22.4%
ДЗ Вождовац	41.3%	3.3%	0.4%	54.9%
ДЗ Врачар	49.8%	4.8%	1.7%	43.7%
ДЗ Гроцка	37.4%	5.3%	1.6%	55.8%
ДЗ Звездара	41.2%	4.8%	0.6%	53.4%
ДЗ Земун	58.4%	5.0%	0.7%	36.0%
ДЗ Лазаревац	77.2%	3.4%	1.4%	17.9%
ДЗ Младеновац	67.1%	3.8%	1.7%	27.3%
ДЗ Нови Београд	41.0%	3.6%	0.5%	54.9%
ДЗ Обреновац	74.3%	1.2%	0.2%	24.4%
ДЗ Палилула	55.0%	9.8%	0.9%	34.3%
ДЗ Раковица	57.6%	7.6%	0.0%	34.7%
ДЗ Савски венац	56.9%	4.3%	1.8%	36.9%
ДЗ Сопот	59.0%	8.6%	1.0%	31.4%
ДЗ Стари град	62.0%	4.1%	0.6%	33.2%
ДЗ Чукарица	61.8%	4.8%	1.0%	32.4%
ЗЗЗ радника ЖС	31.5%	24.2%	0.5%	43.8%
ЗЗЗ радника МУП	24.2%	3.9%	0.8%	71.1%
ЗЗЗ студената	11.9%	1.7%	0.8%	85.6%
УКУПНО	52.1%	5.1%	0.8%	42.0%

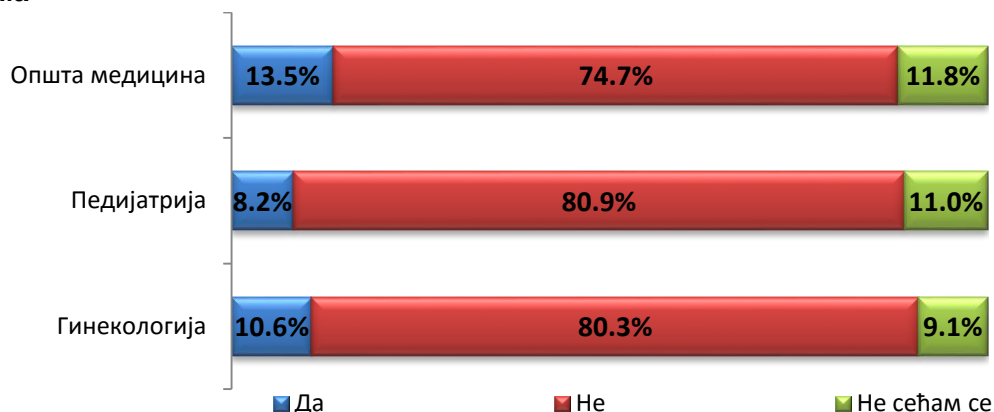
Од 2010. године опао је број корисника који сматра да су прегледи беба или малог детета бесплатни. У односу на 2010. годину повећао се и број испитаника који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација, али је нешто мањи у односу на претходну годину (Графикон 47).

Графикон 47. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатани, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Готово сваки осми корисник је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** (11,7%), чешће у служби за здравствену заштиту одраслих (13,5%) (Графикон 48).

Графикон 48. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2014. 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 осредњи (36,1%) и средњег су нивоа образовања (52,9% корисника). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише их је у Дому здравља „Врачар“ (25,7%), а најмање у Дому здравља „Нови Београд“ (4,7%) (Табела 55).

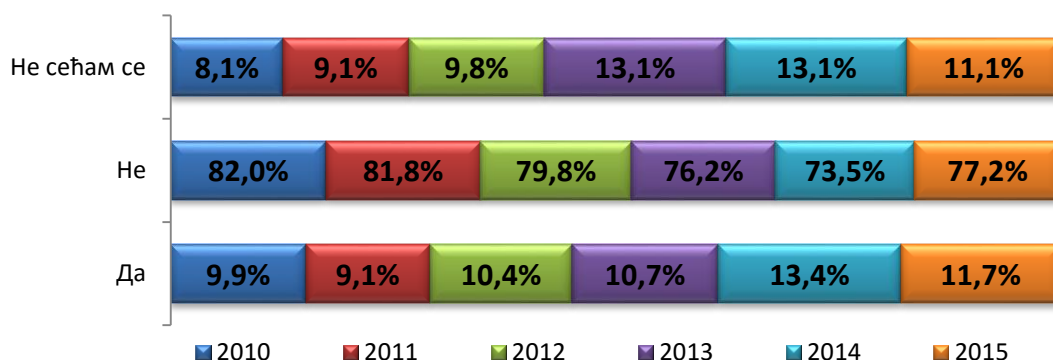
Табела 55. Одлагање посета лекару због недостатка новца

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	11.3%	76.1%	12.7%
ДЗ Вождовац	6.6%	83.2%	10.2%
ДЗ Врачар	25.7%	65.4%	8.9%

ДЗ Гроцка	16.9%	69.5%	13.6%
ДЗ Звездара	12.1%	66.9%	21.0%
ДЗ Земун	12.8%	75.0%	12.2%
ДЗ Лазаревац	13.1%	71.2%	15.7%
ДЗ Младеновац	13.7%	77.4%	8.9%
ДЗ Нови Београд	4.7%	83.4%	11.9%
ДЗ Обреновац	13.1%	80.7%	6.1%
ДЗ Палилула	7.3%	85.0%	7.7%
ДЗ Раковица	8.4%	86.1%	5.4%
ДЗ Савски венац	16.0%	68.3%	15.7%
ДЗ Сопот	7.1%	81.4%	11.5%
ДЗ Стари град	11.5%	79.4%	9.1%
ДЗ Чукарица	9.9%	82.2%	7.9%
ЗЗЗ радника ЖС	13.2%	66.1%	20.7%
ЗЗЗ радника МУП	22.5%	65.6%	11.9%
ЗЗЗ студената	6.5%	83.7%	9.8%
УКУПНО	11.7%	77.2%	11.1%

У односу на претходне године, број корисника којима новац није био разлог одлагања посете се смањио (са 82,0% 2010. године на 77,2% 2015. године), док се број оних који су посету одложили повећао, са 9,9% у 2010. години на 11,7% у 2015. години, али је ипак опао у односу на претходну годину (13,4%) (Графикон 49).

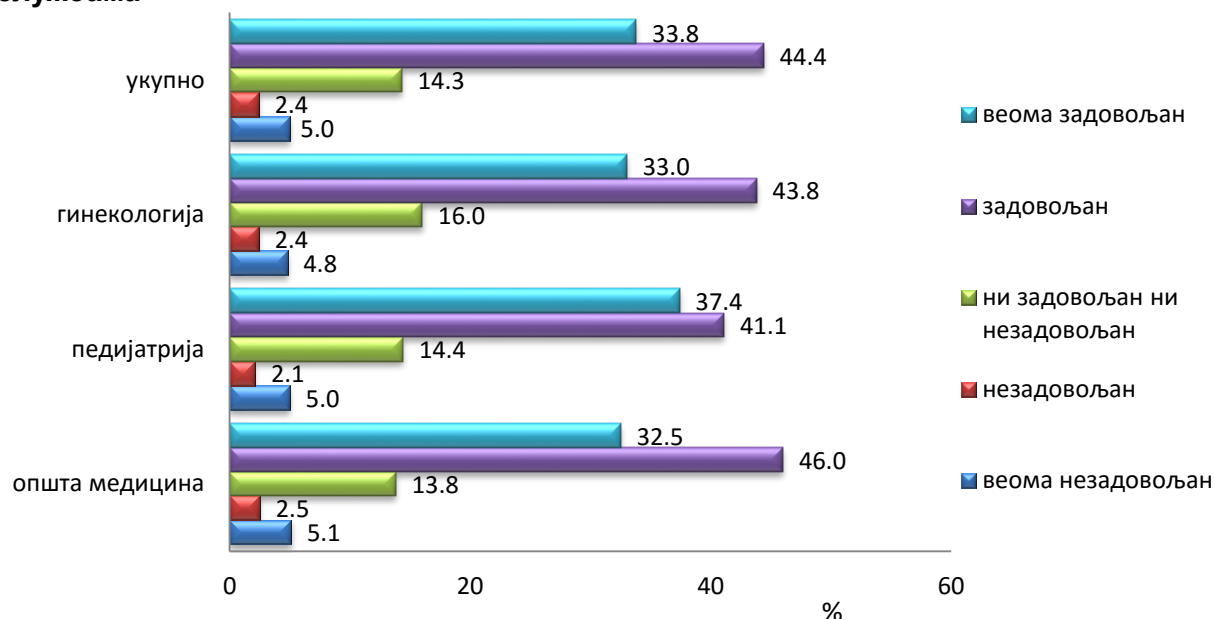
Графикон 49. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2015. године



Укупно задовољство корисника квалитетом рада примарне здравствене заштите у Београду

Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти здравствене заштите три четвртине анкетираних корисника је у целини задовољно (44,4% задовољно и 33,8% веома задовољно) примарном здравственом заштитом. Највише незадовољних и веома незадовољних испитаника је у служби за здравствену заштиту одраслих (Графикон 50).

Графикон 50. 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” 4,0, са малим осцилацијама у службама (корисници службе за здравствену заштиту жена – 3,98, следе службе за здравствену заштиту деце – 4,04 и одраслих грађана – 3,98).

Највећи број веома задовољних корисника, било је у Дому здравља „Нови Београд” (58,6%) (Табела 56).

Табела 56. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2015. години по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом у овој служби				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
ДЗ Барајево	4.3%	1.4%	33.3%	47.8%	13.0%
ДЗ Вождовац	4.2%	1.2%	10.3%	38.7%	45.6%
ДЗ Врачар	5.2%	2.2%	15.9%	44.0%	32.7%
ДЗ Гроцка	10.7%	1.8%	11.8%	44.6%	31.0%
ДЗ Звездара	3.7%	3.4%	28.0%	44.7%	20.2%
ДЗ Земун	5.2%	3.2%	17.5%	43.6%	30.4%
ДЗ Лазаревац	7.9%	4.2%	24.3%	41.3%	22.2%
ДЗ Младеновац	6.0%	3.6%	25.2%	48.2%	17.0%
ДЗ Нови Београд	1.5%	0.7%	4.1%	35.2%	58.6%
ДЗ Обреновац	3.3%	3.6%	15.3%	55.1%	22.7%

ДЗ Палилула	9.7%	1.5%	8.9%	44.4%	35.6%
ДЗ Раковица	7.8%	1.2%	6.6%	53.9%	30.5%
ДЗ Савски венац	4.5%	4.5%	21.4%	39.0%	30.5%
ДЗ Сопот	8.8%	3.5%	17.7%	40.7%	30.5%
ДЗ Стари град	5.3%	1.3%	11.7%	40.5%	41.2%
ДЗ Чукарица	3.9%	3.3%	15.5%	49.3%	28.0%
333 радника ЖС	7.8%	0.7%	10.3%	58.7%	22.4%
333 радника МУП	3.3%	3.3%	7.9%	56.3%	29.1%
333 студената	0.0%	3.5%	13.0%	54.8%	28.7%
УКУПНО	5.0%	2.4%	14.3%	44.4%	33.8%

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду се у односу на претходне четири године повећала (Табела 57). Највећи пораст задовољства уочава се у Дому здравља „Нови Београд“.

