

X ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОНСУЛТАТИВНО СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Показатељи квалитета рада специјалистичко– консултативне (СК) службе праћени су у свим домовима здравља и у 333 радника МУП, 333 радника ЖС и 333 студената. У свим поменутих установама у оквиру ове службе постоје одељења: интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије и психијатрије, а у оквиру Дома здравља „Лазаревац” и 333 радника ЖС и одељење пнеумофтизиологије.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2015. до 31.12.2015. године било је укупно 1.021.054 специјалистичко - консултативна прегледа (СК прегледа) од којих је 46,7% било претходно заказано, што је више заказаних, у односу на претходну годину, у којој је обављено 1.055.057 специјалистичко - консултативних прегледа, односно 44,2% претходно заказаних. Од укупног броја прегледа у 2015. години 654.025 или 64,1% су били први прегледи, од којих је 44,0% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,1 дана. Заказани прегледи су у 92,7% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина.

У оквиру специјалистичко – консултативних (СК) служби здравствених установа на примарном нивоу прати се следећих 5 показатеља:

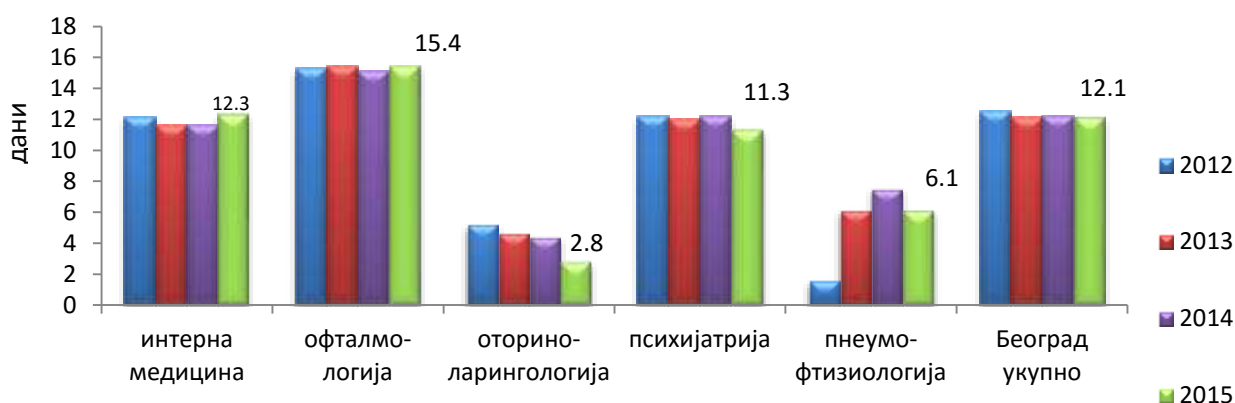
1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед
2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у СК служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање СК прегледа

Поменути показатељи се израчунавају на исти начин у свим СК службама.

1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед, од првог јављања пацијената СК служби до времена заказивања првог прегледа, израчунава се као збир свих дужина чекања у данима на заказани преглед подељен са бројем пацијената који су имали заказан први преглед.

На нивоу града Београда у 2015. години, као и у 2013. и 2014. години, у просеку се чекало 12 дана на први СК преглед, а најдуже се чекало, као и претходних наведених година у офталмолошкој служби, 15 дана, у складу са кадровским капацитетима ове службе (Графикон 1).

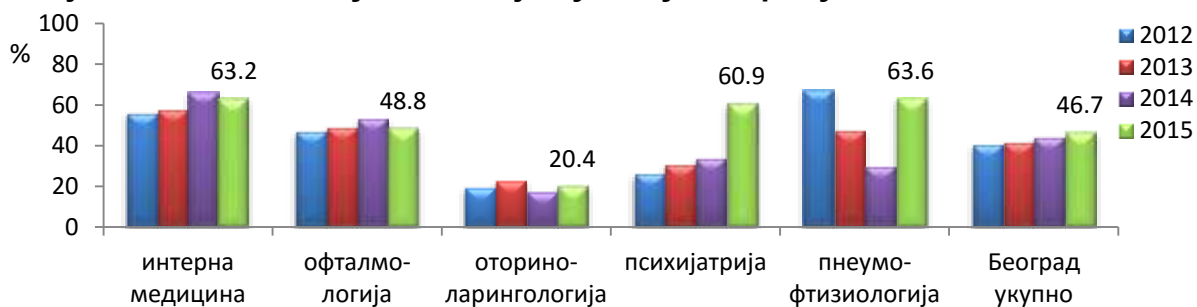
Графикон 1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда



2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби израчунава се као број заказаних посета подељен са укупним бројем посета и помножен са 100.

На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите 47% прегледа је претходно било заказано (Графикон 2). Највећи проценат заказаних прегледа, био је у пнеумофтизиолошкој служби (63,6%) јер су се у односу на претходну годину, у 2015. години заказивали прегледи и у 333 радника ЖС, а најмањи, као и у 2012., 2013. и 2014. години у оториноларинголошкој служби (20,4%). Разлог за то је што ова служба обезбеђује здравствену заштиту, како одраслом становништву, тако и деци предшколског и школског узраста, који се упућују од стране изабраног лекара са акутним обољењима која захтевају преглед без заказивања.

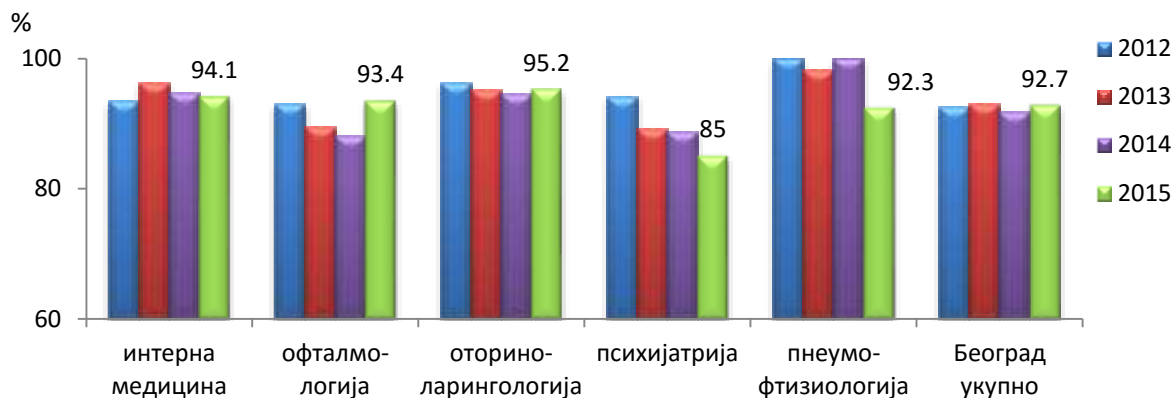
Графикон 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби у Београду



3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина израчунава се као број пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина подељен са укупним бројем прегледаних пацијената и помножен са 100.

У свим СК службама у Београду у 2015. години је 93% корисника било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина што указује на добру организацију специјалистичких служби(Графикон 3).

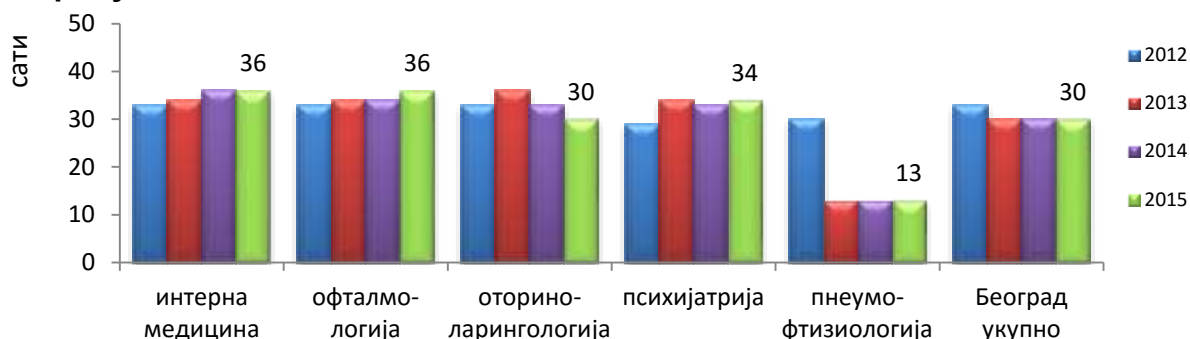
Графикон 3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина у Београду



4. Укупан број сати у недељи када служба ради по подне израчунава се сабирањем сати када СК служба ради поподне (максималан могући број је 40, ако служба ради сваког радног дана поподне пуно радно време).

Све СК службе имају организован поподневни рад, а најдуже у поподневним сатима је радила интернистичка и офталмолошка служба (36 сати), затим служба за заштиту менталног здравља (34) и оториноларинголошка служба (30). Најкраћи организовани рад у поподневним сатима уочава се, као и претходне године, у пнеумофтизиолошкој служби (13 сати) због тога што је у 2015., као и у 2013. и 2014. години овај показатељ праћен само у 333 радника ЖС (Графикон 4).

Графикон 4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне у Београду



5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко – консултативних прегледа се добија сабирањем дана у месецу када је могуће заказати СК преглед (максималан број је 22 ако је могуће сваког радног дана заказати СК преглед).

У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, заказивање је омогућено сваког радног дана у месецу.

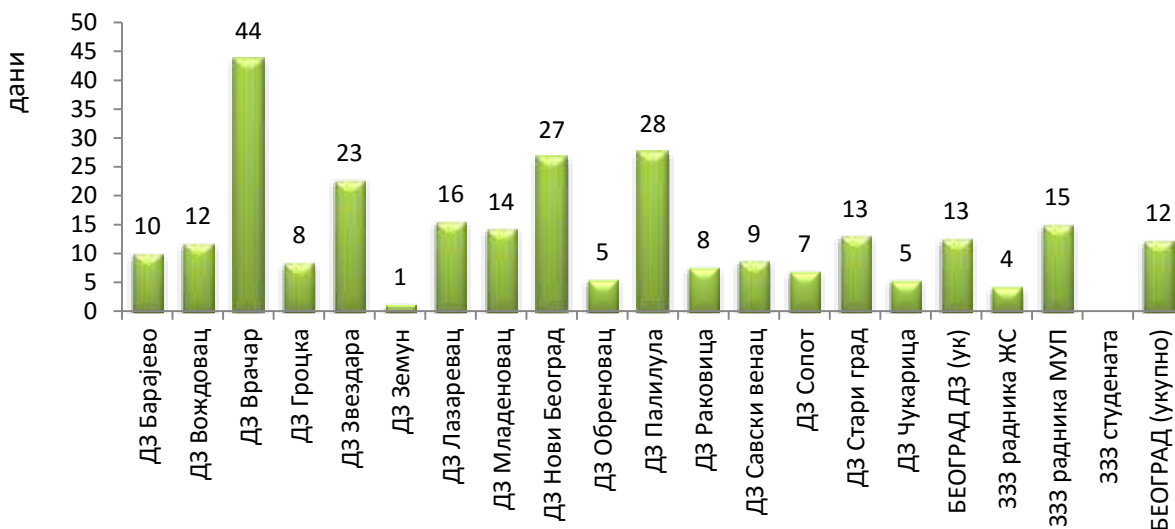
А. СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

На нивоу Београда у посматраном периоду било је укупно 301.779 интернистичких прегледа (29,6% свих СК прегледа) од којих је 63,2% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 187.502 или 62,1% су били први прегледи, од којих је 65,3% било заказано. У односу на 2014. годину (61,7%) може се констатовати повећан број заказаних прегледа у 2015. години. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,3 дана и већа је у односу на претходну годину када је износила је 11,6 дана. Сви заказани прегледи су у 94,1% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина. У просеку интернистичке службе раде по 36 сати недељно у поподневним сатима, а прегледе је могуће заказати сваког радног дана у месецу (Графикони 1-4).

1. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед

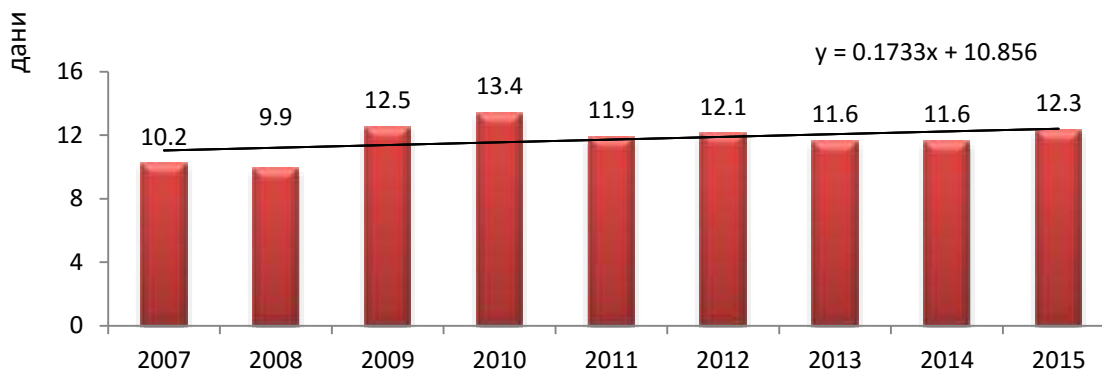
У свим домовима здравља потребно је заказати интернистички преглед, али је просечна дужина чекања на преглед различита (Табела XXXI у Прилогу). У 2015. години, као и у 2013. и 2014. години најдуже се чекало на интернистички преглед у ДЗ „Врачар“ (44 дана), а најкраће се чекало у ДЗ „Земун“ (1 дан). У 333 студената се не прати овај показатељ (Графикон 5).

Графикон 5. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед



Вредности овог показатеља је могуће пратити уназад девет година и за то време се просечна дужина чекања повећала са 10 дана на 12 дана. Као један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у служби (одлазак лекара у пензију), као и организациони аспект службе (честа боловања без обезбеђивања адекватне замене) (Графикон 6).

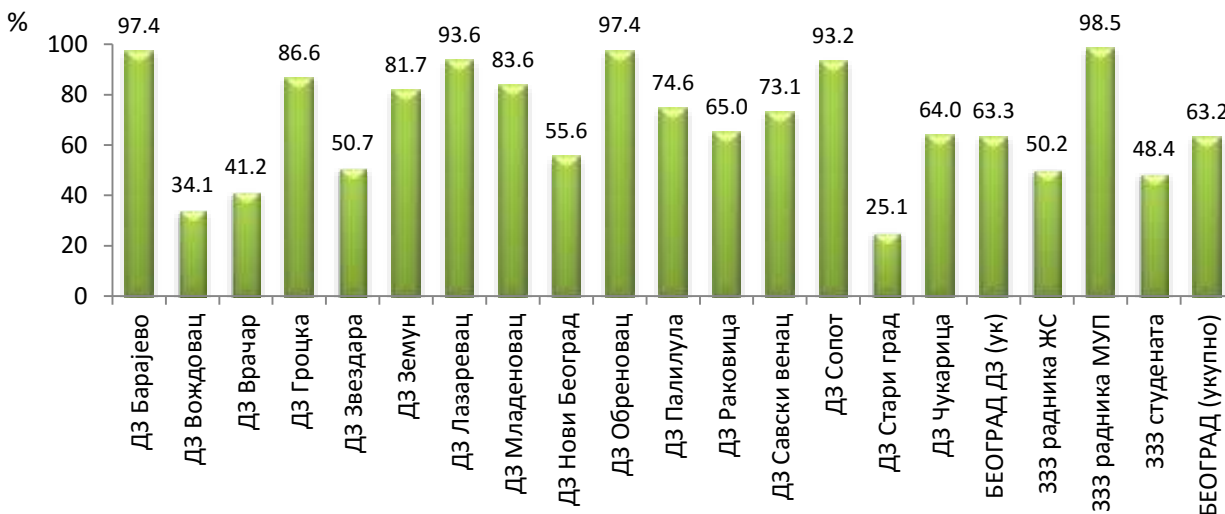
Графикон 6. Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2015. године у установама примарне здравствене заштите у Београду



2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби

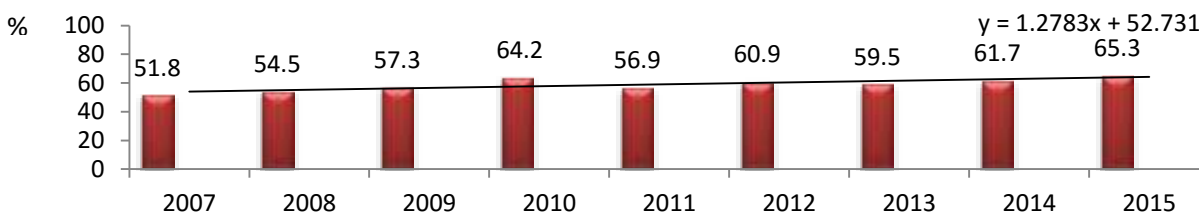
У свим посматраним установама на примарном нивоу здравствене заштите интернистички прегледи се заказују. Највећи проценат заказаних интернистичких прегледа у 2015. години као и претходне године, је био у домовима здравља „Барајево” и „Обреновац” (97,4%) и у 333 радника МУП-а (98,5%), а преко 90% заказаних прегледа било је у домовима здравља „Лазаревац” и „Сопот” (Графикон 7). Најмање заказаних прегледа, као и у 2014. години, било је у Дому здравља „Стари град” (25,1%). У осталим здравственим установама проценат заказаних интернистичких прегледа се креће у интервалу од 34% до 87%. (Табела XXXI у Прилогу).

Графикон 7. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби



До 2011. године као показатељ квалитета пратио се проценат заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета, а од 2011. године се прати проценат свих заказаних прегледа од укупног броја прегледа. Из достављених података се може израчунати и стари показатељ који се односи на прве прегледе и добити још бољи увид у квалитет рада СК служби. У периоду од 2007. до 2015. године повећао се проценат заказаних првих интернистичких посета у односу на укупан број првих посета (са 52% у 2007. години на 65% у 2015. години) (Графикон 8).