Табела 57. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2015. године

Здравствена установа	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	mean	mean	mean	mean	mean	mean
ДЗ Барајево	3,67	4,08	4,34	3,86	4,20	3,64
ДЗ Вождовац	3,86	4,06	4,06	4,04	3,77	4,20
ДЗ Врачар	4,06	3,89	3,81	3,26	3,65	3,97
ДЗ Гроцка	4,04	4,12	4,03	4,06	4,15	3,83
ДЗ Звездара	3,73	4,02	3,80	3,96	3,73	3,74
ДЗ Земун	3,99	4,00	3,68	4,01	3,63	3,91
ДЗ Лазаревац	3,84	3,97	3,97	3,87	3,64	3,66
ДЗ Младеновац	3,73	3,62	3,79	3,64	3,46	3,67
ДЗ Нови Београд	4,10	3,88	3,94	3,85	3,67	4,49
ДЗ Обреновац	3,98	3,96	3,83	3,91	3,77	3,90
ДЗ Палилула	3,93	4,00	3,95	4,01	3,95	3,95
ДЗ Раковица	3,94	4,09	3,82	3,84	3,88	3,98
ДЗ Савски венац	4,26	4,03	4,00	4,06	4,03	3,86
ДЗ Сопот	4,23	4,08	4,17	4,12	3,91	3,78
ДЗ Стари град	4,19	4,06	4,12	4,03	4,01	4,11
ДЗ Чукарица	4,28	4,39	4,16	4,23	3,94	3,94
333 студената	3,67	3,75	3,73	3,58	3,66	3,87
333 радника МУП	4,07	3,99	3,91	3,85	3,82	4,05
333 радника ЖС	4,01	3,89	4,18	3,66	3,77	4,09
Укупно	4,00	4,00	3,93	3,92	3,79	4,00

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 2015. ГОДИНИ

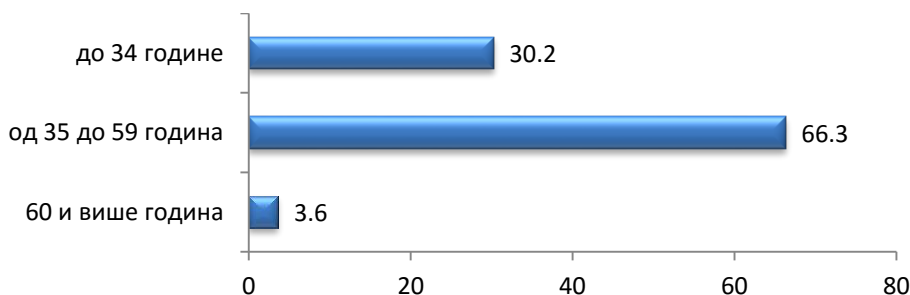
У установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите спроведено је 23. новембра **2015. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена здравствене установе и то у седиштима здравствених установа**. У Београду су обухваћени сви домови здравља (16), Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије.

Испитивање задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведено је у **стоматолошкој здравственој заштити деце**. За испитивање задовољства корисника коришћен је упитник Министарства здравља и Методолошко упутство 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 23.11.2015. године било је укупно 865 пацијената (деце) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домовна здравља и 1 завод). Подељено је 714 упитника. Враћено је 644 упитника, или 90,2% од броја подељених, односно, анкетом је обухваћено 74,5% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу.

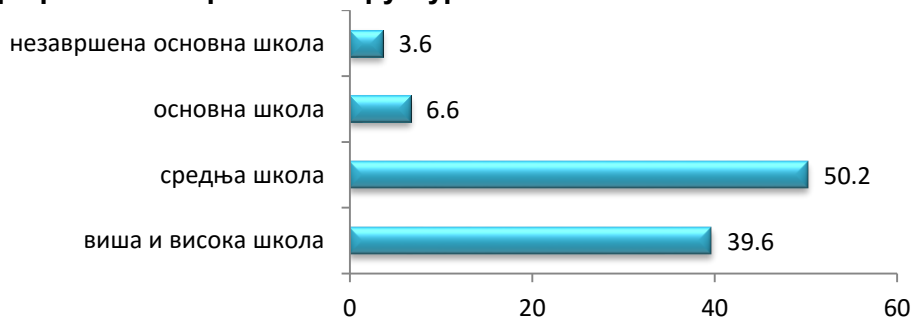
Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (36,0%) чине мушкарци, а остало су жене (64,0%). На Графикону 1. приказана је старосна структура испитаника. Две трећине (66,3%) су били испитаници средњег животног доба (35-59 година).

Графикон 1. Старосна структура испитаника



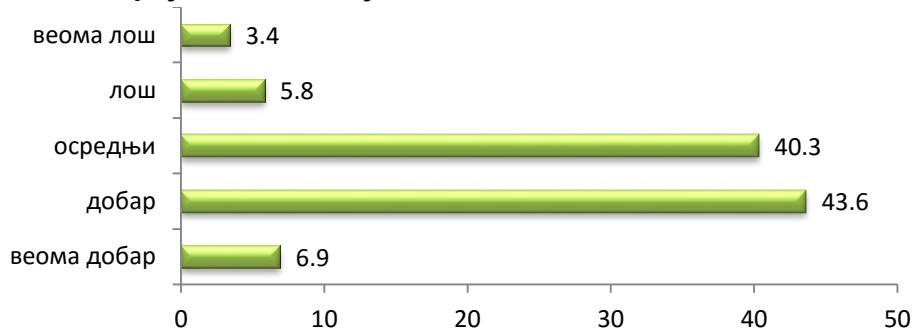
Нешто више од половине испитаника (50,2%) има завршену средњу школу, а више од трећине (39,6%) има више и високо образовање (Графикон 2).

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Свој материјални положај готово половина испитаника (43,6%) процењује као добар, 40,3% као осредњи и 6,9% као веома добар (Графикон 3).

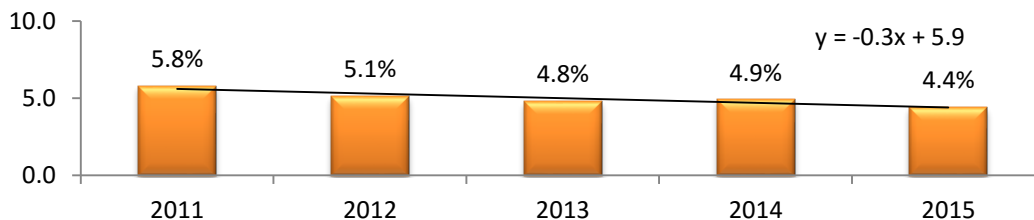
Графикон 3. Материјални положај испитаника



Када је у питању избор стоматолога, око две трећине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (65,8%), за 6,8% избор је учинио неко из

породице, а за петину (18,6%) није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља. Изабраног стоматолога нема 4,4% деце.

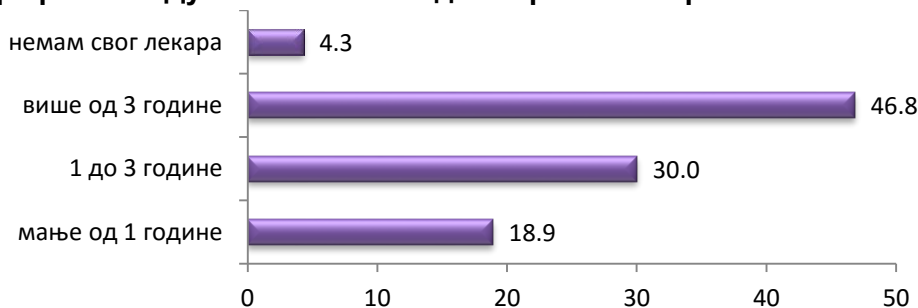
Графикон 4. Процент оних који немају изабраног стоматолога посматрано од 2011. до 2015. године



На графикону је приказано да је линија тренда у благом опадању, смањује се проценат оних који немају изабраног стоматолога, са 5,8% у 2011. години на 4,4% у 2015. години.

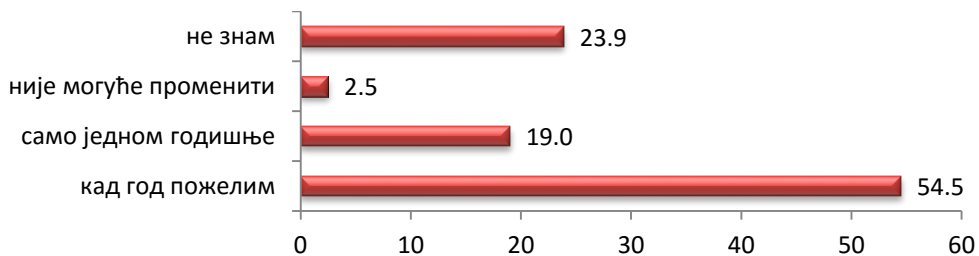
Скоро половина испитаника се **код истог стоматолога** лечи више од три године (46,8%), нешто мање од трећине испитаника се лечи од једне до три године (30,0%), а петина се лечи мање од годину дана (18,9%). Свог стоматолога нема 4,3% испитаника (Графикон 5).

Графикон 5. Дужина лечења код изабраног лекара



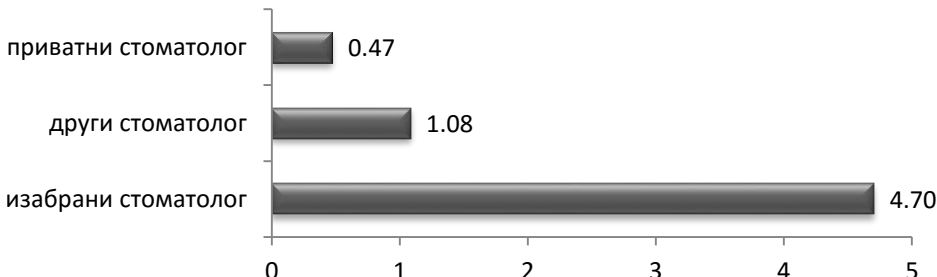
Око половине испитаника је упознато са процедуром промене изабраног стоматолога: највише њих, нешто више од половине, зна да може да га промени кад год то пожели (54,5%), сваки пети мисли да је промена могућа само једном у току године (19,0%), а сваки четврти није упознат са овом могућношћу (23,9%) (Графикон 6). Највећи број испитаника (74,7%) није мењао стоматолога детету.

Графикон 6. Познавање процедуре промене изабраног стоматолога



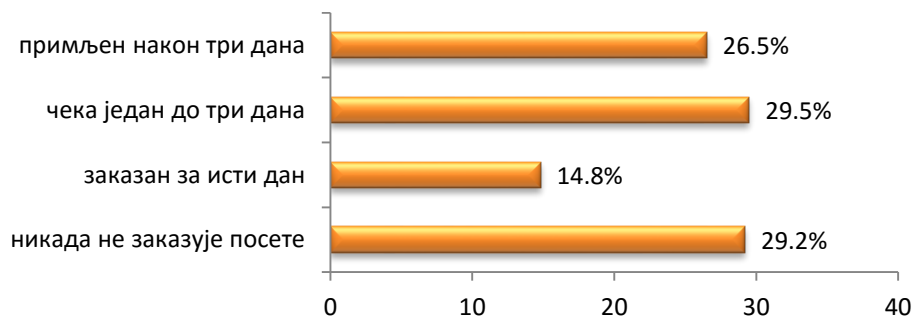
Просечан број посета изабраном стоматологу који су испитаници остварили током претходне године је пет (4,70), другим стоматолозима у оквиру исте службе један (1,08) а приватним стоматолозима 0,47 (Графикон 7).

Графикон 7. Просечан број посета стоматологу

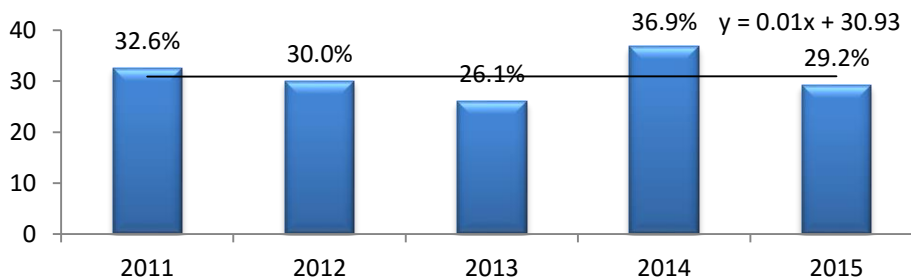


Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, нешто мање од трећине корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (29,2%), сваки шести буде заказан за исти дан (14,8%), мање од трећине чека на преглед један до три дана (29,5%), а четвртина чека да буде примљена тек након 3 дана (26,5%).