Графикон 8. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2007-2015. године у Београду

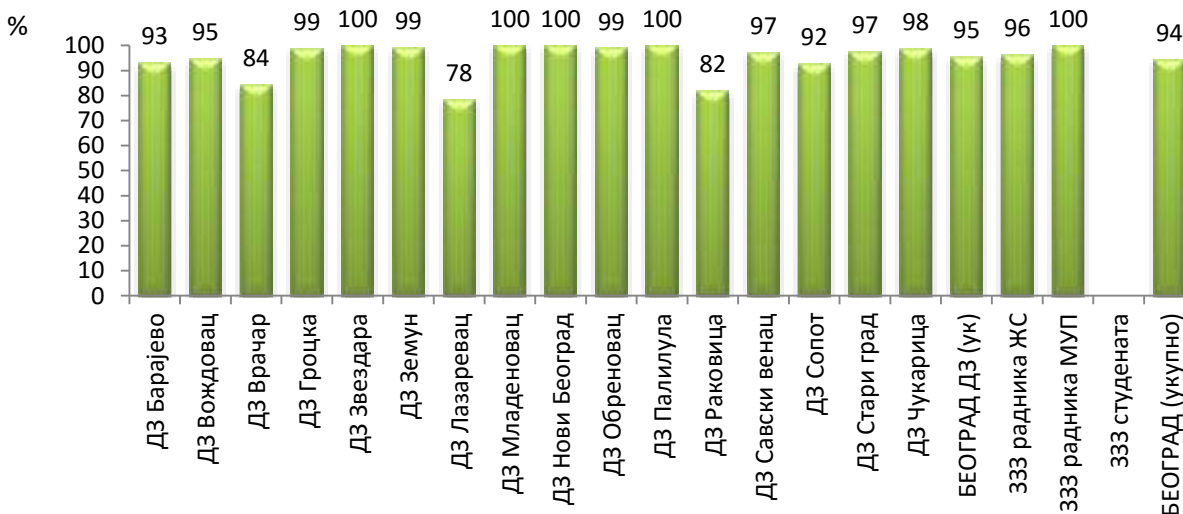


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина

У циљу повећања ефикасности рада и повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском року, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду (Графикон 9). Сви пацијенти су примљени у року од 30 минута на интернистички преглед у домовима здравља: „Звездара“, „Младеновац“, „Нови Београд“, „Палилула“ и 333 радника МУП-а, а преко 95% прегледа је обављено у овом року у домовима здравља: „Вождовац“, „Гроцка“, „Земун“, „Обреновац“ „Савски венац“, „Стари град“, „Чукарица“ и у 333 радника ЖС. Најмање прегледа у овом термину било је у домовима здравља „Лазаревац“ (78%), „Раковица“ (82%) и „Врачар“ (84%) (Табела XXXI у Прилогу).

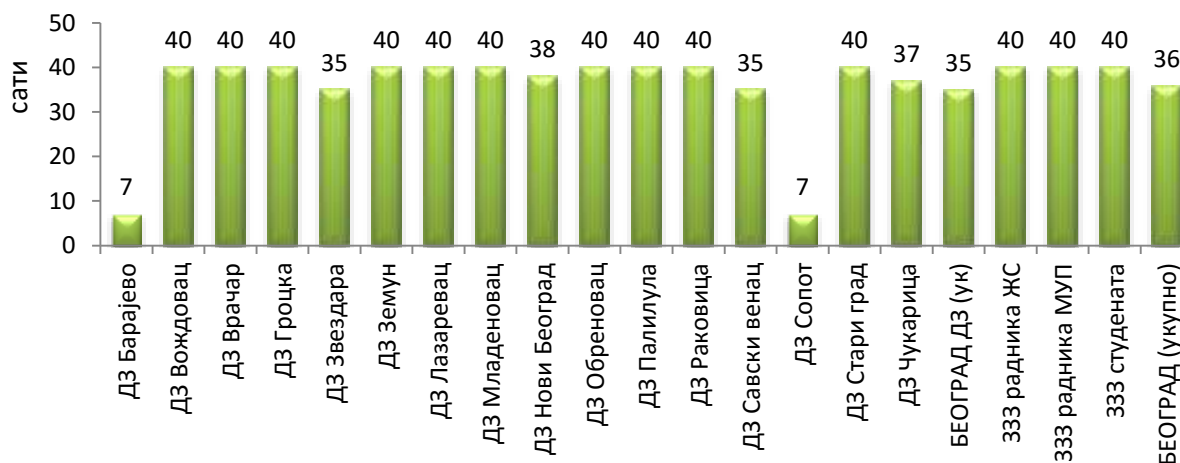
Графикон 9. Процент пацијената који су примљени код интернисте у року од 30 минута од времена заказаног термина



4. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне

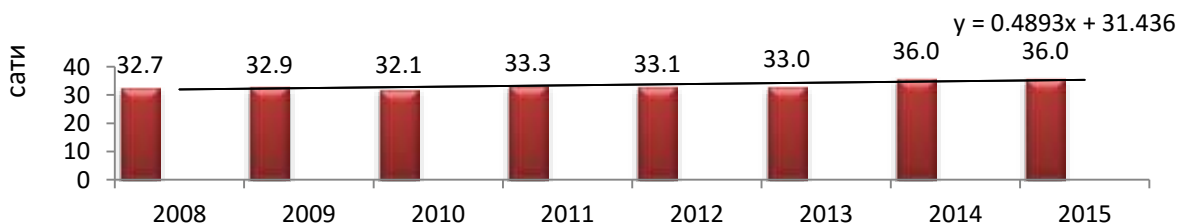
У 2015. години интернистичка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите је радила пуно радно време у поподневним сатима (домови здравља: „Вождовац“, „Врачар“, „Гроцка“, „Земун“, „Лазаревац“, „Младеновац“, „Обреновац“, „Палилула“, „Раковица“, „Стари град“, 333 радника ЖС, 333 радника МУП и 333 студената) (Табела XXXI у Прилогу). Најмањи број сати у поподневној смени, ова служба је радила у домовима здравља „Барајево“ и „Сопот“ (7 сати) у складу са кадровским капацитетима, а самим тим и организацијским могућностима с обзиром да у оба Дома здравља специјалистичке прегледе обавља један лекар специјалиста интерне медицине (Графикон 10).

Графикон 10. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне



Овај показатељ показује варијације у периоду од 2008 – 2013. године које нису велике (разлика је по један дан на годишњем нивоу), а у 2014. и 2015. години број сати у недељи када је радила интернистичка служба износио је 36 што је добар показатељ квалитета рада интернистичке службе и њене доступности (Графикон 11).

Графикон 11. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне у периоду 2008-2015. године у Београду



Напомена: у 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање интернистичких прегледа

У свим здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите у Београду у којима се заказује интернистички преглед, заказивање је било омогућено сваког радног дана.

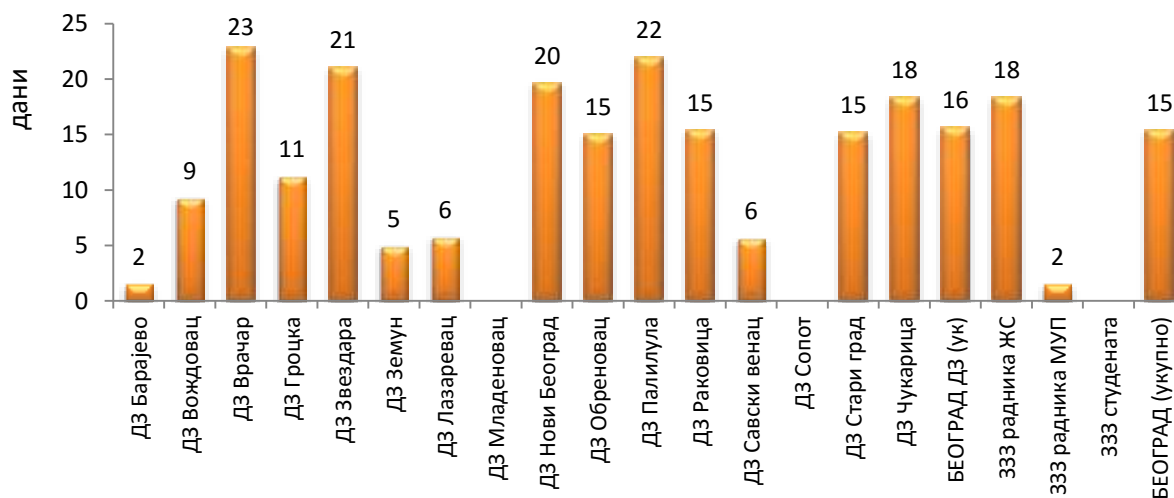
Б. ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА

На нивоу Београда у 2015. години било је укупно 317.475 офталмолошких прегледа (31,1% свих СК прегледа) од којих је 48,8% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 214.461 или 67,5% су били први прегледи, од којих је 47,6% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 15 дана. Заказани прегледи су у 93,4% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина. Офталмолошка служба је радила у просеку 36 сати недељно у поподневним сатима, а заказивање у здравственим установама које заказују прегледе је било могуће сваког радног дана у месецу (Графикони 1-4).

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед

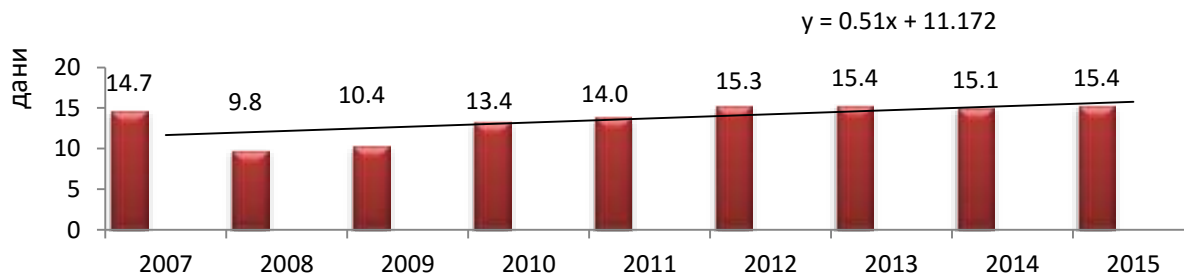
На офталмолошки преглед се у домовима здравља Београда и заводима на примарном нивоу здравствене заштите у 2015. години у просеку чекало 15 дана (Табела XXXII у Прилогу). На преглед се у просеку чекало од 2 (ДЗ „Барајево“) до 23 дана (ДЗ „Врачар“), а у домовима здравља „Младеновац“, „Сопот“ и у 333 студената пацијенти су били прегледани у току истог дана (Графикон 12).

Графикон 12. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед



Просечна дужина чекања од 2008. године, када се најкраће чекало на заказан први офталмолошки преглед (9,8 дана), се повећавала у свакој наредној години, а од 2012 – 2015. године је износила 15 дана. Један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у службама офталмологије у појединим здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите (Графикон 13).

Графикон 13. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед у периоду 2007- 2015. године

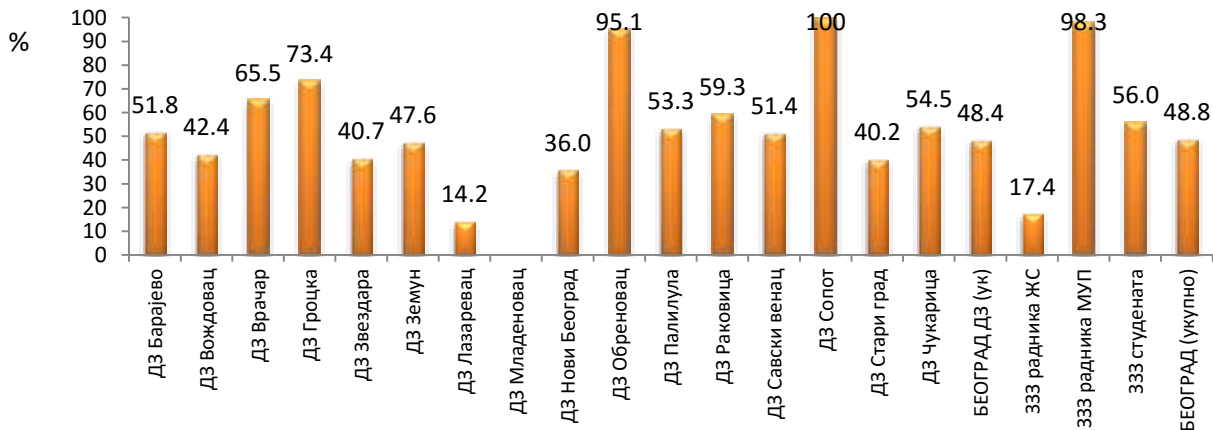


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби

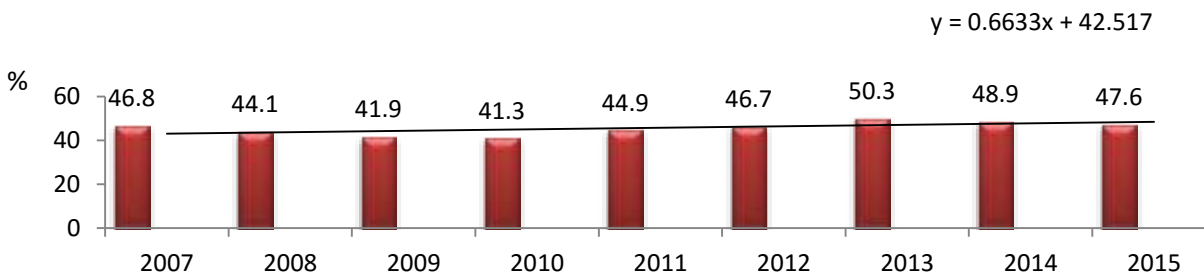
У току 2015. године скоро сваки други офталмолошки преглед у београдским установама примарног нивоа здравствене заштите је био заказан. Све посете су биле заказане у ДЗ „Сопот“, а потом следе посете у 333 радника МУП (98,3%) иу ДЗ „Обреновац“ (95,1%) (Табела XXXII у Прилогу). Насупрот томе у ДЗ „Младеновац“ офталмолошке посете се не заказују (Графикон 14).

Графикон 14. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби



Процент заказаних првих посета офталмологу у претходном деветогодишњем периоду показује растући тренд уз минималне осцилације. Најмање заказаних првих посета било је у 2010. години (41,3%), а највише у 2013. (50,3%) години (Графикон 15).

Графикон 15. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у офталмолошкој служби у периоду 2007-2015. године

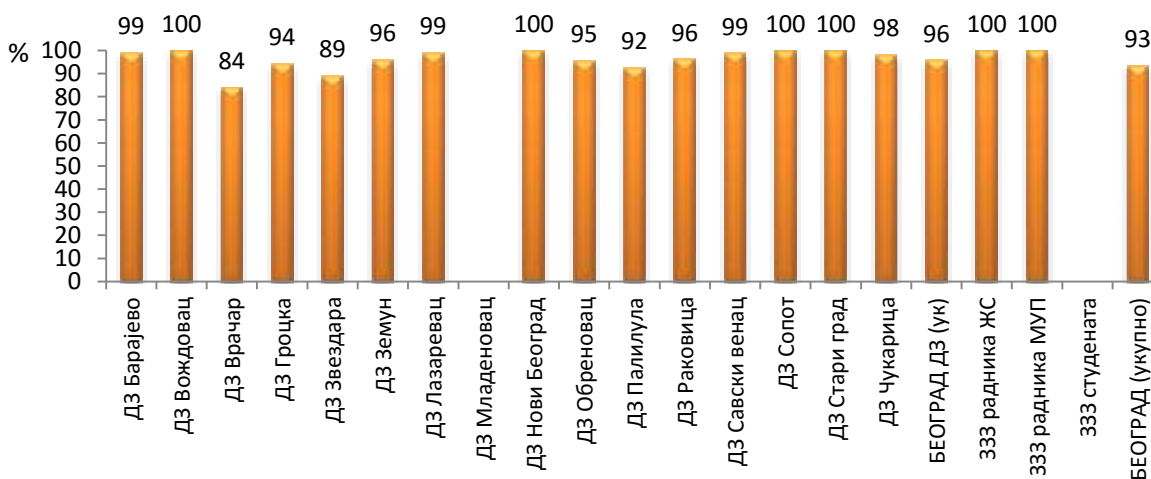


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина

У 2015. години у просеку 93,4% корисника је било примљено на офталмолошки преглед у року од 30 минута у односу на заказани преглед на примарном нивоу здравствене заштите. Сви пацијенти у домовима здравља „Вождовац“, „Нови Београд“, „Сопот“, „Стари град“, 333 радника ЖС и 333 радника МУП су били примљени на преглед у овом року. Најмање прегледаних у року од 30 минута било је у ДЗ „Врачар“ (84%) (Табела XXXII у Прилогу). (Графикон 16).