Графикон 8. Заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања

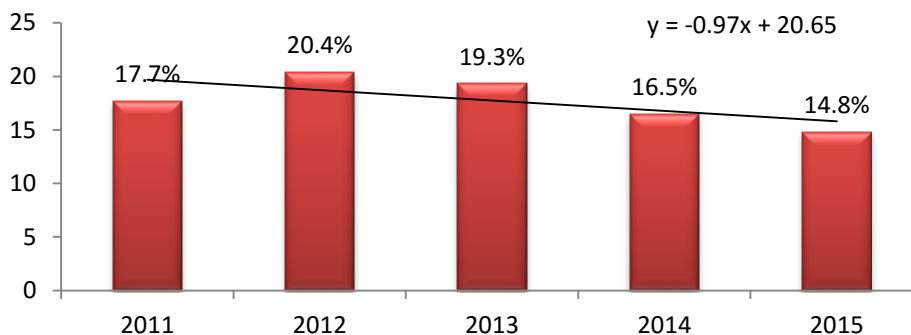


Графикон 9. Процент корисника који никада не заказују посете посматрано од 2011. до 2015. године



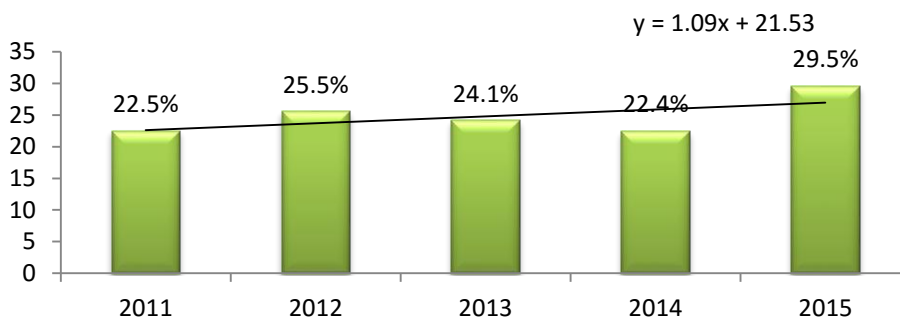
Процент пацијената који никада не заказују посету стоматологу је у благом порасту.

Графикон 10. Процент корисника који су заказани за исти дан посматрано од 2011. до 2015. године



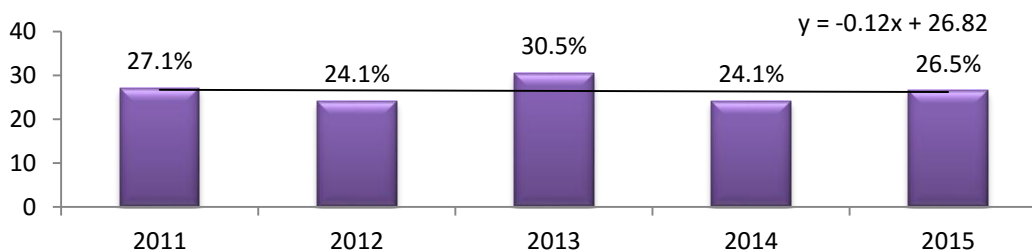
Процент пацијената који су заказани исти код стоматолога је у опадању од 17,7% у 2011. години до 14,8% у 2015. години.

Графикон 11. Процент корисника који чекају на преглед један до три дана посматрано од 2011. до 2015. године



Повећава се проценат корисника који чекају на преглед један до три дана.

Графикон 12. Процент корисника који су примљени након три дана чекања посматрано од 2011. до 2015. године



Благо опада линија тренда, незнатно се смањује проценат оних који чекају на преглед дуже од три дана.

Највећи број испитаника је одговорио 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	90,0	2,5	2,5	5,0
употреба флуора	81,7	4,2	6,5	7,6
правилно прање зуба	88,0	3,7	2,8	5,4
ортодонтске неправилности	82,8	4,7	6,0	6,6
настанак каријеса	85,3	4,3	4,8	5,6
прибор за оралну хигијену	82,0	3,1	7,4	7,6
правилна исхрана	79,5	3,7	7,4	9,4

Када су у питању **ставови пацијената о изабраном стоматологу**, анкетирани корисници сматрају да је у највећем проценту стоматолог упознат са проблемима и болестима које дете има (84,8%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (85,4%), да даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (89,4%) и када дете има проблем са својим здрављем прво се обраћа свом стоматологу (93,2%). (Табела 2).

Табела 2. Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
упознат је са проблемима и болестима мог детета	84,8	13,6	1,6
одваја довољно времена за разговор	85,4	12,5	2,1
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	89,4	9,4	1,3
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	93,2	4,7	2,1

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (86,3%), могућношћу да доведу дете на преглед и преко викенда, упозната је половина испитаника (52,1%). О доступности службе деци са посебним потребама упознато је 62,2% испитаника а о љубазности особља на шалтеру позитивно се изразило 86,0% анкетираних. О томе, да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се 81,9% а на питање да ли дуго чекају пре посете у чекаоници 48,7% или мање од половине изјављује да се не слаже са тим, тј. да не чекају. У случају хитности преглед се може обавити истог дана, то мисли 88,0% испитаника. О постојању кутије за жалбе и примедбе позитивно се изразило 65,2% док је више од четвртине одговорила да нису упознати са том чињеницом (29,6%) (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	86,3	9,4	2,4	1,9
преглед је могућ и викендом	52,1	16,0	10,7	21,2
служба је доступна деци са посебним потребама	62,2	6,8	2,7	28,3
особље на шалтеру је љубазно	86,0	8,3	2,2	3,4
у чекаоници има довољно места за седење	81,9	11,0	5,3	1,8
дуго се чека у чекаоници	21,8	21,8	48,7	7,7
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	88,0	5,1	1,3	5,6
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	65,2	2,4	2,8	29,6

Када се анализирају ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника, закључује се да је две трећине испитаника (64,6%) од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба. Мање од половине испитаника је добило од педијатра савет о употреби препарата са флуором (45,3%), тј. о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 94,5% испитаника, а 48,2% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (Табела 4).

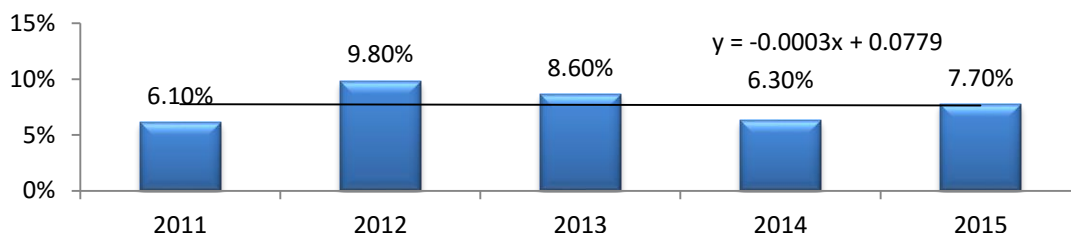
Табела 4. Сарадња између здравствених радника

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	64,6	19,5	12,0	3,9
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	45,3	19,7	27,8	7,3
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	94,5	2,7	1,5	1,3
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	48,2	23,3	21,2	7,3

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (94,2%), постављање испуна (пломбе) (90,0%), лечење зуба (82,4%), вађење зуба (86,3 %), израда ортодонтских апарата (71,9%) **бесплатни**. Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, 34,4% није знало да ли се и колико плаћа а 57,0% сматра да су прегледи бесплатни.

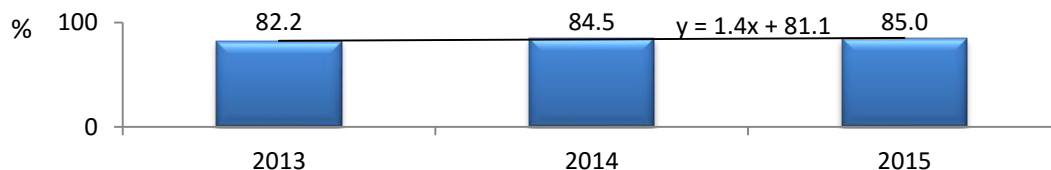
Сваки тринаести испитаник (7,7%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца. Највећи број се изјаснио да недостатак није био разлог одлагања посете стоматологу (85,0%).

Графикон 13. Процент оних који нису децу одвели стоматологу због материјалног стања посматрано од 2011. до 2015. године



Линија тренда је у благом опадању што се тиче одлагања посете стоматологу због недостатка новца.

Графикон 14. Процент оних који сматрају да новац није разлог одлагања посете стоматологу посматрано од 2013. до 2015. године

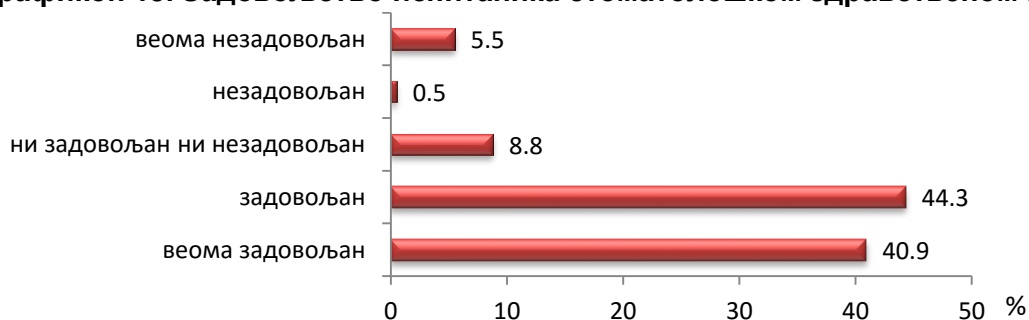


Линија тренда је у порасту, расте број корисника којима новац није разлог одлагања посете стоматологу.

Скоро сваки други испитаник је **задовољан** (44,3%), и веома задовољан (40,9%) **стоматолошком здравственом заштитом** коју дете остварује у дому здравља и заводима.

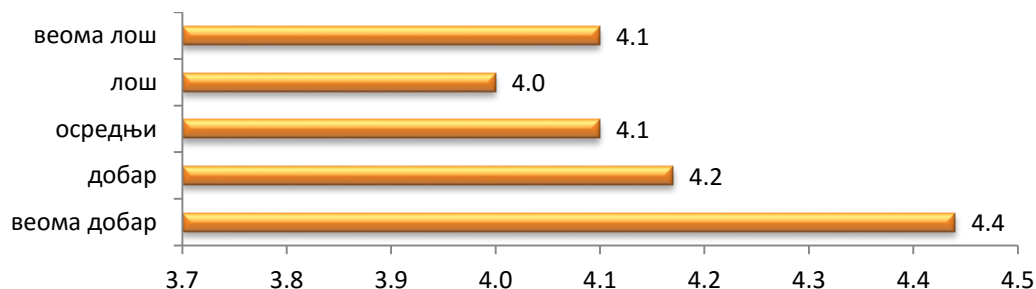
Незадовољних је 0,5%, веома незадовољних 5,5%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 8,8% (Графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом



Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији су били корисници веома доброг и доброг материјалног положаја, а најнезадовољнији корисници веома лошег материјалног стања (Графикон 16).