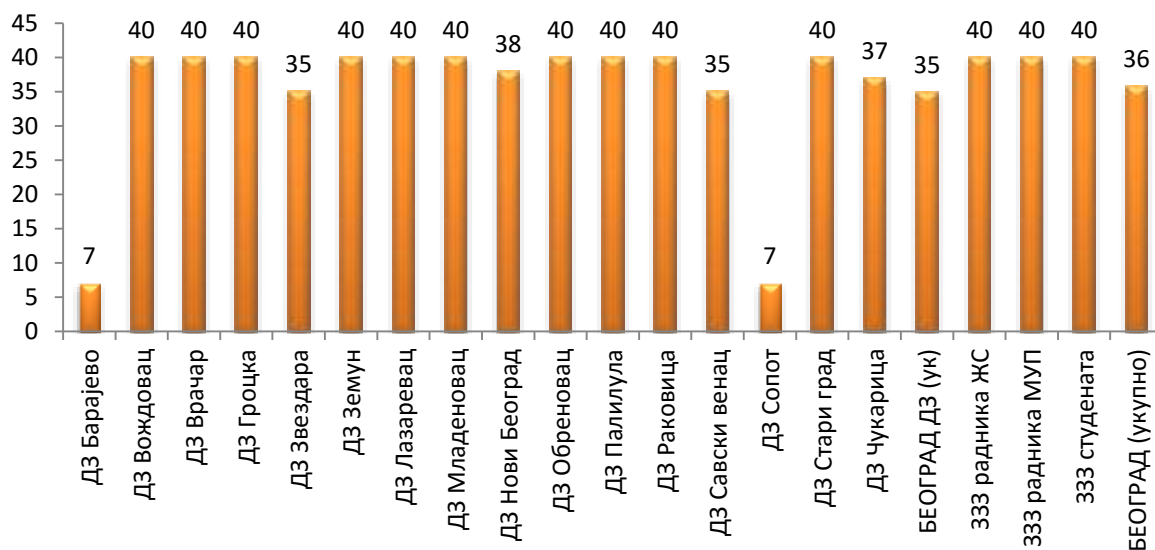
Графикон 16. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина



4. Укупан број сати у недељи када офталмолошка служба ради поподне

У току 2015. године офталмолошка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите радила је између 35 и 40 сати недељно (Графикон 17). Најкраће се у поподневним сатима радило у ДЗ „Сопот” и ДЗ „Барајево” (7 сати) у складу са кадровским капацитетима с обзиром да у наведеним домовима здравља ради по један лекар специјалиста офталмологије (Табела XXXII у Прилогу).

Графикон 17. Укупан број сати у недељи када офталмолошка служба ради поподне



У почетку праћења овог показатеља, офталмолошке службе су радиле у просеку 29 сати, а 2013. и 2014. године 34 сата недељно. У 2015. години се у просеку радило 36 сати недељно, чиме је овај преглед постао доступнији корисницима.

5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање офталмолошких прегледа

У свим здравственим установама које заказују офталмолошки преглед, то је у 2015. години било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

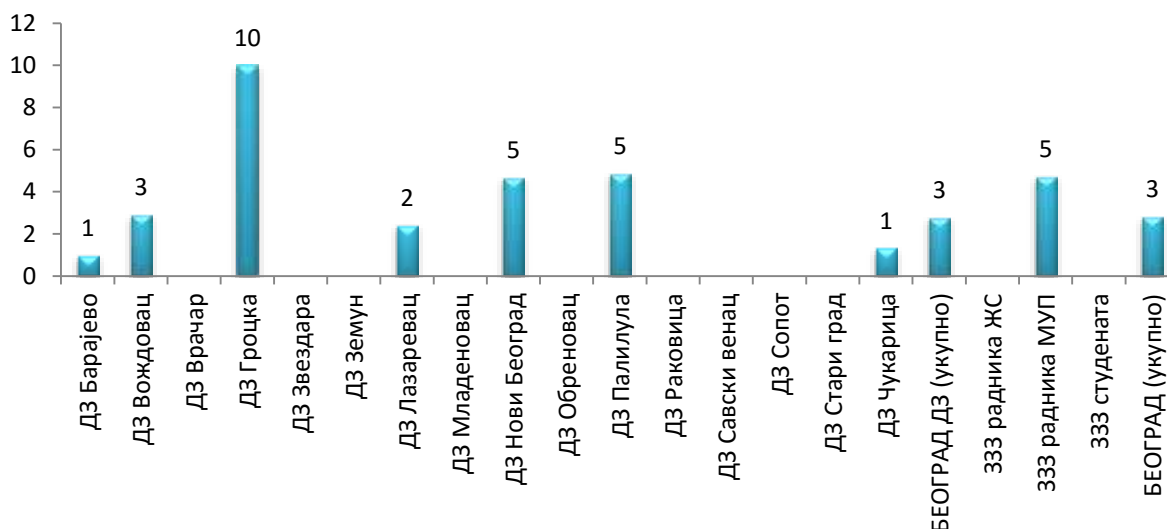
Ц. ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА

На нивоу Београда у посматраном периоду било је укупно 280.396 оториноларинголошких прегледа (27,5% свих СК прегледа) од којих је 20,4% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 64,9% или 181.896 су били први прегледи, од којих је 18,6% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 2,8 дана, знатно мање у односу на претходну годину (4,4 дана). Сви заказани прегледи су у 95,2% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикони1-4). Оториноларинголошка служба је радила у просеку 30 сати недељно у поподневним сатима, а заказивање у здравственим установама које заказују специјалистичко-консултантне прегледе је било могуће сваког радног дана у месецу.

1. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед

У току 2015. године на оториноларинголошки преглед у београдским установама примарне здравствене заштите у просеку се чекало 3 дана (Табела XXXIII у Прилогу). Најдуже се на овај преглед чекало у ДЗ „Гроцка“ (10 дана), а најкраће у домовима здравља „Барајево“ и „Чукарица“ (1 дан) (Графикон 18). У домовима здравља: „Врачар“, „Звездара“, „Земун“, „Младеновац“, „Обреновац“, „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“ и „Стари град“, као и у 333 радника ЖС и 333 судената ови прегледи се не заказују, а пацијенти су на преглед примљени истог дана по јављању.

Графикон 18. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед



У периоду од 2007. до 2015. године, просечна дужина чекања на први преглед у оториноларинголошкој служби показује осцилације са тенденцијом пада од 2010. године када је била највећа вредност (10,0 дана). У 2015. години се наставља тенденција пада и износила је 2,8 дана, када се као и у 2008. години (2,3 дана) најкраће чекало на први преглед (Графикон 19).

Графикон 19. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед у периоду 2007-2015. године



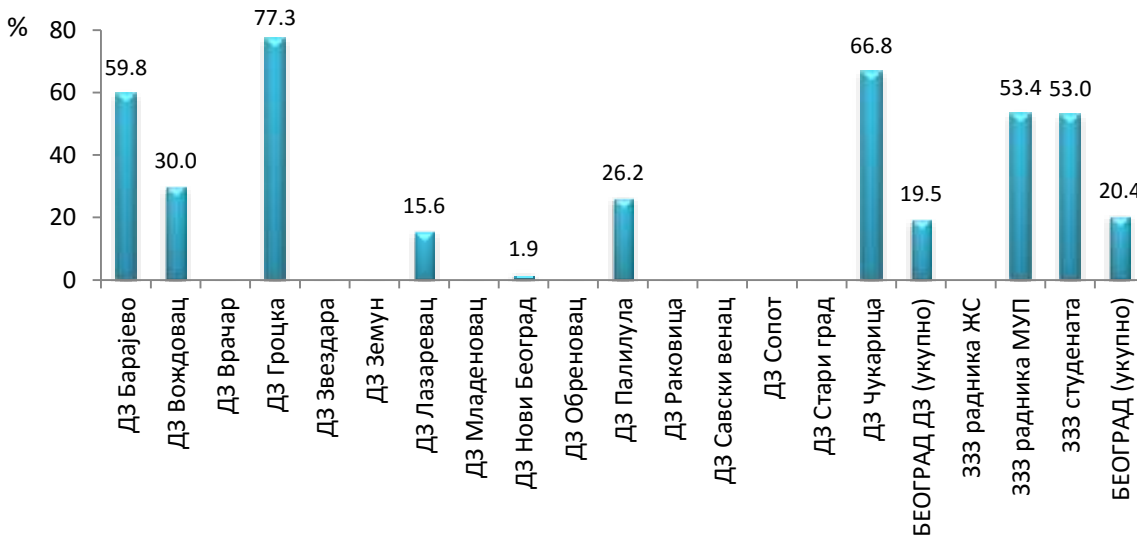
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

2.Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби

У односу на друге СК службе у оториноларинголошкој служби је био најмањи проценат заказаних прегледа (20,4%), јер се велики број прегледа обавља по упуту изабраног лекара као хитан преглед у току дијагностике и лечења респираторних инфекција на шта указује и удео првих посета у укупном броју посета (64,9%) (Табела XXXIII у Прилогу).

Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе. Највећи проценат заказаних прегледа био је у ДЗ „Гроцка (77,3%), а најмањи у ДЗ „Нови Београд” (1,9%), док се у домовима здравља „Врачар”, „Звездара“, „Земун”, „Младеновац“, „Обреновац“, „Раковица“, „Савски венац”, „Сопот”, „Стари град“ и 333 радника ЖС ови прегледи не заказују (Графикон 20).

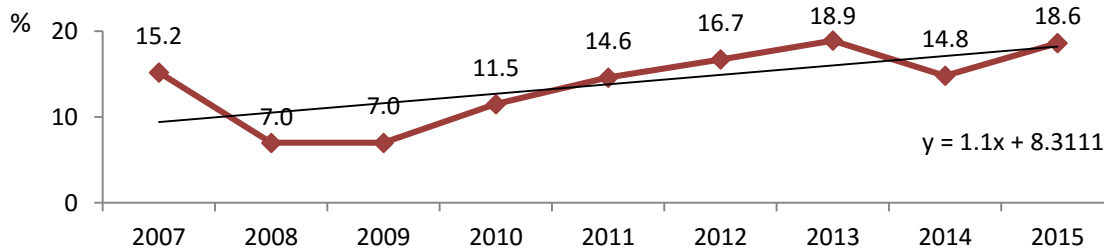
Графикон 20. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби



Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

Процент заказаних првих посета показује растући тренд у периоду од 2007. године до 2015. године. Иако је вредност показатеља опала у 2014. години у односу на 2013. годину, у 2015. се бележи пораст вредности (Графикон 21).