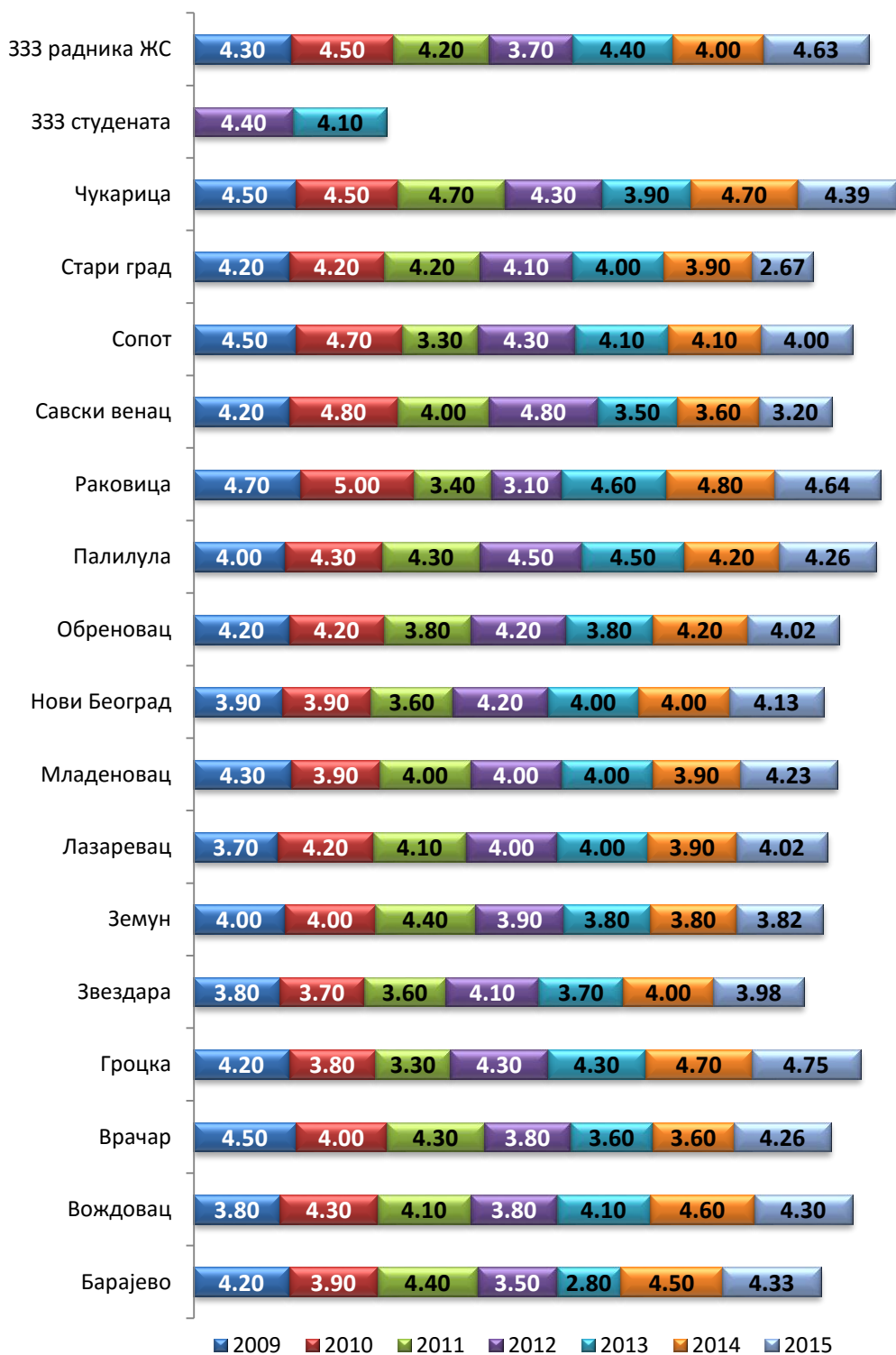
Графикон 16. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом



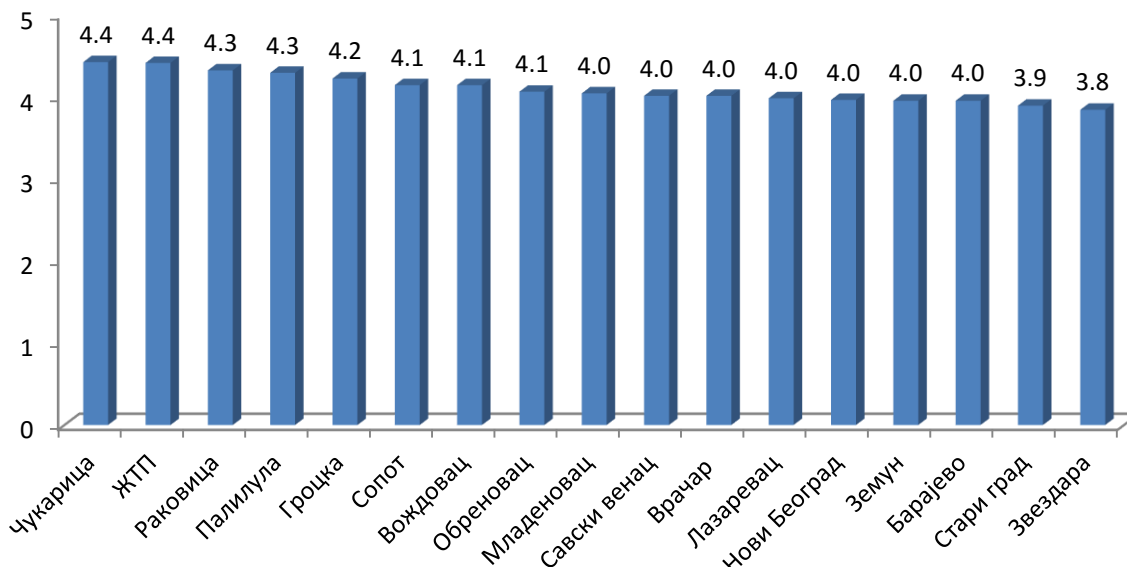
Графикон 17. Оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у 2015. години



Графикон 18. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у периоду од 2009. до 2015. године

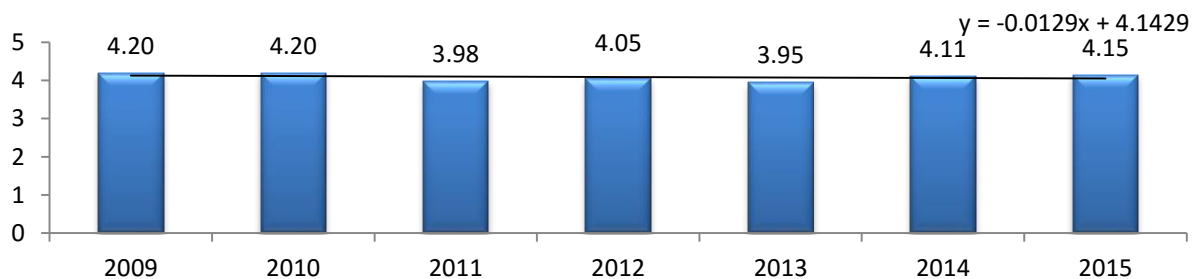


Графикон 19. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите од 2009. до 2015. године по опадајућим вредностима



На графикону бр. 19 је приказано задовољство корисника у домовима здравља по опадајућим вредностима где је највеће задовољство корисника исказано у ДЗ „Чукарица“, а најмање у ДЗ „Звездара“, за период посматрања од 7 година.

Графикон 20. Просечна оцена задовољства корисника у установама примарне здравствене заштите од 2009. до 2015. године



Графикон 20. приказује да је задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом у благом опадању.

В. Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2015. години

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе спроведено је 23.11.2015. 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 Батут“, 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 у периоду 2011-2015. године унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, Београд, где је извршена и анализа података.

На дан испитивања задовољства корисника било је укупно 955 пацијента. Подељено је 805 упитника. Враћено је 726 упитника (за 97 мање од претходне године), чиме је постигнута стопа одговора од 90,2% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 76,0% пацијената који су тог дана посетили ову службу. Стопа одговора учесника у анкети мања је у односу на 2014. годину (91,5%), као и 2013. (92,5%), 2012. годину (95,5%), а већа у односу на 2011. годину када је износила 88,5%.

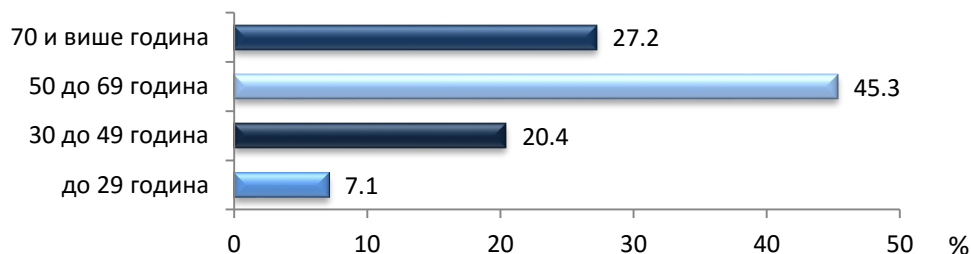
По најнижој стопи одговора издваја се Дом здравља „Звездара“ (51,6%), а са стопом одговора од 100% домови здравља: Др Милорад Влајковић „Барајево“, „Вождовац“, „Гроцка“, „Младеновац“, „Нови Београд“, „Раковица“ и „Сопот“, као и Завод за здравствену заштиту студената и Завод за здравствену заштиту радника МУП-а.

Више од половине анкетираних корисника чине жене (59,1%). Просечна старост анкетираних корисника је 58,5 година. Најмлађе кориснике, као што је и очекивано, има

Завод за здравствену заштиту студената (21,7 године), а најстарије домови здравља: „Савски венац (64,7) и „Врачар“ (65,4).

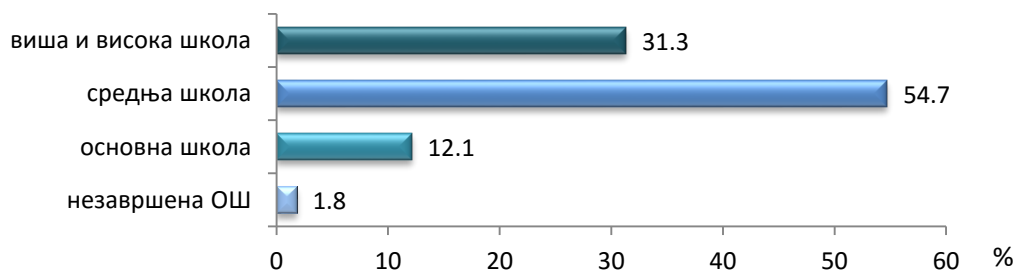
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (45,3%), једна четвртина у добној групи 70 и више године, једна петина од 30 до 49 година, док је најмање било најмлађих испитаника у добној групи од 15–29 година (7,1%) (Графикон 1).

Графикон 1. Старосна структура корисника



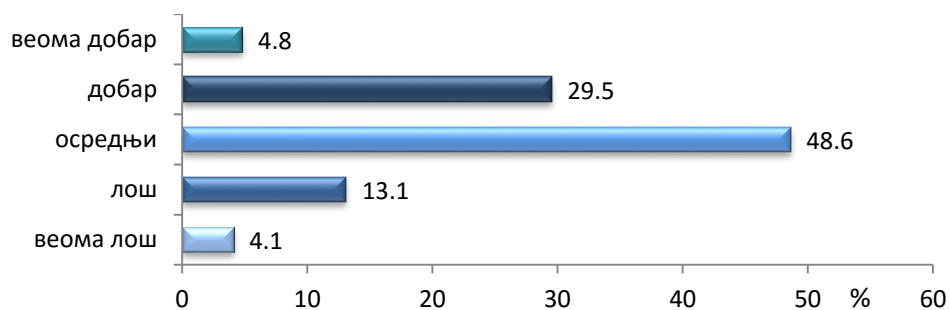
Више од половине анкетираних (54,7%) има завршену средњу школу, а завршену вишу и високу школу има трећина испитаника (31,3%). Завршену основну школу има 12,1% анкетираних, а најмањи број испитаника има незавршену основну школу (1,8%) (Графикон 2).

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Највише испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (48,6%), док је за нешто више од трећине испитаника он добар и веома добар, а за 17,2% лош и веома лош (Графикон 3).

Графикон 3. Материјални положај испитаника



Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему су као и у 2013. и 2014. години, највише задовољни **љубазношћу и професионалношћу особља које ради на заказивању прегледа** (54,9%) и **добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа** (51,9%). Најмање су задовољни **временом чекања у чекаоници** (5,1%) и **дужином чекања на преглед од тренутка заказивања** (5,0%) (Табела 1).

Табела 1. Задовољство корисника карактеристикама службе

Колико сте задовољни	веома незадовољни	незадовољни	ни задовољни ни незадовољни	задовољни	веома задовољни	просечна оцена
могућношћу телефонског заказивања	4,7%	2,9%	11,8%	47,3%	33,2%	4.0
временом чекања од заказивања до прегледа	5,0%	5,4%	11,3%	42,1%	36,1%	4.0
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	1,8%	1,3%	6,8%	35,2%	54,9%	4.4
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	1,6%	1,4%	6,8%	38,3%	51,9%	4.4
временом чекања у чекаоници	5,1%	4,1%	13,6%	39,6%	37,5%	4.0
временом чекања у чекаоници	2,4%	4,7%	11,5%	40,1%	41,3%	4.1
чистоћом и подобношћу чекаонице	2,7%	2,8%	9,2%	41,4%	43,8%	4.2

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 дому здравља „Гроцка“ (4,56), „Заводу за здравствену заштиту радника МУП (4,47) и дому здравља „Савски венац“ (4,46), а најнижу оцену су дали испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,40) и „Врачар“ (3,19). Чекање од тренутка заказивања прегледа до његове реализације је најбоље оцењено у домовима здравља: „Раковица“ (4,63), и „Савски венац“ (4,57), а најнижу оцену су дали корисници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,40) и „Врачар“ (3,00). Љубазност и професионалност особља је најбоље оцењена у домовима здравља „Раковица“ (4,91) и „Савски венац“ (4,69), а најнижу оцену су дали испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (3,55) и „Звездара“ (3,91) (Табела 2).

Табела 2. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Здравствена установа	могућношћу телефонског заказивања		временом чекања од заказивања до прегледа		љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	
	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.33	9	3.50	8	4.25	8
ДЗ Чукарица	3.84	38	3.98	40	4.39	41
ДЗ Гроцка	4.56	16	4.47	15	4.56	16
ДЗ Лазаревац	4.19	26	3.73	30	4.17	29
ДЗ Младеновац	3.84	32	3.94	33	4.09	34
ДЗ Нови Београд	2.40	20	2.40	20	3.55	20
ДЗ Обреновац	4.09	33	4.21	39	4.59	41
ДЗ Палилула	4.10	41	4.02	41	4.28	40
ДЗ Раковица	3.44	43	4.63	43	4.91	43
ДЗ Савски венац	4.46	52	4.57	51	4.69	52
ДЗ Сопот	4.31	13	3.92	13	4.62	13
ДЗ Стари град	3.93	42	3.35	43	4.09	44
ДЗ Вождовац	4.19	99	4.34	100	4.64	101
ДЗ Врачар	3.19	32	3.00	31	4.10	30
ДЗ Земун	3.95	38	3.89	38	4.34	38
ДЗ Звездара	3.69	32	3.58	31	3.91	32
ЗЗЗ радника МУП	4.47	34	4.15	33	4.65	34
ЗЗЗ радника ЖС	4.32	65	4.17	65	4.37	67
ЗЗЗ студената	4.33	27	3.81	26	4.44	27
УКУПНО	4.33	692	3.99	700	4.40	710

Добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа најзадовољнији су испитаници у домовима здравља „Раковица“ (4,86) и „Гроцка“ (4,67) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП“ (4,67), а најмање су задовољни у домовима здравља „Нови Београд“ (3,30) и „Звездара“ (4,03). Дужином чекања на преглед у чекаоници најмање су задовољни испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,70) и „Барајево“ (3,00), а највише у домовима здравља „Раковица“ (4,70) и „Др Милорад Влајковић“ Барајево (4,47). Објашњења евентуалних кашњења заказаних термина највећом просечном оценом су оценили испитаници у домовима здравља „Савски венац“ (4,52) и „Гроцка“ (4,47), а најмањом у домовима здравља „Нови Београд“ (3,35) и „Стари град“ (3,39). Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су корисници који здравствену заштиту остварују у домовима здравља „Обреновац“ (4,66), „Сопот“ (4,64) и Заводу за здравствену заштиту студената (4,62), а најмање задовољни су корисници у домовима здравља „Младеновац“ (3,73), „Нови Београд“ (3,80) и „Др Милорад Влајковић“ Барајево (3,88). (Табела 3).

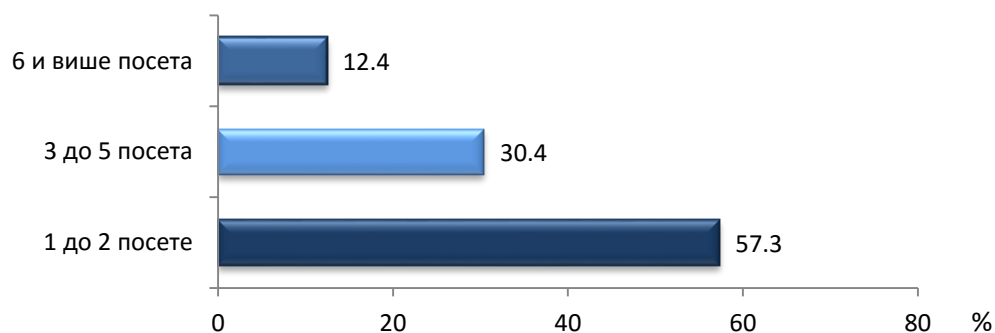
Табела 3. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Здравствена установа	добијеним инструкцијама о времену и месту		временом чекања у чекаоници		објашњење кашњења		чистоћом и подобношћу чекаонице	
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.43	7	3.00	10	4.17	6	3.88	8
ДЗ Чукарица	4.37	41	4.07	41	4.24	38	4.40	40
ДЗ Гроцка	4.67	15	4.47	15	4.47	15	4.60	15
ДЗ Лазаревац	4.23	30	3.57	30	3.93	28	4.17	30
ДЗ Младеновац	4.06	34	3.63	32	3.75	32	3.73	33
ДЗ Нови Београд	3.30	20	2.70	20	3.35	20	3.80	20
ДЗ Обреновац	4.50	38	4.31	39	4.32	38	4.66	41
ДЗ Палилула	4.32	41	4.17	41	4.33	40	4.32	41
ДЗ Раковица	4.86	43	4.70	43	4.42	43	4.07	43
ДЗ Савски венац	4.63	51	4.40	52	4.52	48	4.46	52
ДЗ Сопот	4.42	12	4.00	12	4.33	12	4.64	11
ДЗ Стари град	4.05	43	3.32	44	3.39	41	4.09	45
ДЗ Вождовац	4.50	101	4.33	101	4.41	98	4.04	99
ДЗ Врачар	4.13	31	3.38	32	3.68	28	4.10	30
ДЗ Земун	4.37	38	4.11	37	4.16	38	4.08	38
ДЗ Звездара	4.03	31	3.63	30	3.68	31	4.06	32
333 радника МУП	4.67	33	4.30	33	4.28	32	4.15	33
333 радника ЖС	4.36	66	4.06	65	4.16	62	4.29	68
333 студената	4.59	27	3.74	27	4.08	26	4.62	26
УКУПНО	4.37	702	4.00	704	4.13	676	4.21	705

Сваки анкетирани корисник је током године у просеку 3,4 пута посетио лекара специјалисту ове службе, док је лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе посетио 2,5 пута, а остварио у просеку 0,8 посета лекару специјалисти у приватној пракси.

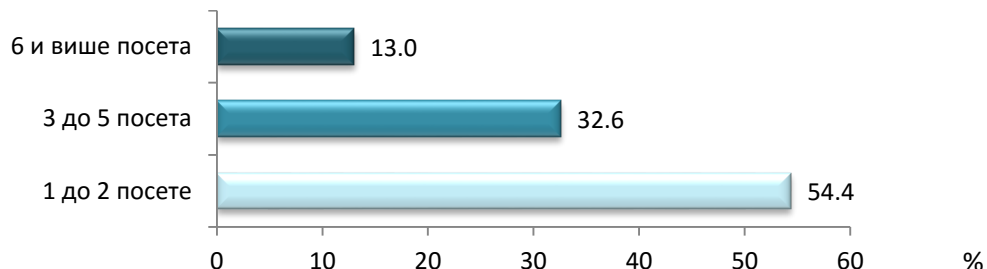
У току 2015. године највише корисника је посетило специјалисту интерне медицине једном до два пута, нешто мање од трећине испитаника три до пет пута, а сваки осми корисник шест и више пута (Графикон 4).

Графикон 4. Број остварених посета специјалисти интерне медицине



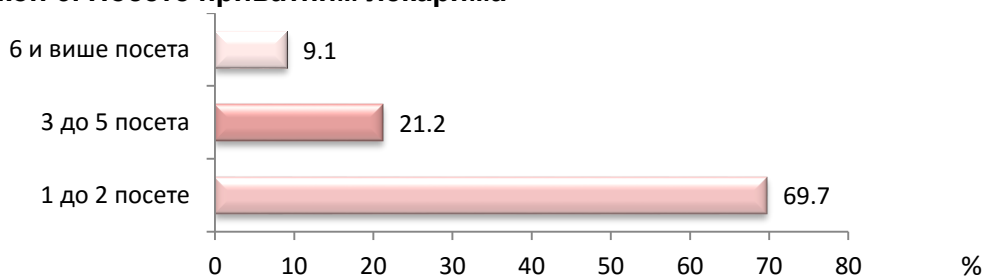
Више од половине испитаника је обавило преглед код лекара других специјалности специјалистичко – консултативне службе домова здравља једном до два пута, једна трећина корисника три до пет пута, а 13,0% испитаника шест и више пута (Графикон 5).

Графикон 5. Посете лекарима других специјалности



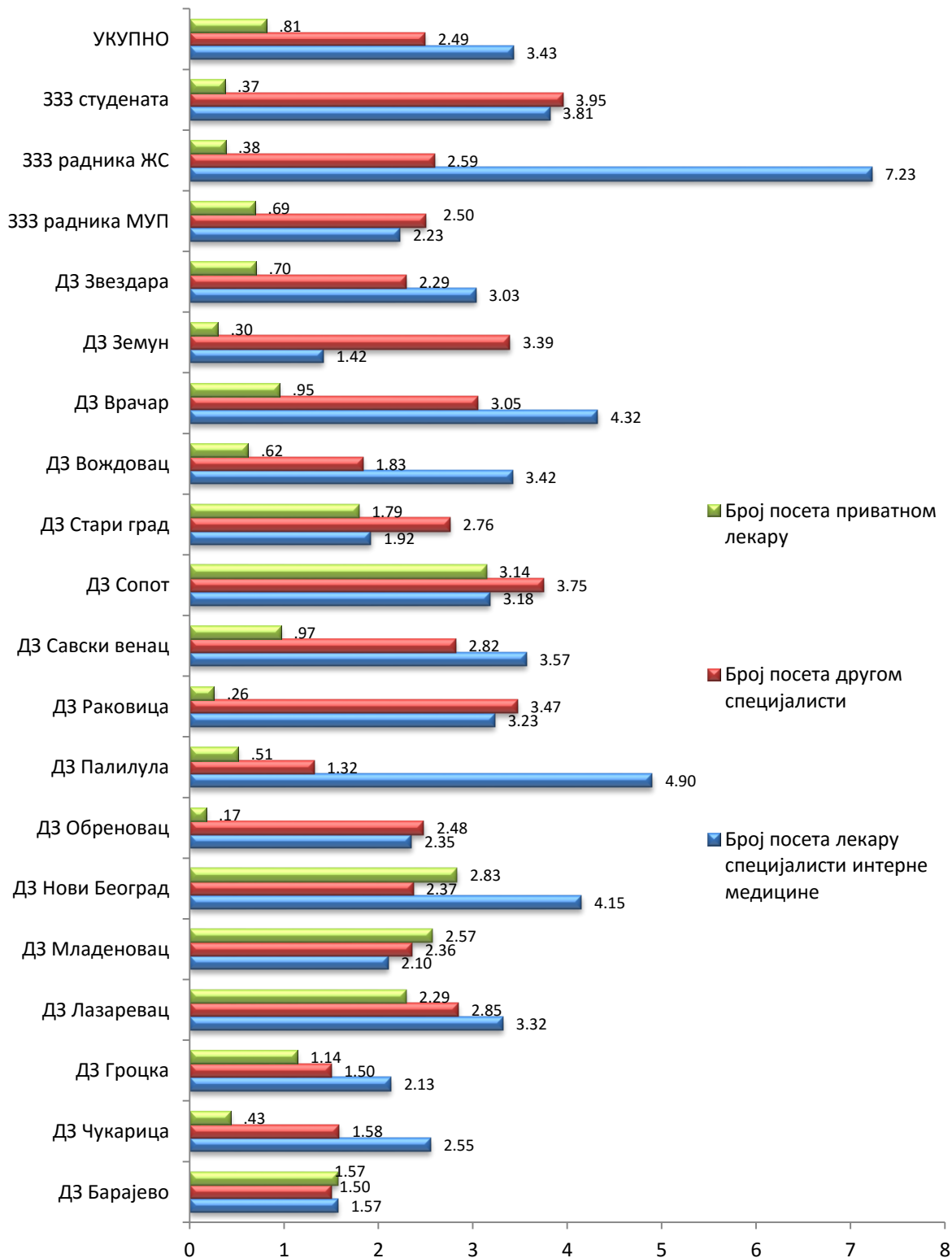
У току 2015. године нешто више од две трећине анкетираних испитаника је обавило прегледе код приватног лекара једном или два пута, 21,2% испитаника три до пет пута, а 9,1% испитаника шест и више пута (Графикон 6).