Графикон 21. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2007 - 2015. године



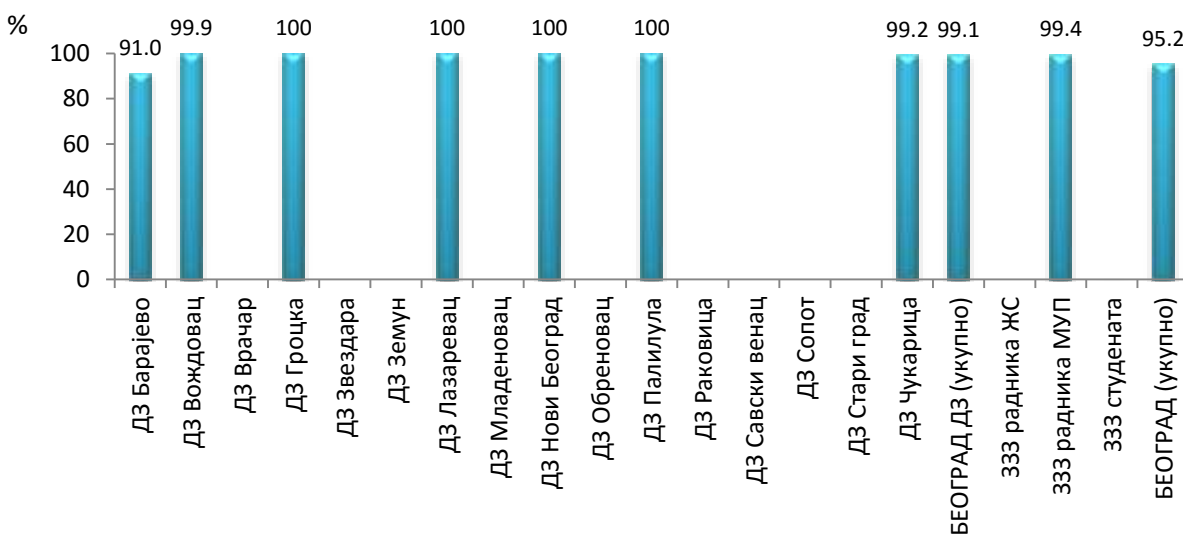
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина

У домовима здравља „Гроцка“, „Лазаревац“, „Нови Београд“ и „Палилула“, сви корисници који су имали заказан оториноларинголошки преглед били су прегледани у року од 30 минута од заказаног термина (Табела XXXIII у Прилогу).

Посматрајући вредности на укупном нивоу у свим домовима здравља и заводима који заказују прегледе, 95,2% пацијената је прегледано у року од 30 минута од времена заказаног термина (Графикон 22).

Графикон22. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина

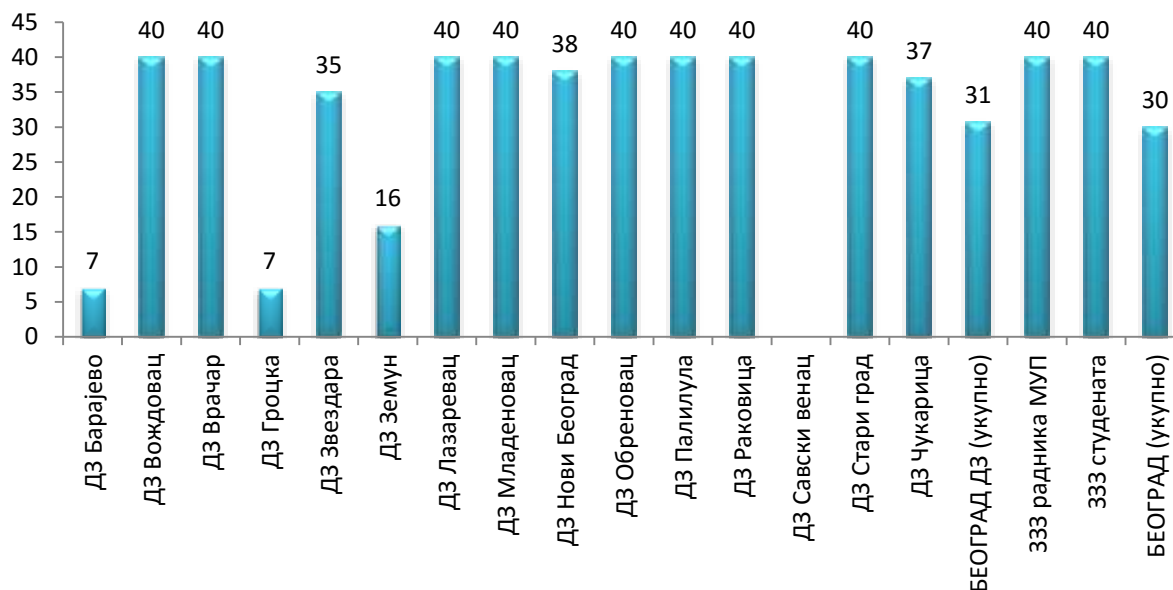


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

4. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне

Као што је на Графикону 23. приказано на нивоу града Београда оториноларинголошка служба је у просеку радила 30 сати поподне, а у појединим здравственим установама је радила пуно радно време у поподневним сатима (40 сати), а једино у ДЗ „Савски венац“ није био организован рад у поподневним сатима у складу са кадровским капацитетима, с обзиром да у овој служби ради један лекар специјалиста оториноларингологије.

Графикон 23. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне



5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање оториноларинголошких прегледа

У свим здравственим установама које заказују оториноларинголошки преглед, то је у 2015. години било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

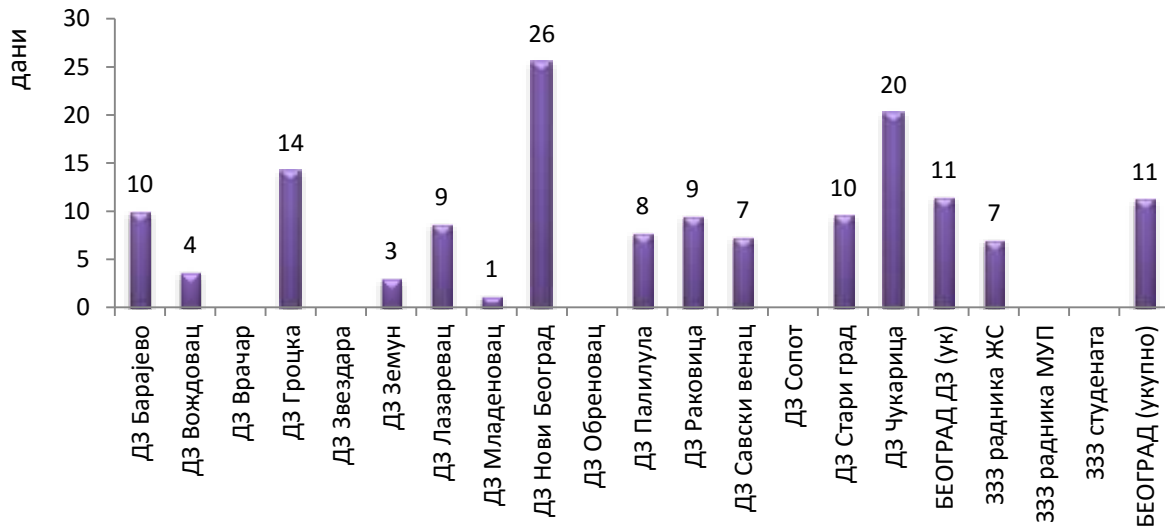
Д. СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА

На нивоу Београда у 2015. години било је укупно 115.004 психијатријска прегледа (11,3% свих СК прегледа) од којих је 60,9% било претходно заказано и представља велики пораст у односу на претходну годину (34% заказаних у 2014. години), што говори у прилог унапређења квалитета рада ове службе. Од укупног броја прегледа, 58,5% или 67.340 су били први прегледи, од којих је 39,5% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 11,3 дана. Заказани прегледи су у 85% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикон 1-4). У просеку служба заштите менталног здравља ради 34 сата недељно у поподневним сатима, а прегледе у здравственим установама које их заказују могуће је заказати сваког радног дана у месецу.

1. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед

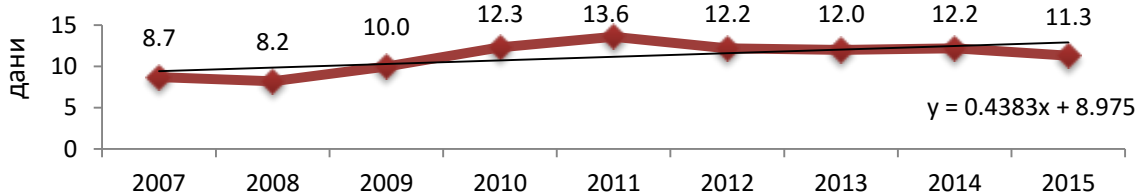
На нивоу Београда на први психијатријски преглед се у просеку чекало 11 дана (Графикон 24). Најдуже се чекало у ДЗ „Нови Београд” (26 дана), а најкраће у ДЗ „Младеновац” (1 дан) (Табела XXXIV у Прилогу). У домовима здравља и заводима у којима се не заказује, овај преглед је обављен у току истог дана од јављања (ДЗ „Врачар”, „Звездара”, „Обреновац” „Сопот”, 333 радника МУП и 333 студената).

Графикон 24. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед



У периоду од 2007–2015. године просечна дужина чекања на нивоу града показује растући тренд. На први преглед психијатра се најдуже чекало у другој половини 2011. године, најкраће у 2008. години, док је у 2015. години вредност показатеља опала у односу на претходну годину и износи 11,3 дана (12) (Графикон 25).

Графикон 25. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед у периоду 2007-2015. године

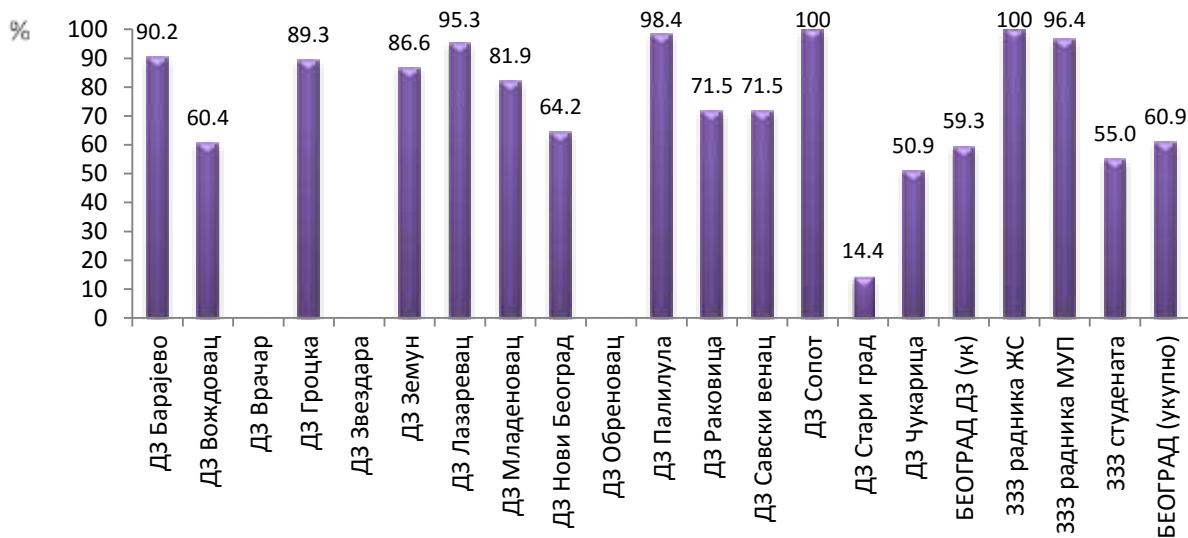


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља

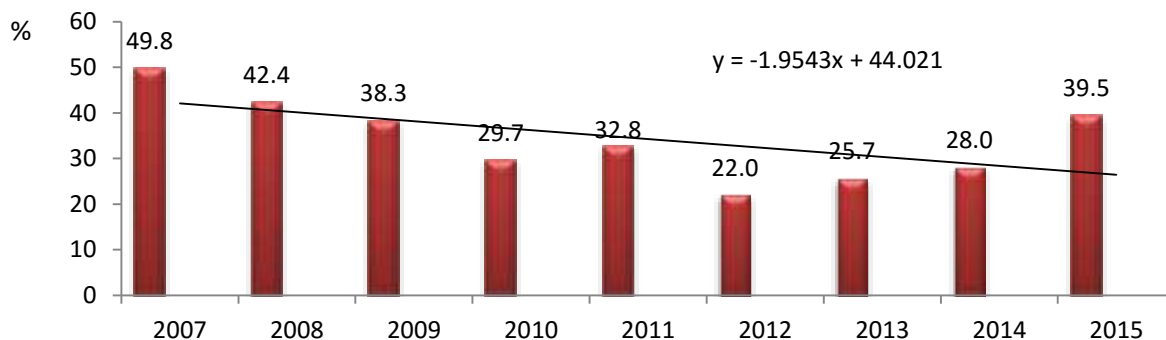
Све посете су биле заказане у домовима здравља „Сопот“ и 333 радника ЖС, а преко 95% посета је било заказано у домовима здравља „Лазаревац“, „Палилула“ и у 333 радника МУП. Најмање заказаних посета било је у ДЗ Стари град (14,4%), док се у домовима здравља: „Врачар“, „Звездара“ и „Обреновац“ посете психијатру не заказују (Табела XXXIV у Прилогу) (Графикон 26).

Графикон 26. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља



Тренд удела заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у периоду од 2007. до 2014. године показује да се постепено смањују прве посете психијатру које је потребно заказати (Графикон 27). У 2007. години сваку другу посету је било потребно претходно заказати, а 2012. године сваку четврту. У 2015. години овај показатељ је значајно порастао у односу на претходну годину. Имајући у виду чињеницу да је у поређењу са другим специјалистичким службама, у овој служби остварен најмањи број посета специјалисти психијатрије, јер су још увек присутне предрасуде према психијатријским дијагнозама, претпоставља се да је већи број пацијената примљен без заказивања.

Графикон 27. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у служби заштите менталног здравља у периоду 2007-2015. година

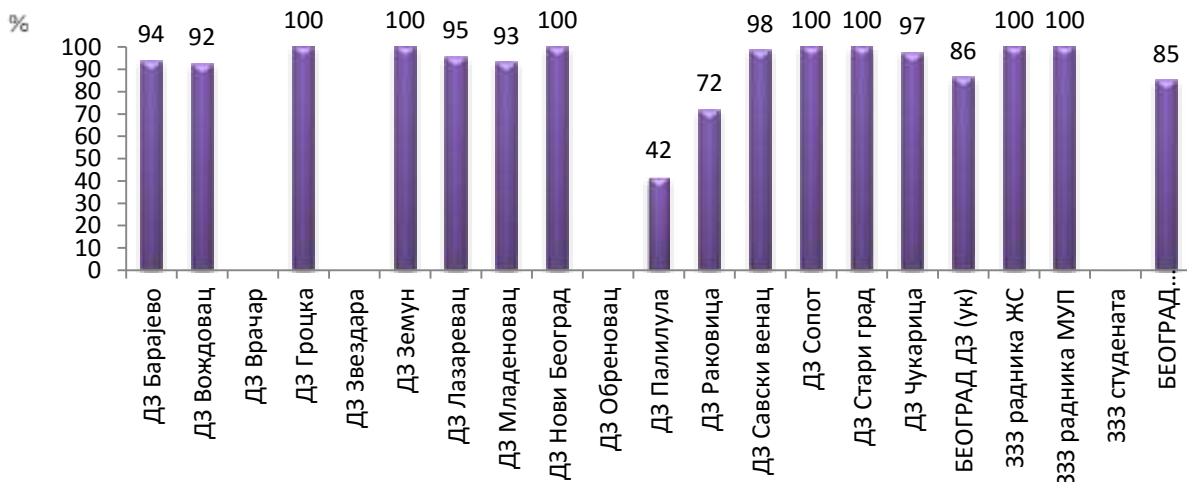


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

3. Процент пацијената који су примљени код психијатра у року од 30 минута од времена заказаног термина

На нивоу примарне здравствене заштите у Београду 85% заказаних прегледа обављено је у року 30 минута од заказаног термина (Графикон 28). Сви пацијенти у ДЗ „Гроцка“, „Земун“, ДЗ „Нови Београд“, „Сопот“, „Стари град“, 333 радника ЖС и 333 радника МУП су прегледани у року од 30 минута, а више од 95% у домовима здравља „Лазаревац“, „Савски венац“ и „Чукарица“. Најмањи проценат прегледаних у овом периоду био је у Дому здравља „Палилула“ (42%) (Табела XXXIV у Прилогу).

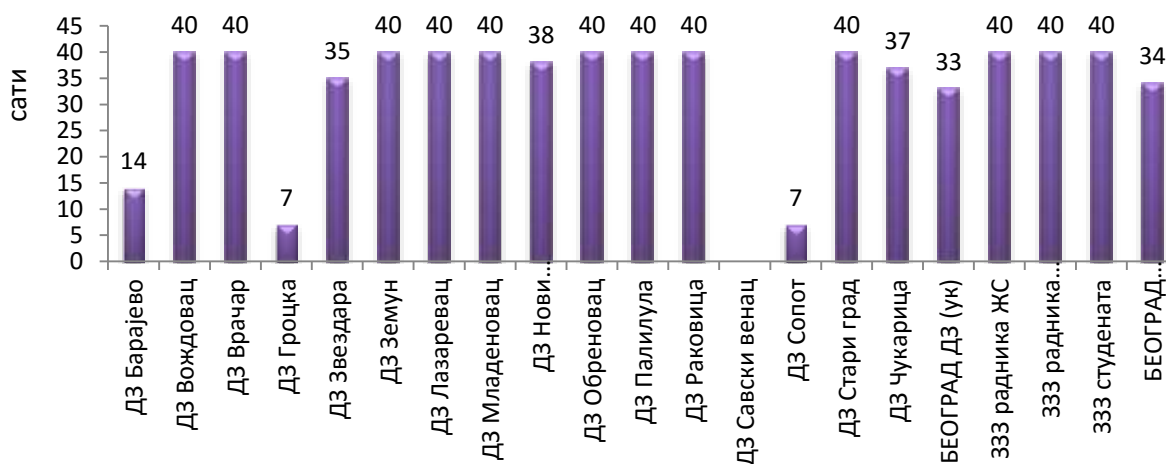
Графикон 28. Процент пацијената који су примљени код психијатра у року од 30 минута од времена заказаног термина



4. Укупан број сати у недељи када служба заштите менталног здравља ради поподне

У већини здравствених установа, организован је рад службе за заштиту менталног здравља у поподневним сатима у пуном радном времену (40 сати) (Табела XXXIV у прилогу). Најмањи број сати у недељи у поподневној смени ова служба је доступна корисницима у домовима здравља „Сопот“, „Гроцка“ (7 сати) и „Барајево“ (14 сати). У Дому здравља „Савски венац“ није организован рад службе у поподневним часовима у складу са кадровским капацитетима, а самим тим и организацијским могућностима с обзиром да специјалистичке прегледе обавља један лекар специјалиста психијатрије (Графикон 29).

Графикон 29. Укупан број сати у недељи када служба заштите менталног здравља ради по подне



5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање психијатријских прегледа

Сваки радни дан је могуће заказати психијатријски преглед у установама у којима се овај преглед заказује (Табела XXXIV у Прилогу).

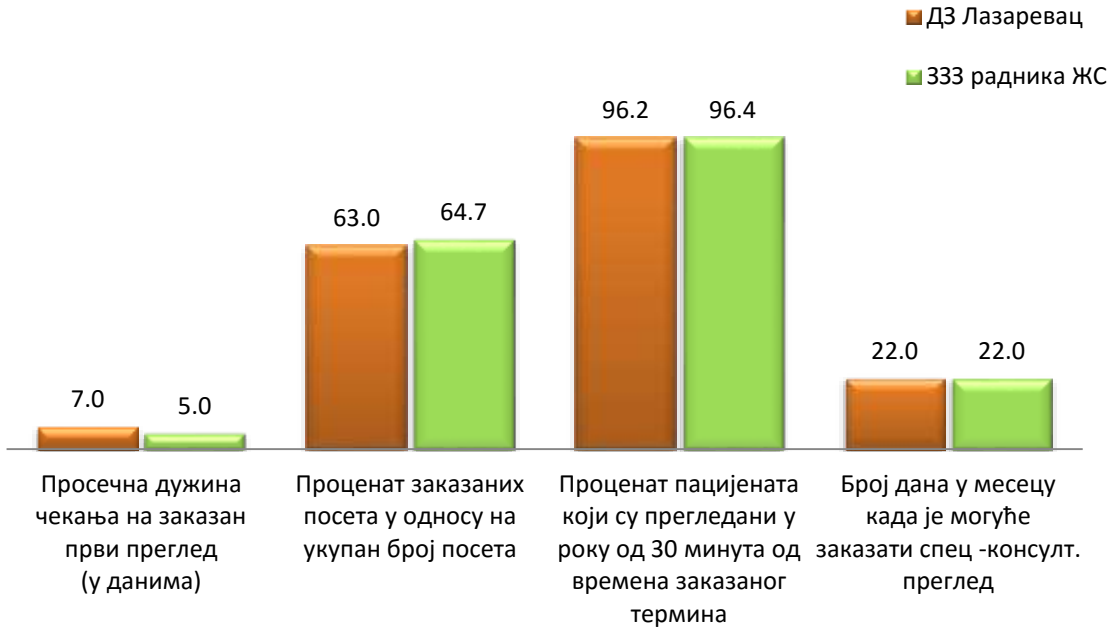
Е. ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА

Пнеумофтизиолошка служба на примарном нивоу здравствене заштите у Београду организована је у ДЗ „Лазаревац“ и 333 радника ЖС.

У ДЗ „Лазаревац“ и 333 радника ЖС две трећине пнеумофтизиолошких прегледа је било заказано, а просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 7 дана у ДЗ „Лазаревац“ и 5 дана у 333 радника ЖС (Графикон 30). У

року од 30 минута од заказаног термина преко 96% пацијента је обавило специјалистички преглед у обе здравствене установе, а прегледе је било могуће заказати сваког радног дана у месецу (Табела XXXV у Прилогу).

Графикон 30. Показатељи квалитета рада пнеумофтизиолошке службе



ЗАКЉУЧАК

У домовима здравља и заводима (333 радника МУП, 333 радника ЖС и 333 студената) на примарном нивоу здравствене заштите прати се 5 показатеља квалитета у оквиру специјалистичко-консултативних служби:

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед
2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у (СК) служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање (СК) прегледа

Наведени показатељи се прате у свакој специјалистичкој служби појединачно (интерној медицини, офталмологији, оториноларингологији и психијатрији) у свим поменутих установама, а у Дому здравља „Др Ђорђе Ковачевић“ Лазаревац и 333 радника ЖС и у пнеумофтизиолошкој служби.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2015. до 31.12.2015. године процент заказаних посета је незнатно порастао у односу на 2013. и 2014. годину. Од укупног броја прегледа 64,1% су били први прегледи, од којих је 44,0% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,1 дана. Већина заказаних прегледа је обављена у року од 30 минута од заказаног термина. Анализирајући појединачно сваки од 5 показатеља који се прате у специјалистичко-консултативној служби можемо констатовати следеће:

- На нивоу града Београда у 2015. години, просечна дужина чекања на заказан први специјалистички преглед износила је 12 дана. Најдуже се чекало, као и претходне године, у офталмолошкој служби (15 дана) у складу са кадровским могућностима ове службе. Пратећи просечну дужину чекања од 2007. године до 2015. године у службама интерне медицине, офталмологије и служби за заштиту менталног здравља, уочава се растући тренд дужине чекања на први преглед. У циљу повећања ефикасности и квалитета рада, као и повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на први преглед, у складу са кадровским капацитетима и организацијским могућностима ових служби.
- За разлику од наведених служби, у служби за оториноларингологију просечна дужина чекања на заказан први преглед је осцилирајућа, тако да је најмања вредност била у току 2008. године (2,3 дана), а највећа у 2010. години (10 дана) са тенденцијом пада у свакој наредној години. У 2015. години се и даље задржава опадајући тренд (2,8) дана). Пнеумофтизиолошки прегледи у 333 радника ЖС, за разлику од претходне

године су се 2015. године заказивали и просечна дужина чекања за заказан први преглед износила је 5 дана. У ДЗ „Лазаревац“ у 2015. години се незнатно краће чекало (7 дана) у односу на 2014. годину (7,5 дана), а дуже у односу на 2013. годину (6,1 дана).

- На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите 47% прегледа је претходно било заказано. Највећи проценат заказаних прегледа, био је у пнеумофтизиолошкој служби (63,6%), а најмањи, као и у 2012., 2013. и 2014. години у оториноларинголошкој служби (20,4%). Разлог за то је што ова служба обезбеђује здравствену заштиту, како одраслом становништву, тако и деци предшколског и школског узраста, који се упућују од стране изабраног лекара са акутним обољењима која захтевају преглед без заказивања.
- У периоду од 2007. до 2015. године проценат заказаних првих посета специјалисти интерне медицине, офталмологије и оториноларингологије показује растући тренд.
- За разлику од наведених служби у Служби за ментално здравље, тренд удела заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у периоду од 2007. до 2015. године показује да се постепено смањују прве посете психијатру које је потребно заказати. Имајући у виду чињеницу да је у поређењу са другим специјалистичким службама, у овој служби остварен најмањи број посета специјалисти психијатрије, јер су још увек присутне предрасуде према психијатријским дијагнозама, претпоставља се да је већи број пацијената примљен без заказивања.
- У циљу повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на заказани преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском периоду, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду. У специјалистичко-консултативној служби у Београду у 2015. години је 93% корисника било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина што говори у прилог унапређења квалитета рада у овој служби.
- Све СК службе имају организован поподневни рад, а најдуже у поподневним сатима раде интернистичка и офталмолошка служба (36 сати), затим служба за заштиту менталног здравља (34) и оториноларинголошка служба (30). Најкраћи организовани рад у поподневним сатима уочава се као и претходне године, у пнеумофтизиолошкој служби (13 сати) због тога што је у 2015., као и у 2013. и 2014. години овај показатељ праћен само у 333 радника ЖС.
- У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, заказивање је омогућено сваког радног дана у месецу.