Графикон 6. Посете приватним лекарима



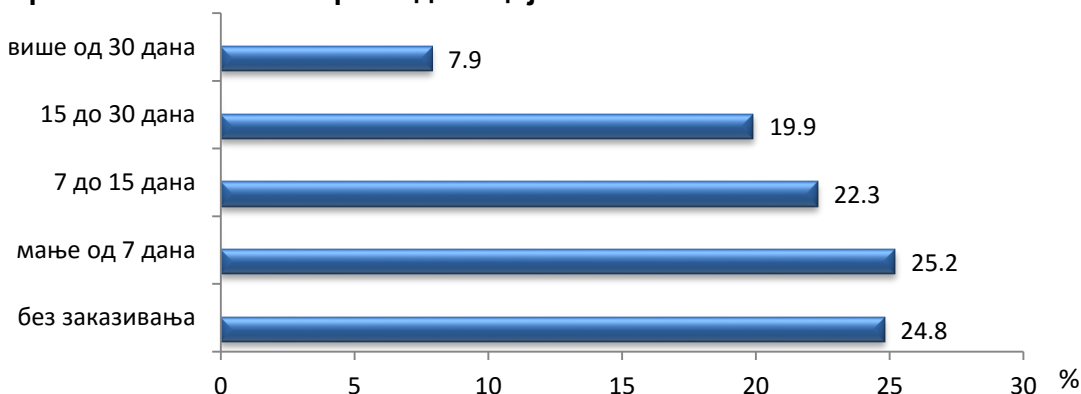
Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти интерне медицине према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број, као и претходне године, остварен у Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије (7,2) и Дому здравља „Палилула“ (4,9), а најмањи у домовима здравља „Барајево“ (1,6), „Гроцка“ (2,1) и „Младеновац“ (2,1). Највећи просечан број посета лекарима других специјалности остварен је у Заводу за здравствену заштиту студената (3,9) и Дому здравља „Сопот“ (3,7), а најмањи у домовима здравља „Палилула“ (1,3), „Гроцка“ и „Барајево“ (1,5) и „Чукарица“ (1,6). У односу на 2014. годину када је остварена 1 посета по лекару специјалисти у приватној пракси, испитаници у 2015. години су остварили нешто мање посета (0,8), а највише корисника у домовима здравља „Сопот“ (3,1), „Нови Београд“ (2,8) и „Младеновац“ (2,6) (Графикон 7).

Графикон 7. Просечан број остварених посета лекару



На Графикону 8. је приказана просечна **дужина чекања на преглед специјалисте**. У односу на претходну 2014. годину, у 2015. години смањено се удео испитаника који на преглед чекају дуже од 30 дана (са 8,9% на 7,9%) и оних који долазе без заказивања (са 27,0% на 24,8%), док се повећао удео оних који на преглед чекају од 15 до 30 дана (са 18,4% на 19,9%).

Графикон 8. Чекање на преглед специјалисте



Упоређујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту, остварују корисници у домовима здравља „Савски венац“ (50,0%) и „Лазаревац“ (44,8%), а за мање од 7 дана у домовима здравља „Сопот“ (76,9%) и „Барајево“ (66,7%). У временском периоду од 7 до 30 дана преглед је највише обавило испитаника у домовима здравља „Звездара“ (71,4%), „Чукарица“ (66,7%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП, а више од 30 дана на преглед у највећем проценту, чекали су испитаници у домовима здравља „Стари град“ (36,6%) и „Земун“ (24,3%) (Табела 4).

Табела 4. Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

Здравствена установа	Чекање на преглед				
	без заказивања	мање од 7 дана	од 7 до 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
ДЗ Барајево	0.0%	66.7%	22.2%	11.1%	0.0%
ДЗ Чукарица	13.9%	16.7%	41.7%	25.0%	2.8%
ДЗ Гроцка	40.0%	46.7%	13.3%	0.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	44.8%	20.7%	27.6%	6.9%	0.0%
ДЗ Младеновац	24.2%	18.2%	21.2%	33.3%	3.0%
ДЗ Нови Београд	20.0%	15.0%	15.0%	30.0%	20.0%
ДЗ Обреновац	10.3%	25.6%	43.6%	20.5%	0.0%
ДЗ Палилула	10.0%	20.0%	20.0%	40.0%	10.0%
ДЗ Раковица	15.0%	60.0%	22.5%	2.5%	0.0%
ДЗ Савски венац	50.0%	41.7%	4.2%	4.2%	0.0%
ДЗ Сопот	7.7%	76.9%	15.4%	0.0%	0.0%
ДЗ Стари град	9.8%	14.6%	7.3%	31.7%	36.6%
ДЗ Вождовац	31.6%	28.4%	23.2%	14.7%	2.1%

ДЗ Врачар	35.5%	9.7%	6.5%	29.0%	19.4%
ДЗ Земун	10.8%	21.6%	21.6%	21.6%	24.3%
ДЗ Звездара	10.7%	3.6%	10.7%	60.7%	14.3%
333 радника МУП	9.1%	9.1%	39.4%	27.3%	15.2%
333 радника ЖС	44.3%	21.3%	23.0%	8.2%	3.3%
333 студената	38.5%	11.5%	38.5%	11.5%	0.0%
УКУПНО	24.8%	25.2%	22.3%	19.9%	7.9%

Радам лекара специјалиста, као и претходне године, задовољан је највећи број анкетираних. Највише испитаника је задовољно љубазношћу особља и пажњом коју лекар поклања пацијенту у току прегледа (Табела 5).

Табела 5. 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	87,2	9,7	3,0
лекар ме је пажљиво саслушао	88,2	8,6	3,2
лекар је одвојио довољно времена за разговор	84,8	12,4	2,8
лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	83,7	12,8	3,6
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	83,3	14,1	2,7
особље је било љубазно и пуно поштовања	88,8	9,0	2,2
јасно сам разумео/ла план свог лечења	85,3	13,0	1,6
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	79,9	17,9	2,3
постоји кутија за примедбе/жалбе	86,0	9,3	4,8

Преко 90% испитаника у домовима здравља „Гроцка“, „Савски венац“, „Сопот“, „Стари град“, „Вождовац“ и „Земун“, као и у Заводу за здравствену заштиту радника МУП и Железница Србије и сви корисници Дома здравља „Барајево“ и Завода за здравствену заштиту студената слажу се са изјавом да лекар одваја довољно времена за обављање прегледа, док су најмање задовољни, као и прошле године, испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (60%) (Табела 6).

Табела 6. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа по установама

Здравствена установа	Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа		
	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	84.6%	12.8%	2.6%

ДЗ Гроцка	93.8%	6.3%	0.0%
ДЗ Лазаревац	80.0%	16.7%	3.3%
ДЗ Младеновац	88.2%	8.8%	2.9%
ДЗ Нови Београд	35.0%	5.0%	60.0%
ДЗ Обреновац	89.7%	10.3%	0.0%
ДЗ Палилула	78.0%	19.5%	2.4%
ДЗ Раковица	78.6%	21.4%	0.0%
ДЗ Савски венац	98.0%	2.0%	0.0%
ДЗ Сопот	92.3%	7.7%	0.0%
ДЗ Стари град	90.2%	7.3%	2.4%
ДЗ Вождовац	90.8%	8.2%	1.0%
ДЗ Врачар	85.7%	10.7%	3.6%
ДЗ Земун	97.3%	2.7%	0.0%
ДЗ Звездара	65.5%	34.5%	0.0%
333 радника МУП	90.6%	3.1%	6.3%
333 радника ЖС	95.4%	4.6%	0.0%
333 студената	100.0%	0.0%	0.0%
УКУПНО	87.2%	9.7%	3.0%

Преко 90% испитаника у већини здравствених установа, а сви корисници у Дому здравља „Гроцка“ се слажу са изјавом да их лекар пажљиво слуша током прегледа. Најмање су задовољни, као и претходне године, испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (сваки други испитаник) (Табела 7).

Табела 7. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара по установама

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	90.0%	10.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	94.7%	2.6%	2.6%
ДЗ Гроцка	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	79.3%	13.8%	6.9%
ДЗ Младеновац	91.2%	5.9%	2.9%
ДЗ Нови Београд	30.0%	20.0%	50.0%
ДЗ Обреновац	89.5%	10.5%	0.0%
ДЗ Палилула	75.6%	22.0%	2.4%
ДЗ Раковица	83.7%	16.3%	0.0%
ДЗ Савски венац	95.9%	4.1%	0.0%
ДЗ Сопот	76.9%	15.4%	7.7%
ДЗ Стари град	95.3%	2.3%	2.3%

ДЗ Вождовац	90.8%	7.1%	2.0%
ДЗ Врачар	89.3%	7.1%	3.6%
ДЗ Земун	97.3%	2.7%	0.0%
ДЗ Звездара	75.0%	21.4%	3.6%
ЗЗЗ радника МУП	93.5%	3.2%	3.2%
ЗЗЗ радника ЖС	93.8%	6.3%	0.0%
ЗЗЗ студената	96.2%	3.8%	0.0%
УКУПНО	88.2%	8.6%	3.2%

Временом који лекар одваја за разговор са пацијентима, најзадовољнији су корисници у Дому здравља „Гроцка“ и Заводу за здравствену заштиту студената (сви испитаници), а са овом изјавом се не слаже, као и претходне године, највише испитаника у Дому здравља „Нови Београд“ (45,0%). У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 65,5% до 95,9% (Табела 8).

Табела 8. Задовољство корисника временом које лекар одваја за разговор по установама

Здравствена установа	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	90.0%	10.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	84.2%	15.8%	0.0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	70.0%	20.0%	10.0%
ДЗ Младеновац	91.2%	5.9%	2.9%
ДЗ Нови Београд	25.0%	30.0%	45.0%
ДЗ Обреновац	91.7%	8.3%	0.0%
ДЗ Палилула	80.5%	17.1%	2.4%
ДЗ Раковица	72.1%	27.9%	0.0%
ДЗ Савски венац	95.9%	4.1%	0.0%
ДЗ Сопот	92.3%	7.7%	0.0%
ДЗ Стари град	95.0%	2.5%	2.5%
ДЗ Вождовац	86.6%	13.4%	0.0%
ДЗ Врачар	84.0%	12.0%	4.0%
ДЗ Земун	94.6%	5.4%	0.0%
ДЗ Звездара	65.5%	31.0%	3.4%
ЗЗЗ радника МУП	84.4%	12.5%	3.1%
ЗЗЗ радника ЖС	88.9%	9.5%	1.6%
ЗЗЗ студената	100.0%	0.0%	0.0%
УКУПНО	84.8%	12.4%	2.8%

Добијеним објашњењима од стране лекара о болестима и лековима, најзадовољнији су корисници у домовима здравља „Обреновац“ (сви испитаници) и „Земун“ (97,2%) а са овом изјавом се не слаже, као и претходне године, највише испитаника у Дому здравља „Нови Београд“ (40,0%). (Табела 9).

Табела 9. Задовољство корисника добијеним објашњењима о болестима и лековима по установама

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	90.0%	10.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	89.5%	10.5%	0.0%
ДЗ Гроцка	93.3%	6.7%	0.0%
ДЗ Лазаревац	70.0%	16.7%	13.3%
ДЗ Младеновац	91.2%	5.9%	2.9%
ДЗ Нови Београд	45.0%	15.0%	40.0%
ДЗ Обреновац	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Палилула	75.6%	19.5%	4.9%
ДЗ Раковица	56.1%	43.9%	0.0%
ДЗ Савски венац	93.5%	6.5%	0.0%
ДЗ Сопот	92.3%	7.7%	0.0%
ДЗ Стари град	83.3%	14.3%	2.4%
ДЗ Вождовац	90.7%	9.3%	0.0%
ДЗ Врачар	81.5%	11.1%	7.4%
ДЗ Земун	97.2%	2.8%	0.0%
ДЗ Звездара	63.0%	29.6%	7.4%
ЗЗЗ радника МУП	83.9%	9.7%	6.5%
ЗЗЗ радника ЖС	90.8%	7.7%	1.5%
ЗЗЗ студената	77.8%	18.5%	3.7%
УКУПНО	83.7%	12.8%	3.6%

Добијеним објашњењима о значају дијагностичких тестова на које их упућује специјалиста интерне медицине, најзадовољнији су корисници у Дому здравља „Гроцка“ и „Земун“ (сви испитаници), а у најмањем проценту корисници у домовима здравља „Нови Београд“ (сваки седми корисник) и „Лазаревац“ (сваки десети корисник). У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 46,5% до 93,2% (Табела 10).

Табела 10. Задовољство корисника објашњењима лекара о значају дијагностичких тестова по установама

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио значај тестова на који ме упућује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	90.0%	10.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	92.1%	7.9%	0.0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	79.3%	10.3%	10.3%
ДЗ Младеновац	91.2%	5.9%	2.9%
ДЗ Нови Београд	30.0%	55.0%	15.0%
ДЗ Обреновац	91.9%	8.1%	0.0%
ДЗ Палилула	80.5%	14.6%	4.9%
ДЗ Раковица	46.5%	51.2%	2.3%
ДЗ Савски венац	93.2%	6.8%	0.0%
ДЗ Сопот	92.3%	0.0%	7.7%
ДЗ Стари град	84.6%	10.3%	5.1%
ДЗ Вождовац	89.7%	10.3%	0.0%
ДЗ Врачар	84.0%	12.0%	4.0%
ДЗ Земун	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Звездара	67.9%	25.0%	7.1%
ЗЗЗ радника МУП	80.6%	16.1%	3.2%
ЗЗЗ радника ЖС	91.9%	6.5%	1.6%
ЗЗЗ студената	74.1%	25.9%	0.0%
УКУПНО	83.3%	14.1%	2.7%

Сви испитаници у домовима здравља „Барајево“ и „Гроцка“ сматрају да је медицинско особље у делатности интерне медицине љубазно. У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 45,0% до 97,4%, а најмање задовољни су испитаници у Дому здравља „Лазаревац“ (13,8%) (Табела 11).

Табела 11. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља по установама

Здравствена установа	Особље је било љубазно и пуно поштовања		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	91.9%	8.1%	0.0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0.0%	0.0%

ДЗ Лазаревац	82.8%	3.4%	13.8%
ДЗ Младеновац	88.2%	5.9%	5.9%
ДЗ Нови Београд	45.0%	55.0%	0.0%
ДЗ Обреновац	97.4%	2.6%	0.0%
ДЗ Палилула	75.6%	22.0%	2.4%
ДЗ Раковица	93.0%	7.0%	0.0%
ДЗ Савски венац	96.0%	4.0%	0.0%
ДЗ Сопот	92.3%	0.0%	7.7%
ДЗ Стари град	90.2%	2.4%	7.3%
ДЗ Вождовац	91.8%	8.2%	0.0%
ДЗ Врачар	88.5%	11.5%	0.0%
ДЗ Земун	97.3%	2.7%	0.0%
ДЗ Звездара	72.4%	24.1%	3.4%
ЗЗЗ радника МУП	90.6%	6.3%	3.1%
ЗЗЗ радника ЖС	95.3%	1.6%	3.1%
ЗЗЗ студената	76.9%	23.1%	0.0%
УКУПНО	88.8%	9.0%	2.2%

Добијеним објашњењима која се односе на разумевање плана лечења, најзадовољнији су корисници у домовима здравља „Земун“ (97,3%) и „Савски венац“ (95,7%), а у најмањем проценту корисници у Дому здравља „Лазаревац“ (сваки десети корисник). У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 40,0% до 94,1% (Табела 12).

Табела 12. Задовољство корисника разумевањем плана лечења по установама

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио план лечења којег сам разумео		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	88.9%	11.1%	0.0%
ДЗ Чукарица	91.7%	8.3%	0.0%
ДЗ Гроцка	93.3%	6.7%	0.0%
ДЗ Лазаревац	76.7%	13.3%	10.0%
ДЗ Младеновац	94.1%	2.9%	2.9%
ДЗ Нови Београд	40.0%	55.0%	5.0%
ДЗ Обреновац	91.7%	8.3%	0.0%
ДЗ Палилула	76.3%	21.1%	2.6%
ДЗ Раковица	60.5%	39.5%	0.0%
ДЗ Савски венац	95.7%	4.3%	0.0%
ДЗ Сопот	92.3%	7.7%	0.0%
ДЗ Стари град	87.5%	10.0%	2.5%
ДЗ Вождовац	90.7%	8.2%	1.0%

ДЗ Врачар	88.5%	7.7%	3.8%
ДЗ Земун	97.3%	2.7%	0.0%
ДЗ Звездара	63.0%	33.3%	3.7%
333 радника МУП	90.0%	10.0%	0.0%
333 радника ЖС	90.3%	8.1%	1.6%
333 студената	88.9%	11.1%	0.0%
УКУПНО	85.3%	13.0%	1.6%

Сви испитаници у домовима здравља „Барајево“ и „Гроцка“ сматрају да су способни да се изборе са здравственим проблемом којег имају, а у најмањем проценту испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (сваки десети испитаник). У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 48,8% до 91,3%. (Табела 13).

Табела 13. Задовољство корисника способношћу да се изборе са здравственим проблемима по установама

Здравствена установа	После прегледа осећам се способнијим да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	81.1%	18.9%	0.0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	74.1%	18.5%	7.4%
ДЗ Младеновац	88.2%	8.8%	2.9%
ДЗ Нови Београд	40.0%	50.0%	10.0%
ДЗ Обреновац	86.1%	13.9%	0.0%
ДЗ Палилула	70.0%	27.5%	2.5%
ДЗ Раковица	48.8%	44.2%	7.0%
ДЗ Савски венац	91.3%	8.7%	0.0%
ДЗ Сопот	76.9%	23.1%	0.0%
ДЗ Стари град	89.5%	7.9%	2.6%
ДЗ Вождовац	81.6%	16.3%	2.0%
ДЗ Врачар	84.6%	15.4%	0.0%
ДЗ Земун	97.2%	2.8%	0.0%
ДЗ Звездара	58.6%	41.4%	0.0%
333 радника МУП	67.7%	25.8%	6.5%
333 радника ЖС	90.5%	7.9%	1.6%
333 студената	88.0%	12.0%	0.0%
УКУПНО	79.9%	17.9%	2.3%

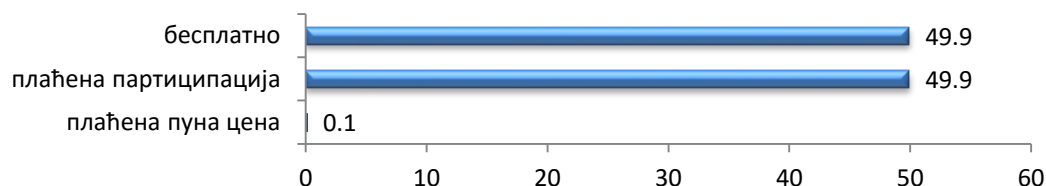
Сви корисници у домовима здравља „Барајево“, „Раковица“, „Сопот“, „Земун“ и „Гроцка“ су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе. У осталим здравственим установама, проценат корисника који знају да постоји кутија за жалбе се креће у распону од 44,8% до 95,8%. Са наведеном процедуром, у највећем проценту нису упознати испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (више од половине испитаника) (Табела 14).

Табела 14. Познавање могућности и начина подношења жалби по установама

Здравствена установа	Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	75.0%	19.4%	5.6%
ДЗ Гроцка	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	88.5%	3.8%	7.7%
ДЗ Младеновац	78.1%	9.4%	12.5%
ДЗ Нови Београд	40.0%	5.0%	55.0%
ДЗ Обреновац	84.4%	9.4%	6.3%
ДЗ Палилула	84.2%	13.2%	2.6%
ДЗ Раковица	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Савски венац	93.3%	4.4%	2.2%
ДЗ Сопот	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Стари град	77.8%	11.1%	11.1%
ДЗ Вождовац	90.7%	9.3%	0.0%
ДЗ Врачар	95.8%	4.2%	0.0%
ДЗ Земун	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Звездара	44.8%	48.3%	6.9%
ЗЗЗ радника МУП	86.7%	13.3%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	95.2%	4.8%	.0%
ЗЗЗ студената	80.8%	11.5%	7.7%
УКУПНО	86.0%	9.3%	4.8%

Половина испитаника је бесплатно обавила специјалистички преглед, половина је платила партиципацију, а 0,1% испитаника је платило пуну цену прегледа што је мање у односу на 2013. годину (0,6%) и 2014. годину (1,5%).

Графикон 9. Плаћање специјалистичког прегледа



Највећи проценат испитаника који су бесплатно обавили интернистички преглед је у Заводу за здравствену заштиту студената (сви испитаници) и домовима здравља „Сопот“ (84,6%), „Младеновац“ (75,0%) и „Гроцка“ (75,0%). Партиципацију за преглед у највећем проценту платили су испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (84,2%), а пуну цену прегледа платили су само испитаници у 333 радника ЖС (1,5%) (Табела 15).

Табела 15. Начини плаћања специјалистичког прегледа по установама

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите		
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена
ДЗ Барајево	60.0%	40.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	42.5%	57.5%	0.0%
ДЗ Гроцка	75.0%	25.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	58.6%	41.4%	0.0%
ДЗ Младеновац	75.0%	25.0%	0.0%
ДЗ Нови Београд	15.8%	84.2%	0.0%
ДЗ Обреновац	60.0%	40.0%	0.0%
ДЗ Палилула	39.0%	61.0%	0.0%
ДЗ Раковица	25.6%	74.4%	0.0%
ДЗ Савски венац	65.3%	34.7%	0.0%
ДЗ Сопот	84.6%	15.4%	0.0%
ДЗ Стари град	48.9%	51.1%	0.0%
ДЗ Вождовац	39.4%	60.6%	0.0%
ДЗ Врачар	62.5%	37.5%	0.0%
ДЗ Земун	35.1%	64.9%	0.0%
ДЗ Звездара	40.7%	59.3%	0.0%
333 радника МУП	32.4%	67.6%	0.0%
333 радника ЖС	50.0%	48.5%	1.5%
333 студената	100.0%	0.0%	0.0%
УКУПНО	49.9%	49.9%	0.1%

Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2015. години на укупном нивоу износи 4,24 што је више него у претходној години (4,16). Посматрајући временски петогодишњи интервал од 2010. до 2014. године, уочава се постепени пад просечне оцене задовољства из године у годину, док се у 2015. години бележи пораст (Табела 16). Гледано према здравственим установама у протеклих пет година евидентирају се осцилације, а 2015. године најбоље оцене су дали испитаници у домовима здравља: „Раковица“ (4,65), „Савски венац“ (4,58) и „Обреновац“ (4,56), а најмање задовољни су корисници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,79) и „Гроцка“ (3,41) (Табела 16).

Табела 16. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2010 - 2015. године по установама

Здравствена установа	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	3.80	10	4.62	13	4.00	13	4.33	18	3.58	12	4.50	10
ДЗ Вождовац	4.65	17	3.95	74	4.12	111	4.00	82	4.62	126	4.42	99
ДЗ Врачар	4.16	44	3.98	61	3.96	26	4.00	54	3.60	35	4.10	31
ДЗ Гроцка	3.91	34	4.30	37	4.47	17	4.33	15	4.50	16	3.41	17
ДЗ Звездара	3.76	29	4.04	45	4.42	19	4.00	14	3.93	28	3.67	30
ДЗ Земун	4.16	19	4.20	20	4.24	25	4.00	27	4.59	27	4.53	38
ДЗ Лазаревац	4.00	13	3.50	20	4.29	17	4.17	29	4.12	25	4.03	29
ДЗ Младеновац	4.53	43	4.78	50	4.30	30	4.19	31	4.03	32	4.18	34
ДЗ Нови Београд	3.92	24	3.65	23	4.13	24	3.86	29	2.63	40	2.79	19
ДЗ Обреновац	4.43	58	4.60	48	4.63	24	4.41	34	3.71	42	4.56	39
ДЗ Палилула	4.09	33	4.30	46	3.84	32	4.06	53	4.19	58	4.20	41
ДЗ Раковица	4.39	38	4.21	47	3.67	27	3.93	40	4.02	56	4.65	43
ДЗ Савски венац	4.52	58	4.43	28	4.41	49	4.49	53	4.19	70	4.58	50
ДЗ Сопот	4.80	40	4.50	22	4.55	20	4.53	17	4.88	17	3.85	13
ДЗ Стари град	4.13	40	4.65	60	4.31	68	4.45	44	4.60	42	4.04	45
ДЗ Чукарица	4.43	46	4.31	51	4.57	53	4.23	53	4.63	30	4.08	40
333 студената	3.63	8	3.96	23	4.13	39	4.32	19	4.30	23	4.28	25
333 радника МУП	4.21	38	4.42	33	4.18	44	4.31	49	4.21	33	4.35	34
333 радника ЖС	4.31	77	3.66	65	3.98	81	4.18	68	4.15	79	4.38	66
УКУПНО	4.28	669	4.21	766	4.20	709	4.18	729	4.16	791	4.24	703

Коментари корисника

Најчешћи коментари које су пацијенти навели приликом попуњавања упитника односе се на дужину чекања од момента заказивања до прегледа. Такође, пацијенти сматрају да је потребно више лекара специјалиста како би се смањила дужина чекања на преглед. Доста примедби пацијената се односи на хигијенске услове просторија (мале и хладне ординације). Треба додати да је велики број корисника похвалио рад, професионалност, пажњу и посебно љубазност лекара специјалистичко- консултативне службе у делатности интерне медицине.

ЗАКЉУЧАК

У Србији је у 2004. години уведено истраживање задовољства корисника на националном нивоу као саставни део праћења и унапређења квалитета здравствене заштите и од тада се спроводи једанпут годишње. Праћење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника и запослених у здравственим установама регулисано је Законом о здравственој заштити (2005) и подзаконским актима. Смернице унапређења квалитета здравствене заштите дате су у Стратегији за унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената (2009).

Резултати истраживања корисника су од 2011. године саставни део Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствених установа на основу кога доносиоци одлука на нивоу здравствене установе доносе планове за унапређење организације здравствене заштите са циљем повећања задовољства корисника (Правилник о показатељима квалитета здравствене заштите, 2010).

С обзиром да се испитивање задовољства корисника услуга примарне здравствене заштите у Београду од 2010. године спроводи коришћењем новог упитника, овом анализом је обухваћен период од 2010. до 2015. године.

Истраживањем је у свакој години истраживања било обухваћено око 60% корисника који су на дан истраживања посетили свог изабраног лекара, а стопа одговора износила је преко 80% од 2011. године. У консултативно - специјалистичкој служби, на одељењу интерне медицине обухват је износио око три четвртине, а стопа одговара је достигла вредност преко 90% у 2015. години.

Највећи проценат корисника у свим годинама истраживања је самостално изабрао свог лекара, али се тај проценат смањује у корист оних којима је неко из породице одабрао лекара или им је лекар додељен.

Такође највећи проценат корисника није мењао свог изабраног лекара (више од 70%) али се њихов број смањује нарочито у последње две године што је и очекивано због кадровских промена које су настале (одлазак у пензију или због других разлога напуштања здравствене установе). Више од две трећине корисника је упознато са могућношћу промене изабраног лекара, а све је више оних који знају да лекара могу да промене када то желе, а не само једанпут годишње. Број оних који не познају процедуру промене изабраног лекара се одржао на нивоу једне четвртине испитаника. У свим годинама испитивања најчешћи разлог за промену лекара било је његово напуштање картотеке или ординације и тај број је највећи у последње две године вероватно због већ наведених разлога. И поред тих промена највећи број корисника се код истог лекара лечи дуже од 3 године што указује на чињеницу да пацијенти нерадо мењају свог лекара и да су задовољни пруженим услугама с обзиром да им је процедура промене лекара позната.

Приликом редовне посте лекару корисници су најчешће добијали савете о здравом исхрани и значају фитичке активности (преко 60%), ређе о штетности стреса, употреби алкохола и пушењу, а најређе о сигурном сексу и злоупотреби дрога. Уочава се да је број

савета датих у саветовалишту мањи у 2015. години него у предходним година највероватније због промене организације рада саветовалишта (онбемогућено је опредељивање изабраних лекара за рад само у саветовалишту, па су и услуге саветовања приказане у оквиру редовног рада лекара у амбулантама).

Око три четвртине и више испитаних корисника сматра да су медицинске сестре на шалтеру и у соби за интервенције љубазне, да ин дају довољно информација и да добро сарађују са лекарима при чему ј ењихов број у свим поменутиим категоријама највећи 2015. године.

Око три четвртине и више испитаника у протеклим годинама сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (нешто мањи проценат да лекар познаје њихову личну ситуацију), да одвајају довољно времена за разговор, да их пажљиво слушају и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују, па се после посете лекару осећају способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема, највећи број анкетираних би се најпре обратило свом лекару. Све наведено је у складу са учесталости немењања изабраног лекара и указује на задовољство корисника њиховим радом.

Када је реч о задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите у протеклом периоду корисници су били најзадовољнији радним временом, могућношћу обављања прегледа и викендом ако је потребно или у току истог дана уколико је потребан хитан преглед (око и више од три четвртине испитаника). Око трећине корисника сматра да мора дуго да чека у чекаоници и тај број се повећавау у предходних шест година. Истовремено се смањивао и број корисника који сматрају да има довољно места за седење у чекаоници (око две трећине у 2015. години). Примарна здравствена заштита према мишљењу две трећине испитаника је доступна особама у инвалидским колицима у предходних шест година. Мање од половине испитаника у свим годинама је упознато са могућношћу добијања савета од изабраног лекара телефонским путем. Корисници су у свим годинама били упознати са процедуром упућивања на преглед код специјалисте (предходно обавезно јављање изабраном лекару који их упућује). Мање од 10% испитаника чекало је на преглед дуже од 30 дана, а око четвртина је обавила преглед интернисте без заказивања, а број и једних и других се смањио 2015. године.

Од 2010. године знатно већи проценат корисника је упознат са постојањем интернет презентације с обзиром да је то све чешћи начин добијања информација о раду здравствене установа (распоред рада лекара и дежурних амбуланти или заказивање прегледа). Највећи проценат корисника се изјаснио да не зна да ли здравствена установа има довољно медицинске опреме, док се око трећине, али све мање од 2010. године испитаника изјаснио да су установе добро опремљене.

Плаћање услуга здравствене заштите (у пуном износи или партиципаторно) зависи од вида осигурања тј. категорији којој корисник пропада (деца, старији од 65. година, жене у вези са трудноћом и порођајем...) па су од тога зависили и одговори корисника у вези са плаћем здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите. Око две трећине у свим година, сматра да су услуге изабраног лекара

бесплатне, око трећине да се плаћа партиција, а само око пола процента сматра да се плаћа пуна цена ове услуге. Прегледе интерниста у оквиру специјалистичко – консултативних служби установа на примарном нивоу здравствене заштите бесплатно обавља око половине испитаника, док половина плаћа партиципацију.

Мањи проценат корисника око две четвртине испитаника лекове и ињекције које им изабрани лекар преписује не плаћа док готово исти проценат за њих плаћа партиципацију, а око 5% корисника у протеклом периоду је плаћало пуну цену лека.

Око половине испитаника у предходним годинама није плаћало преглед лекара специјалисте, а око трећине је плаћало партиципацију. Пуну цену прегледа платило је 1-2% испитаника.

Корисници су били лоше информисани о плаћању кућних посте лекара. Да ли су кућне посете изабраних лекара бесплатне или не није знало више од половине испитаника 2015. године што је већи број него предходних година, док се број оних који сматрају да је овај преглед бесплатан или се плаћа партиципација смањило. Око две четвртине корисника не зна да ли су кућне посете бебама и малој деци бесплатне или се плаћају, док око половине зна да су бесплатне у свим испитиваним годинама.

Највећи проценат корисника није одложио посету лекару из финансијских разлога, али је њихов број мањи него на почетку посматраног периода. Истовремено повећава се број корисника који одлажу или избегавају посте лекару због финансијских разлога или се не сећају да су донели одлуку да не посете лекара из истих разлога.

Посматрајући укупну оцену задовољства корисника пруженим услугама, а узимајући све наведено у обзир уочава се да су 2015. године корисници подједнако задовољни као и 2010. и 2011. године (просечна оцена задовољства 4,0). најмање су били задовољни 2014. године (3,79) што се може објаснити и општим незадовољством као последицом смањивања плата великом броју грађана у вереме спровођења истраживања задовољства радом здравствених установа.

Посматрајући интервал од 2010. уочава се постепени пад просечне оцене задовољства радом специјалистичко - консултативних служби до 2014. године (4,16), док се у 2015. години бележи пораст (4,24). Просечна оцена задовољства корисника радом стоматолошких служби такође се смањује од 2010. године уз осцилације (2009. износила је 2,15, а 2015. године 4,15).

Предлог мера

На основу резултата истраживања задовољства корисника услугама примарне здравствене заштите у Београду, могу се донети следеће препоруке:

- при анализи добијених резултата неопходно је користити стручну статистичку обраду података;

- унос резултата анкете потребно је вршити у здравственој установи у којој је истраживање и спроведено, чиме ће бити омогућена анализа резултата на нижим организационим нивоима (амбуланта, огранак), а самим тим и предлагање и предузимање конкретних мера;
- представљање резултата истраживања запосленима и менаџменту у што краћем року након истраживања;
- на нивоу менаџмента здравствених установа потребно је спровести едукације са циљем повећања менаџерских вештина за коришћење добијених резултата истраживања и при томе укључити и менаџмент на нижим организационим нивоима (одељења, службе...);
- са циљем побољшања интерперсоналних односа здравствених радника и пацијената/корисника потребно је едуковати здравствене раднике о вештинама комуникације у контексту здравствене установе;
- у организацији рада службе потребно је повећати доступност лекара путем телефона (обезбедити ресурсе технолошке–телефонска централа, кадровске и организационе), скратити време чекања на преглед укључујући и процедуру заказивања прегледа уз поштовање пацијентовог времена и времена здравствених радника;
- пацијенти у току проласка кроз службу задржавају се у чекаоницама и у њима је потребно обезбедити пријатан амбијент (нпр. довољно места за седење);
- ревидирати инструмент истраживања и то дужину и садржај упитника;
- модификовати мерне скале у инструменту истраживања (нпр. користити Ликертову скалу) што би омогућило поређење општег задовољства са искуством корисника у контакту са изабраним лекаром, медицинском сестром и службом;
- на националном нивоу увести поређење, награђивање и стимулисање установа за постигнуто унапређење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника.