

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОНСУЛТАТИВНО СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Показатељи квалитета рада специјалистичко – консултативне (СК) службе праћени су у свим домовима здравља и у заводима за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (333 радника МУПа) и Железнице Србије (333 радника ЖС) и у Заводу за здравствену заштиту студената. У свим поменутих установама у оквиру СК службе постоје одељења: интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије и психијатрије, а у Дому здравља „Лазаревац” и 333 радника ЖС и одељење пнеумофтизиологије.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2017. до 31.12.2017. године било је укупно 940.207 специјалистичко - консултативних прегледа (СК преглед), од којих је 56,5% било заказано, више него претходних година (44,2% у 2015. години и 53,5% у 2016. години), што се може објаснити увођењем Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа) у другој половини 2016. године, од када се прегледи заказују. Од укупног броја прегледа у 2017. години 604.926 или 64,3% су били први прегледи, од којих је 62,8% (379.736) било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед се кретала од 13,7 дана у офталмолошкој служби до 1,7 у пнеумофтизиолошкој служби. Заказани прегледи су у 90,7% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина што је нешто виши проценат него претходне године (88,2%).

У оквиру специјалистичко – консултативних 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

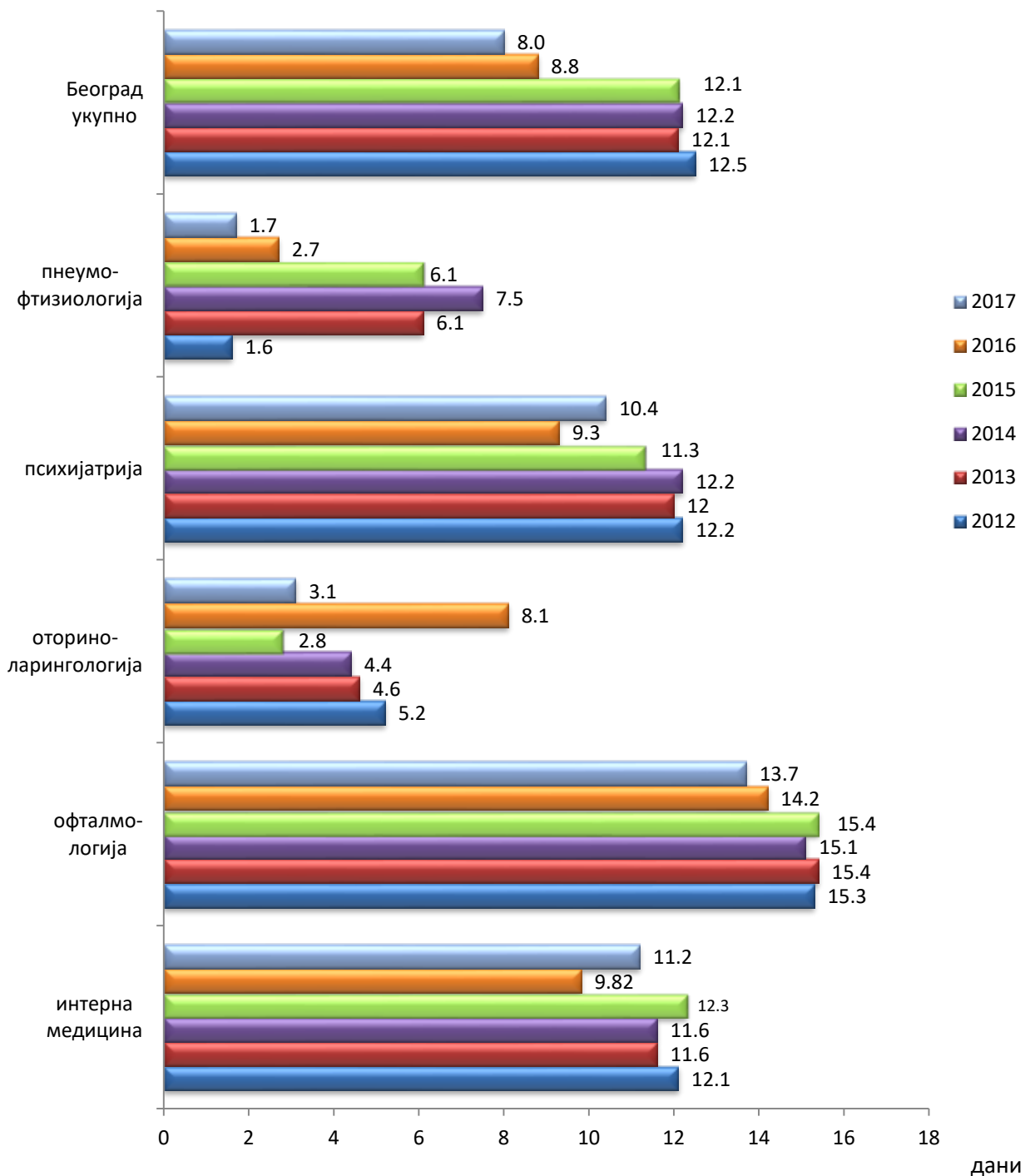
Поменути показатељи се израчунавају на исти начин у свим СК службама.

А. ПРИКАЗ ПОКАЗАТЕЉА НА НИВОУ УСТАНОВА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ

1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед

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 2017. години, као и у претходним годинама најдуже се чекало на офталмолошки преглед (око 14 дана). У 2017. години наставља се тренд смањења дужине чекања на преглед у специјалистичким службама у Београду (Графикон 1).

Графикон 1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда у периоду од 2012. до 2017. године

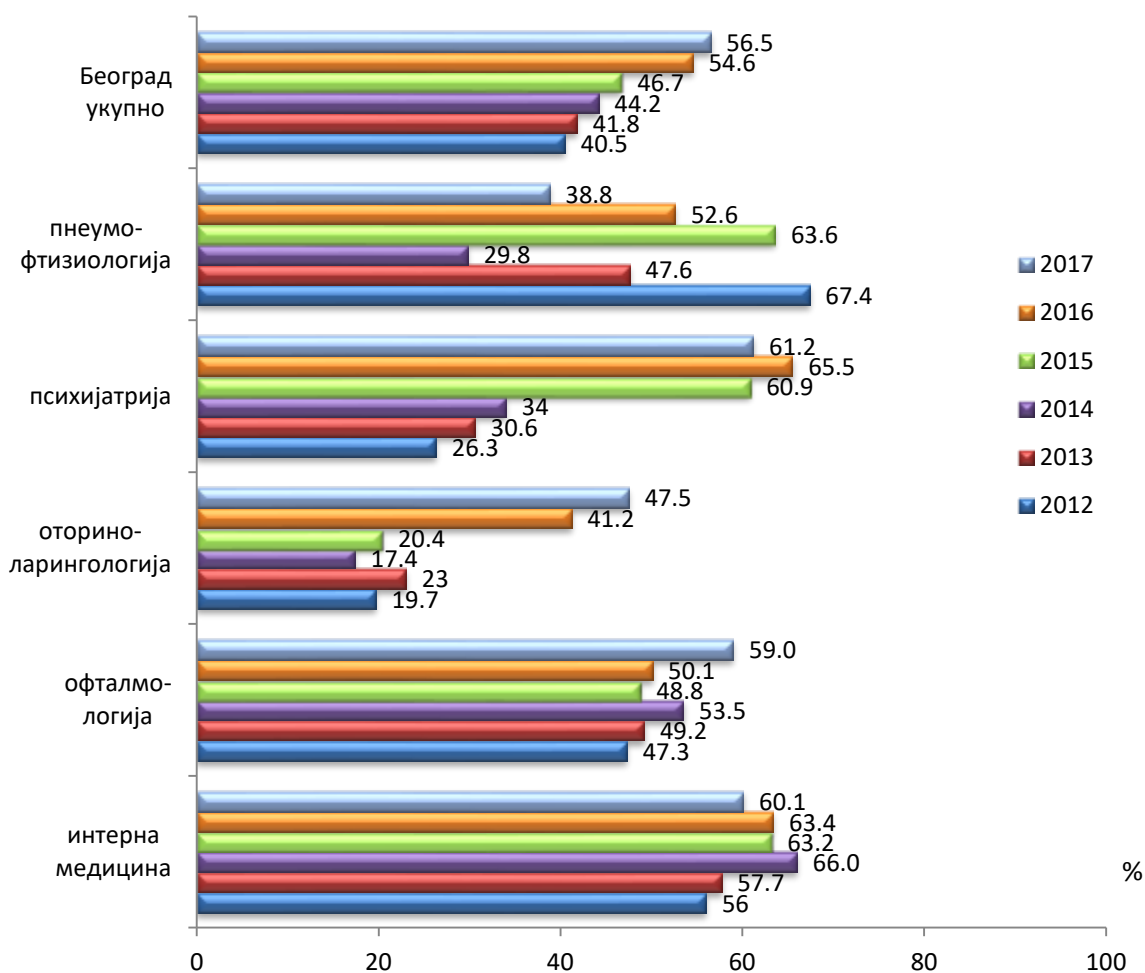


2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби

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 56,5% прегледа је претходно било заказано (Графикон 2), што је више у односу на претходну годину (када је било заказано 54,6% специјалистичких прегледа). Највећи проценат заказаних прегледа, био је у служби за заштиту менталног здравља (61,2%), а најмањи у служби пнеумофтизиологије (38,8%). Број заказаних прегледа у СК служби већи је него предходних година због промене у кадровској структури и увођења ИЗИСа.

Графикон 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби у Београду у периоду од 2012. до 2017. године

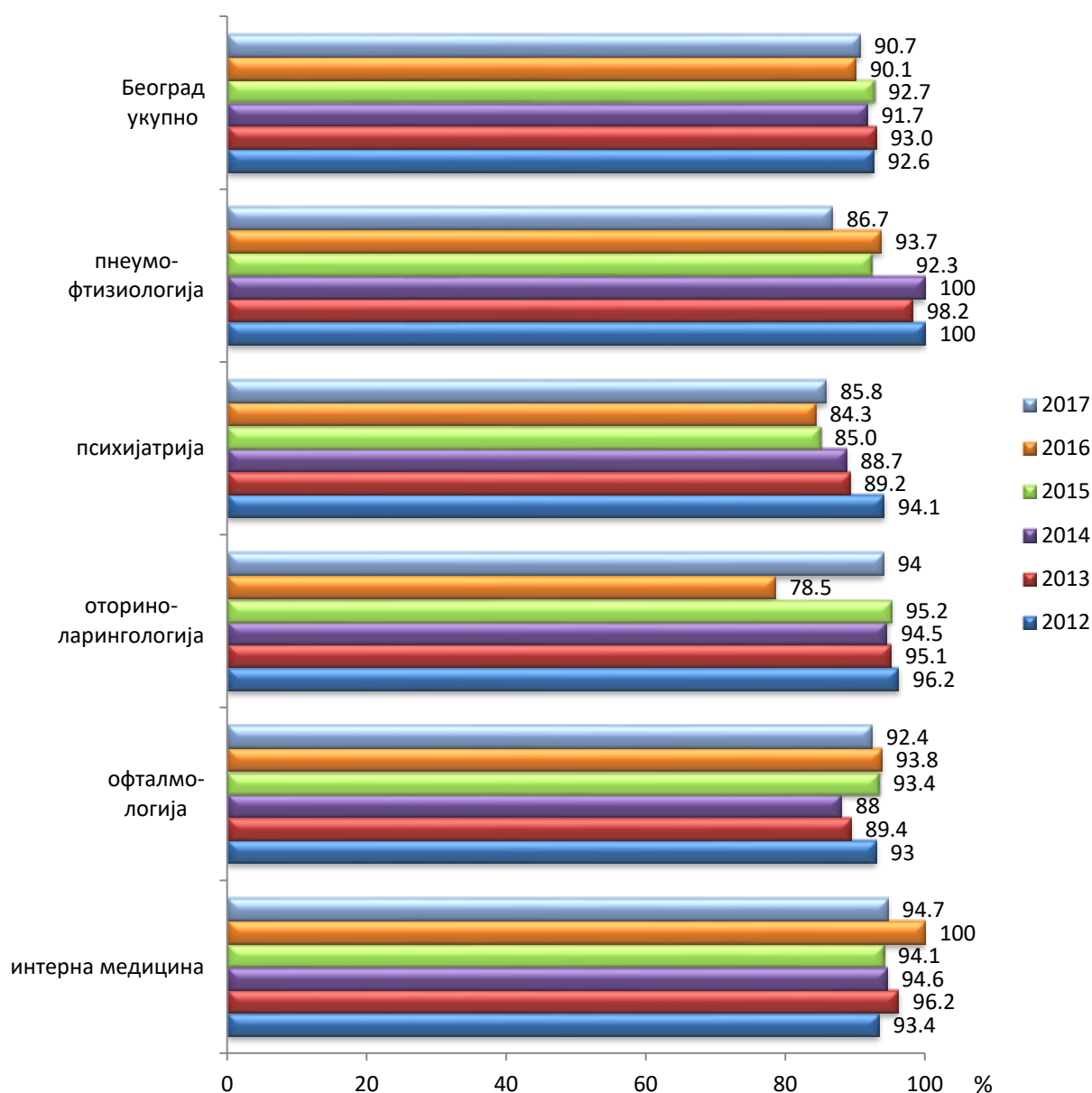


3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина

Овај показатељ се израчунава 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 2017. години 90,7% корисника је било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина што указује на добру организацију служби и поред уведених промена (Графикон 3).

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

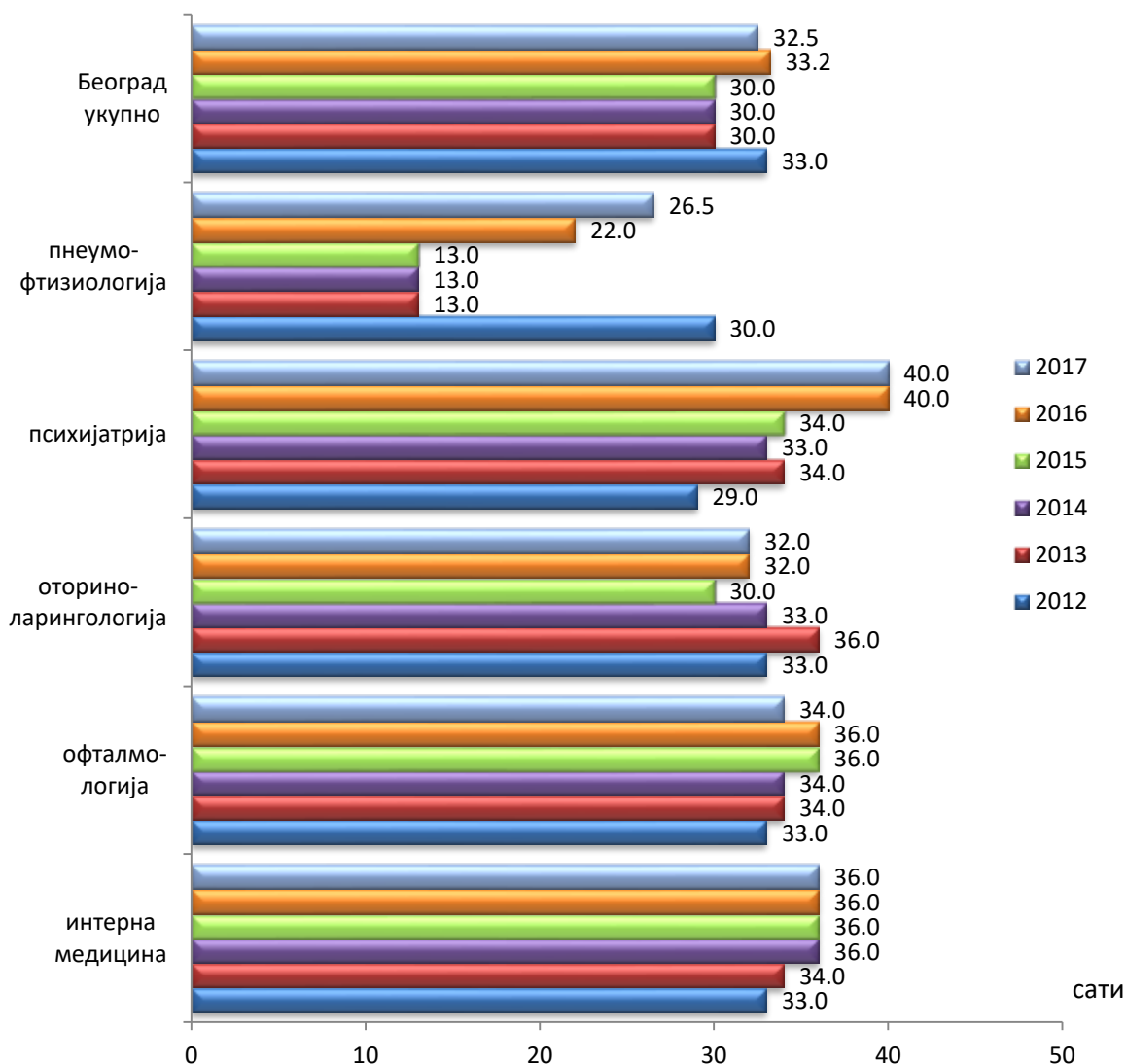


4. Укупан број сати у недељи када служба ради по подне

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

Све СК службе имају организован поподневни рад, а најдуже у поподневним сатима је радила служба за заштиту менталног здравља (40 сати), затим нешто мањи број сати служба интерне медицине (36), а следе офталмолошка (34) и оториноларинголошка служба (32). У поподневним сатима најкраће је радила, као и претходних година, пнеумофтизиолошка служба (26,5 сати), у складу са бројем лекара (Графикон 4).

Графикон 4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне, у Београду у периоду од 2012. до 2017. године



5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко – консултативних прегледа

Број дана у месецу када је омогућено заказивање СК прегледа се добија сабирањем дана у месецу када је могуће заказати прегледе. Максималан број је 22 уколико је заказивање СК преглед омогућено сваког радног дана. У току 2017. године, у свим СК службама на нивоу града Београда прегледе је било могуће заказати сваког радног дана у месецу (22), осим у интернистичкој служби (21,9), јер је у ДЗ „Земун” могуће заказати преглед 20 дана у месецу.

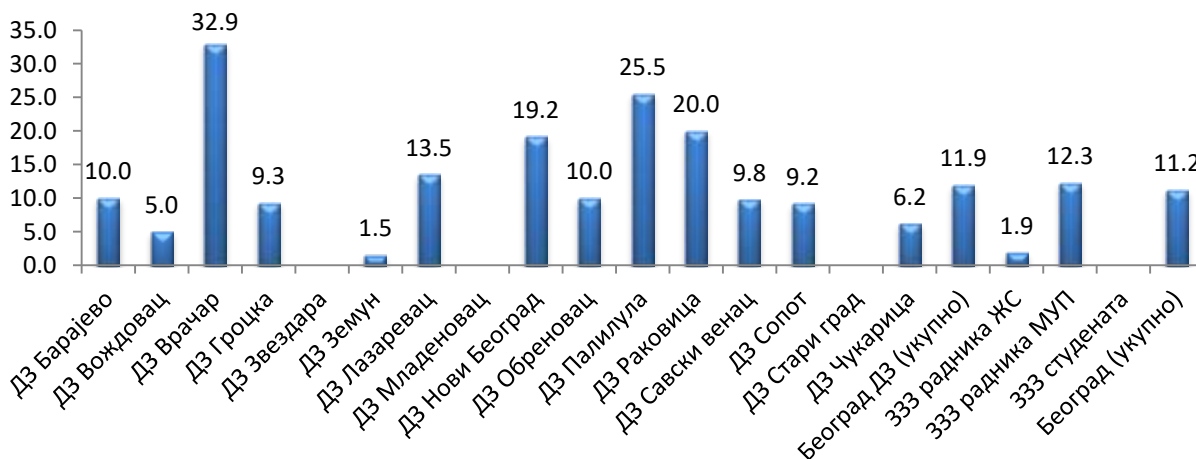
Б. СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

На нивоу Београда у 2017. години било је укупно 302.295 интернистичких прегледа од којих је 60,1% било претходно заказано.

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 и Графикон 5). У 2017. години, најдуже се чекало на интернистички преглед у ДЗ „Врачар” (32 дана), а најкраће у ДЗ „Земун” (1,5 дана). Показатељ није праћен у домовима здравља „Звездара”, „Младеновац”, „Стари град” и 333 студената (Графикон 5).

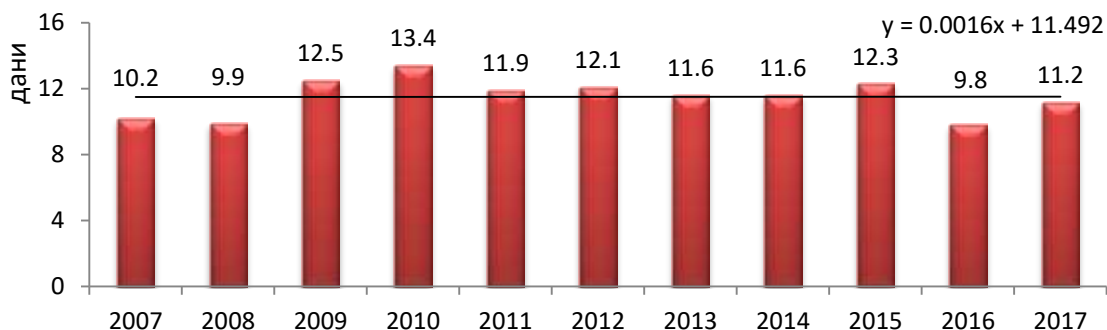
Графикон 5. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед



Вредности овог показатеља је могуће пратити уназад десет година и за то време се просечна дужина чекања повећала са 10,2 на 11,2 дана (Графикон 6). Као један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у служби (одлазак лекара у пензију или напуштање државних домовна здравља), као и организациони аспект службе (честа боловања без обезбеђивања адекватне замене), док се смањење у 2016. години може објаснити увођењем ИЗИС-а.

Просечна дужина чекања на први интернистички преглед на нивоу примарне здравствене заштите у Србији у 2016. години износила је 9,6 дана, што је врло близу дужини чекања у Београду у истој години (Графикон 6).

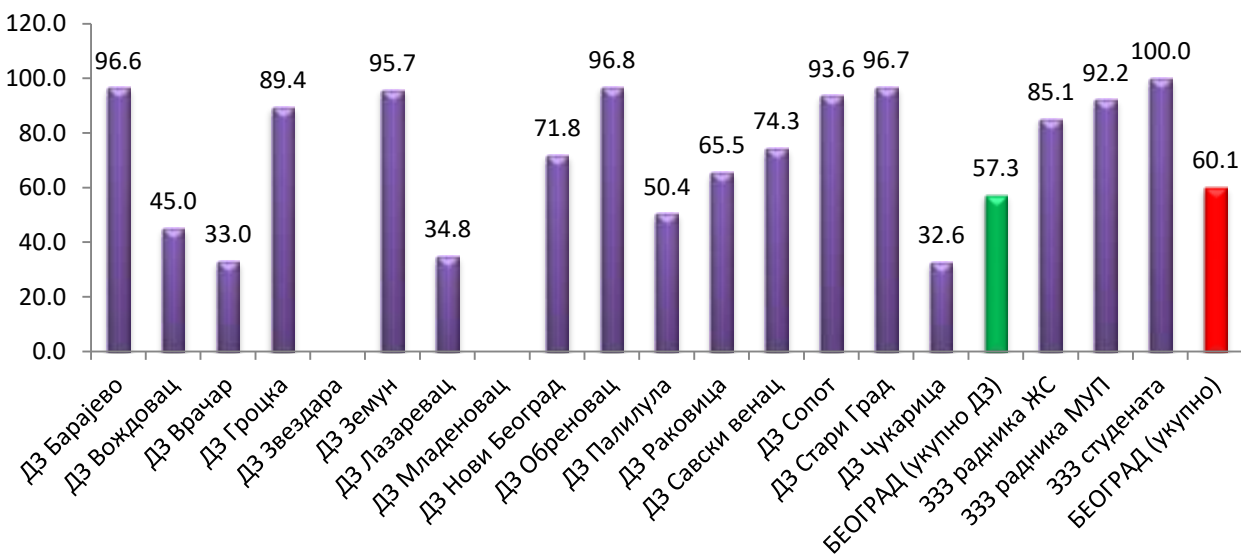
Графикон 6. Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2017. године у установама примарне здравствене заштите у Београду



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

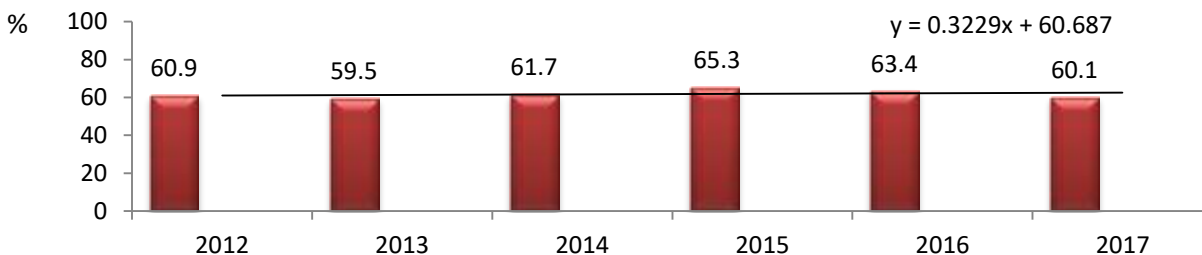
У свим посматраним установама на примарном нивоу здравствене заштите интернистички прегледи се заказују. Највећи проценат заказаних интернистичких прегледа у 2017. години је био у ЗЗЗ студената и домовима здравља „Обреновац“, „Сопот“ и „Барајево“ (Графикон 7). Најмање заказаних прегледа било је у домовима здравља „Чукарица“ и „Врачар“, док овај показатељ није праћен у домовима здравља „Звездара“ и „Младеновац“. Процент заказаних интернистичких прегледа у домовима здравља се креће у интервалу од 32,6% до 100% (Табела XXXI у Прилогу и Графикон 7).

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



У периоду од 2012. до 2017. године нешто се смањило проценат заказаних интернистичких посета у односу на укупан број првих посета у Београду и то са 60,9% на 60,1% (Графикон 8). У 2016. години на нивоу Србије 64,6% посета је било заказано док је у истој години у Београду тај проценат био нешто нижи (63,4%) (Графикон 8).

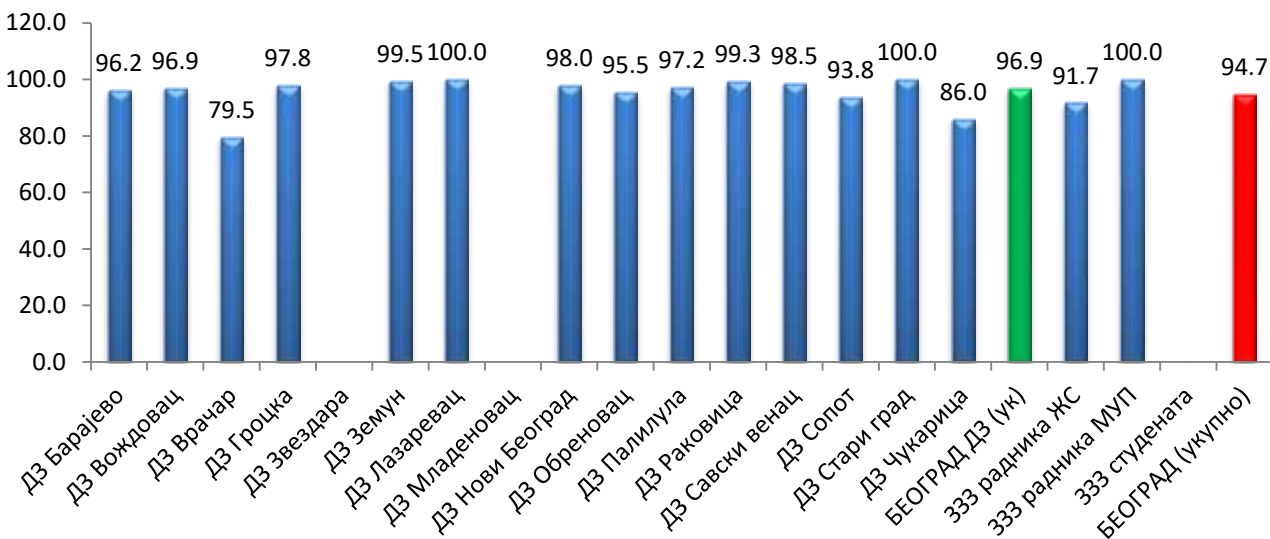
Графикон 8. Процент заказаних посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2012-2017. године у Београду



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 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. У току 2017. године сви пацијенти су примљени у року од 30 минута на интернистички преглед у домовима здравља „Лазаревац“ и „Стари град“, као и у 333 радника МУП-а, док показатељ није праћен у домовима здравља „Звездара“, „Младеновац“ и 333 студената. Најмање прегледа у овом термину било је у ДЗ „Врачар“ (Графикон 9 и Табела XXXI у Прилогу).

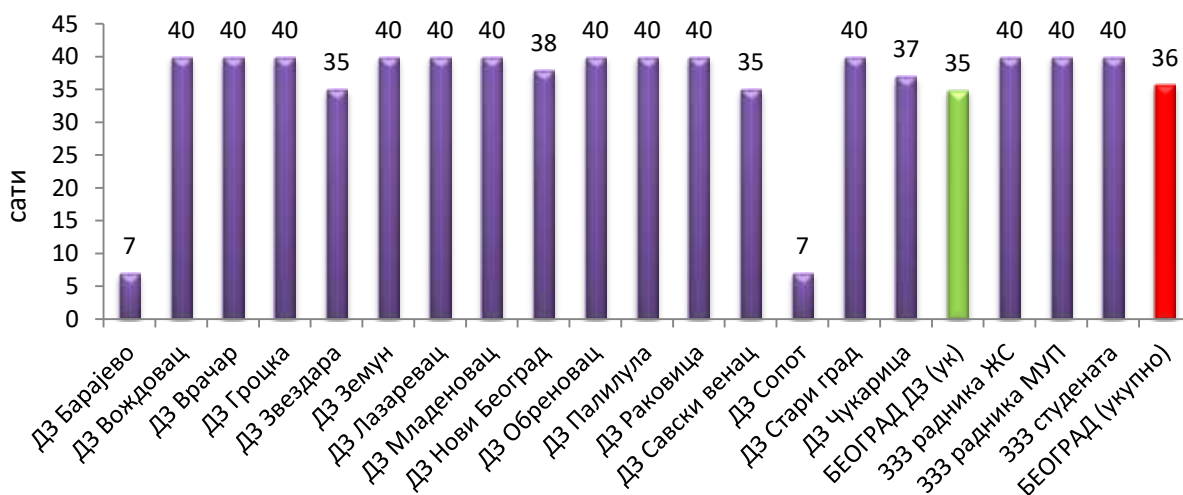
Графикон 9. Процент пацијената који су примљени код интернисте у року од 30 минута од времена заказаног термина



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

У 2017. години интернистичка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите је радила пуно радно време у поподневним сатима (40 сати) (Графикон 10, Табела XXXI у Прилогу). Најмањи број сати у поподневној смени, ова служба је радила у домовима здравља „Барајево“ и „Сопот“ (7 сати) и 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. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне



Овај показатељ је могуће пратити од 2008. године и показује варијације у периоду од 2008 – 2013. године, разлика је по један дан на годишњем нивоу. Од 2014. до 2017. године број сати у недељи када је интернистичка служба радила поподне износио је 36.

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

У свим здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите у Београду заказивање је било омогућено сваког радног дана сем у ДЗ „Земун“ где су прегледи заказивани 20 дана у току месеца (Табела XXXI у Прилогу).

В. ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА

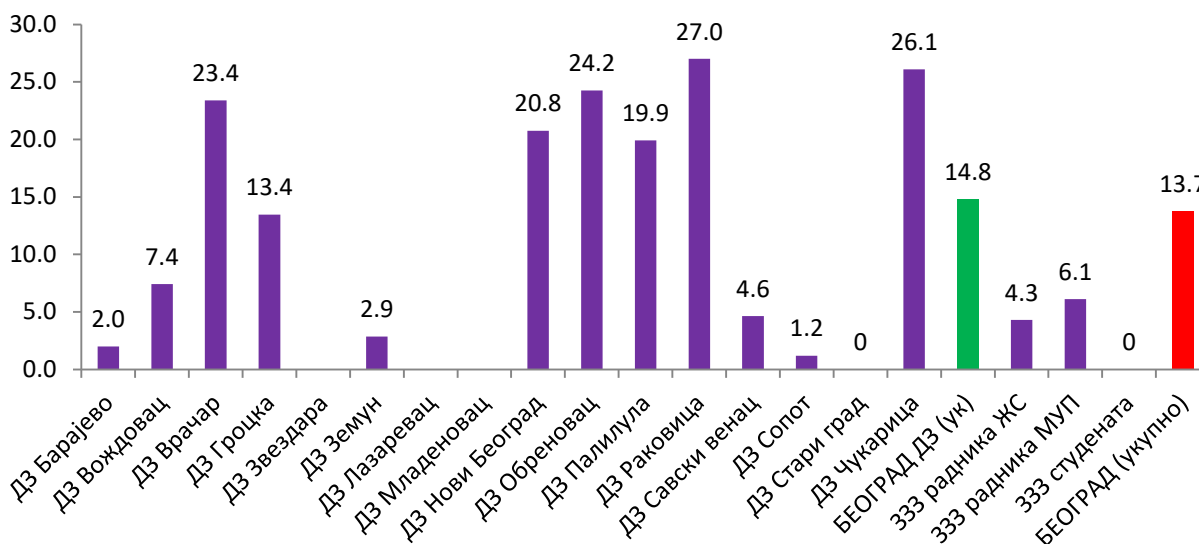
На нивоу Београда у 2017. години било је укупно 282.375 офталмолошких прегледа, од којих је 59% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 191.837 или 67,9% су били први прегледи, од којих је 61,3% било заказано (што је више у односу на претходну годину, када је било заказано 41,2% првих прегледа. Просечна дужина

чекања на заказани први преглед износила је 13,7 дана. Заказани прегледи су у 92,4% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (што је знатно више у односу на претходну годину, када је 78,5% прегледа обављено у року од 30 минута). Офталмолошка служба је радила у просеку 34 сата недељно у поподневним сатима, а заказивање у здравственим установама које заказују прегледе је било могуће сваког радног дана у месецу.

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед

На први офталмолошки преглед се у домовима здравља Београда и заводима на примарном нивоу здравствене заштите у 2017. години у просеку чекало 13,7 дана (Графикон 12, Табела XXXII у Прилогу). На преглед се у просеку чекало од 1,2 дана у ДЗ „Сопот“ до 27 дана у ДЗ „Раковица“, док ДЗ „Звездара“, ДЗ „Лазаревац“, ДЗ „Младеновац“ и ЗЗЗ студената нису доставили податке (Графикон 11).

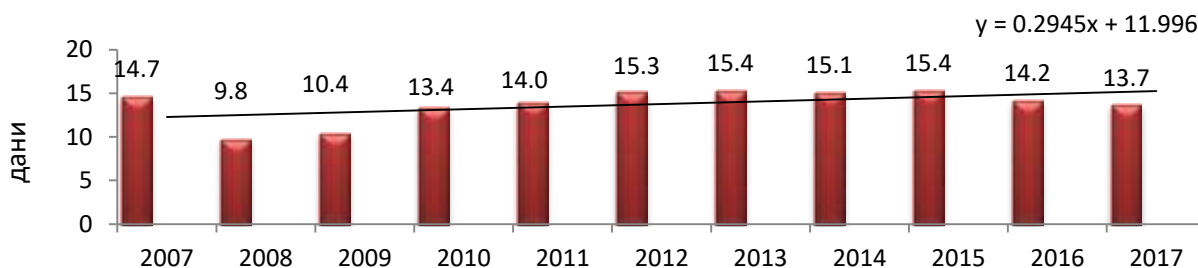
Графикон 11. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед



Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед била је најкраћа у 2008. години (9,8 дана), а потом се повећавала у свакој наредној години, да би од 2012. до 2015. године износила око 15 дана. Један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед представља недостатак лекара специјалиста у службама офталмологије у појединим здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите. За разлику од предходних година, у последње две године, односно од увођења ИЗИС-а запажа се скраћење дужине чекања, која је у 2016. години износила 14,2 дана, а у 2017. години 13,7 дана (Графикон 12).

У току 2016. године просечна дужина чекања на први офталмолошки преглед на нивоу Србије износила је 13,5 дана, нешто краће него исте године у Београду (14,2 дана).

Графикон 12. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед у периоду 2007- 2017. године

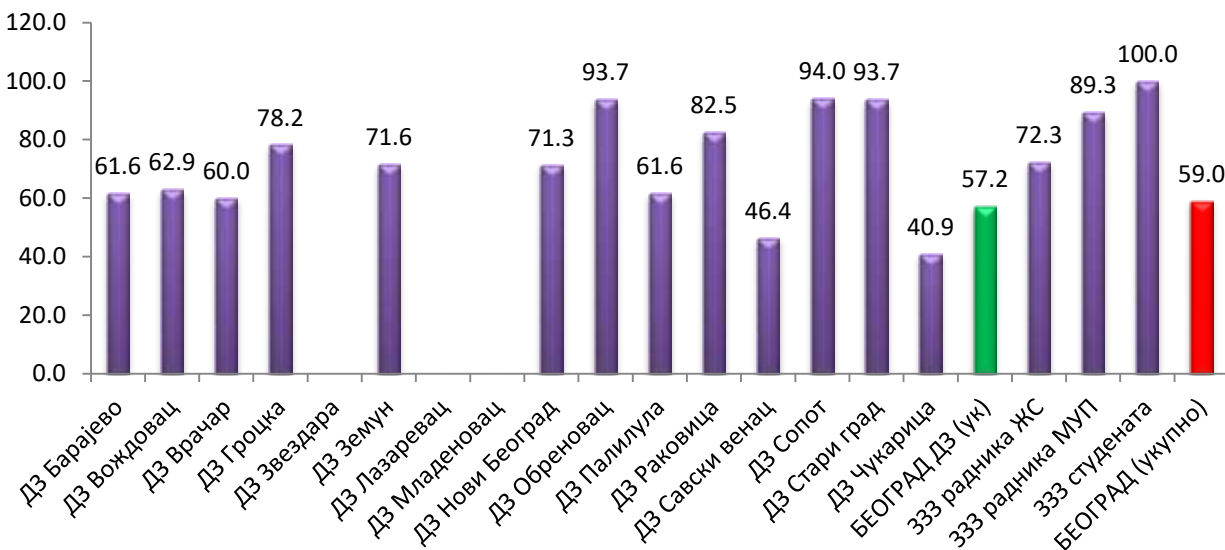


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

У току 2017. године 59% офталмолошких прегледа у београдским установама примарног нивоа здравствене заштите је било заказано. Највише заказаних посета било је у 333 студената, где су сви прегледи били заказани, а следе домови здравља „Сопот“, „Стари град“ и „Обреновац“. Домови здравља „Звездара“, „Лазаревац“ и „Младеновац“ нису доставили овај показатељ (Графикон 13).

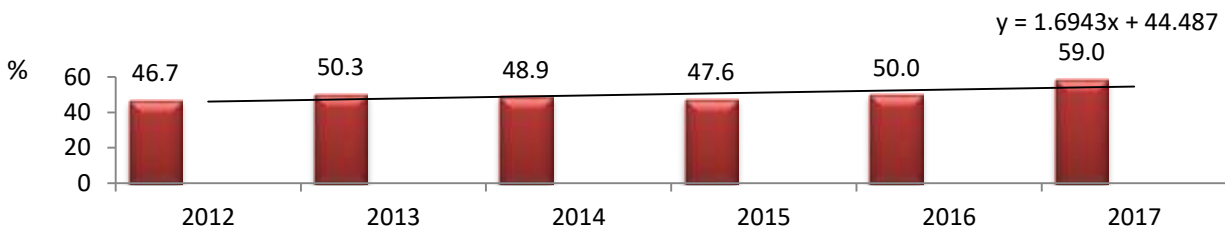
Графикон 13. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби



Процент заказаних посета офталмологу у претходном петогодишњем периоду показује растући тренд уз минималне осцилације. Најмање заказаних посета било је у 2012. години (46,7%), а највише у последњој години праћења (Графикон 14).

У току 2016. године на нивоу Србије 51,9% прегледа је било заказано, што је већи проценат заказаних прегледа него у Београду исте године (50%).

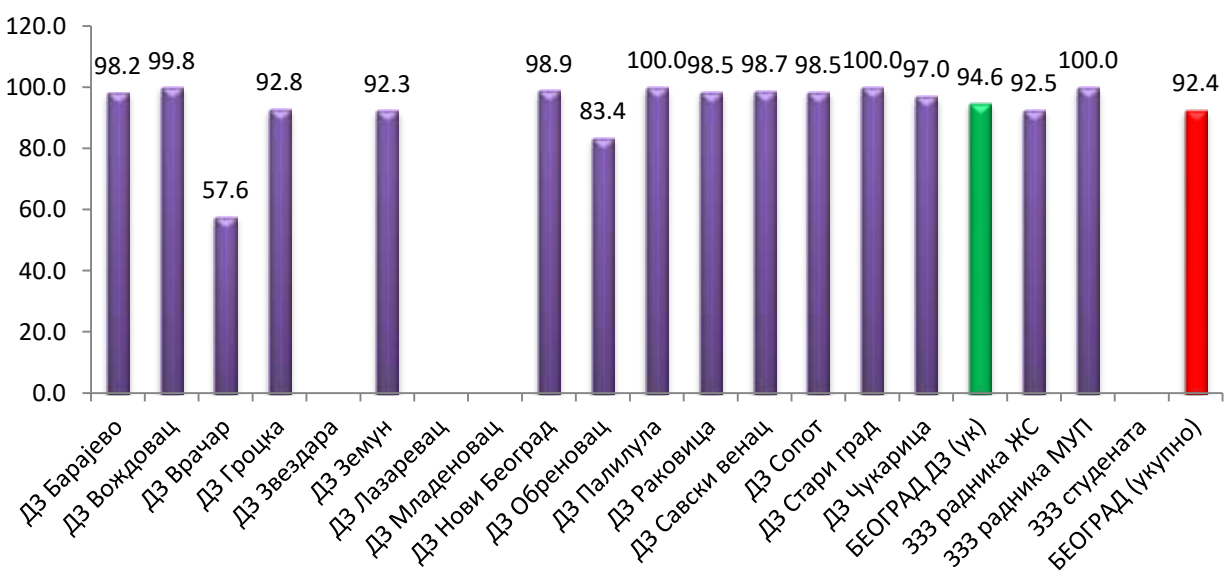
Графикон 14. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби у периоду 2012-2017. године



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

У 2017. години 92,4% корисника који су имали заказан офталмолошки преглед, било је примљено на преглед у року од 30 минута. Сви пацијенти у домовима здравља „Палилула“ „Стари град“ и 333 радника МУП-а су били примљени на преглед у овом року. Најмање прегледаних у року од 30 минута било је у ДЗ „Врачар“, док показатељ није праћен у домовима здравља „Звездара“, „Лазаревац“ и „Младеновац“, као и 333 студената (Табела XXXII у Прилогу и Графикон 15).

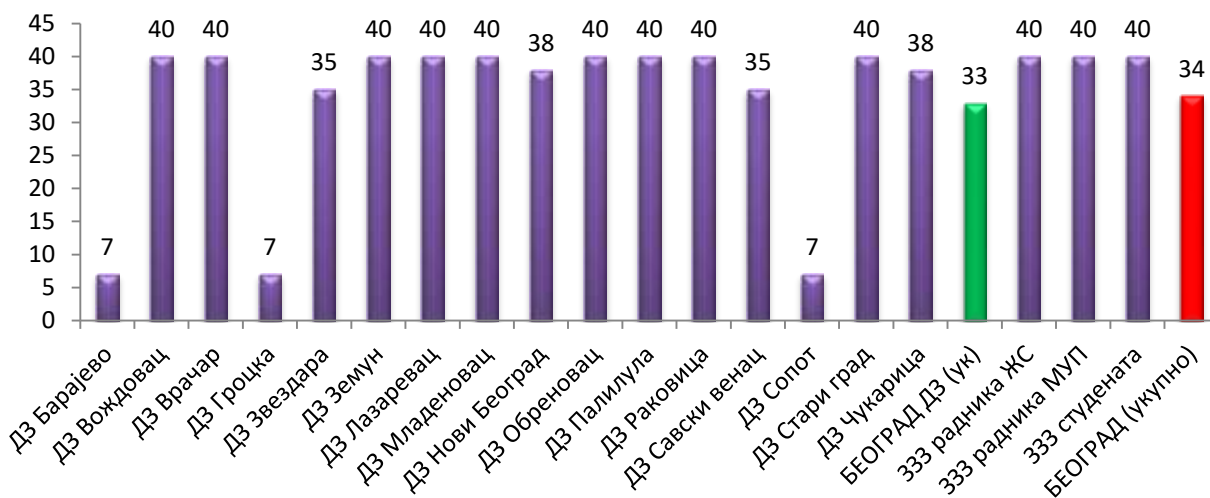
Графикон 15. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина



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

У току 2017. године, као и предходних година, офталмолошка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите радила је између 35 и 40 сати недељно (Графикон 16). Најкраће се у поподневним сатима радило у ДЗ „Сопот”, ДЗ „Барајево” и „ДЗ Гроцка” (7 сати), у складу са кадровским капацитетима, а с обзиром да у наведеним домовима здравља ради по један лекар специјалиста офталмологије (Табела XXXII у Прилогу и Графикон 16).

Графикон 16. 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, као и последње године праћења 2017. године служба је радила у просеку 34 сата недељно, чиме су прегледи офталмолога доступнији корисницима.

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

Заказивање прегледа је у свим здравственим установама које заказују офталмолошки преглед било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

Г. ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА

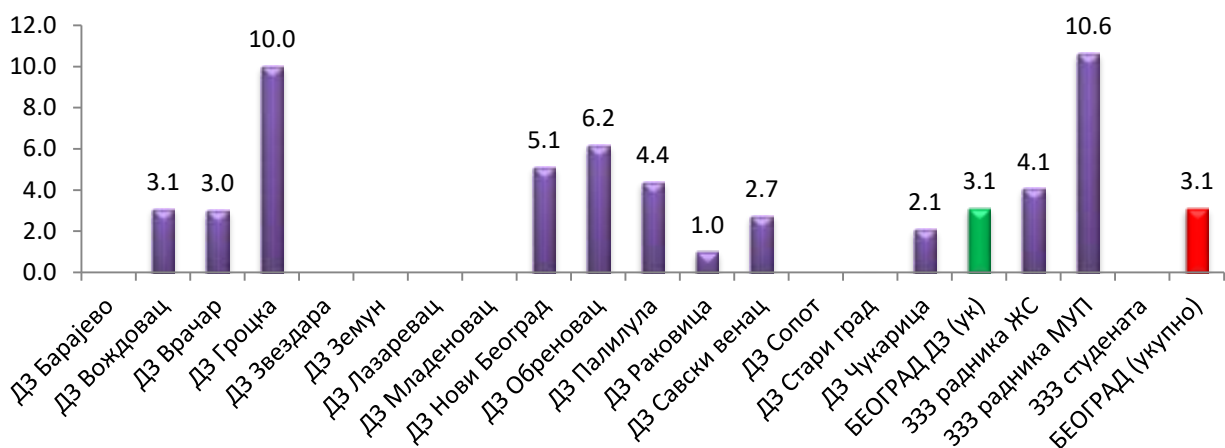
На нивоу Београда у 2017. години било је укупно 241.803 оториноларинголошких прегледа од којих је 47,5% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 63,8% или 154.392 су били први прегледи, од којих је 55,8% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 3,1 дан, знатно краће у односу на претходну годину (када се на први преглед чекало 8,1 дан). Сви заказани прегледи су у 94% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикони 1-4).

Оториноларинголошка служба је радила у просеку 32 сата 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

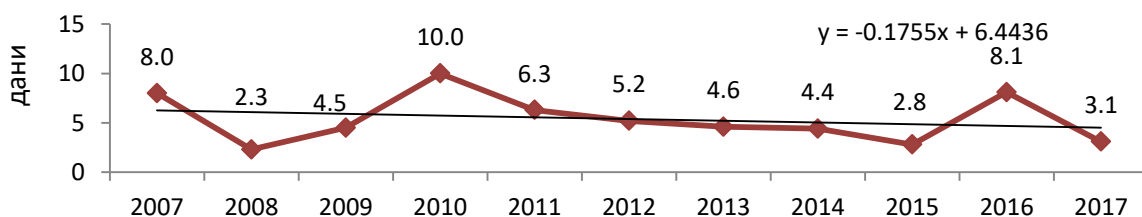
У току 2017. године на оториноларинголошки преглед у београдским установама примарне здравствене заштите у просеку се чекало 3,1 дан (Табела XXXIII у Прилогу). Најдуже се на овај преглед чекало у ЗЗЗ радника МУП (10,6 дана) и ДЗ „Гроцка“ (10 дана), а најкраће у ДЗ „Раковица“ (1 дан). Дом здравља „Сопот“ нема ову службу, односно специјалисту ОРЛ, а податке везано за овај показатељ нису доставили домови здравља „Звездара“, „Земун“, „Лазаревац“, „Младеновац“ и „ЗЗЗ студената“. Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе.

Графикон 17. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед



У периоду од 2007. до 2017. године, просечна дужина чекања на први преглед у оториноларинголошкој служби показује осцилације са тенденцијом пада од 2010. до 2015. године. У 2016. години се нагло повећава дужина чекања у складу са кадровском структуром и повећањем броја заказаних посета због увођења заказивања путем ИЗИСа, али у 2017. години дужина чекања се смањила у просеку за 5 дана у односу на претходну годину (Графикон 18 и Графикон 20). У 2016. години просечна дужина чекања на оториноларинголошки преглед на нивоу Србије износила је 5,2 дана, док је у Београду у истој години чекање било знатно дуже (8,1).

Графикон 18. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед у периоду 2007-2017. године



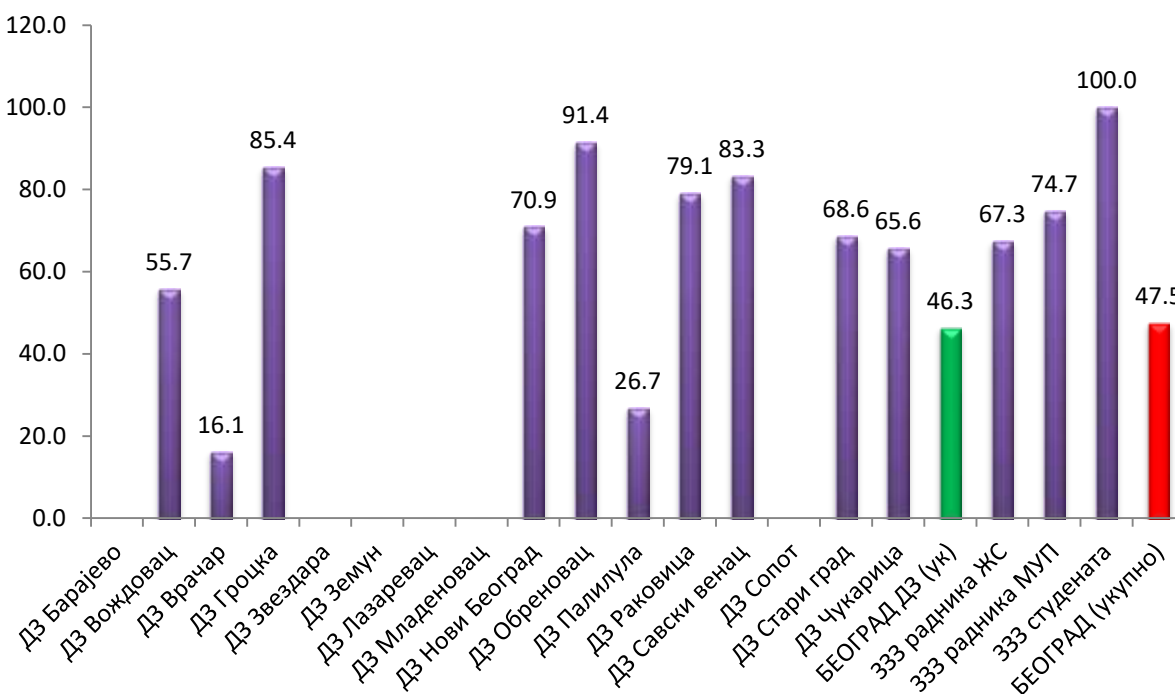
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

У оториноларинголошкој служби је било 47,5% заказаних прегледа, с обзиром да 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.

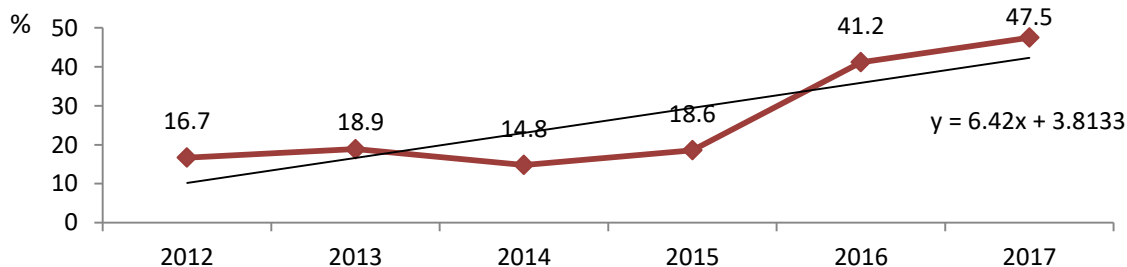
Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе. Сви прегледи били су заказани у 333 студената, а затим је највећи проценат заказаних прегледа био у ДЗ „Обреновац” (91,4%), док је најмањи проценат заказаних прегледа био у ДЗ „Врачар” (16,1%). Показатељ није праћен у домовима здравља „Звездара”, „Земун”, „Лазаревац” и „Младеновац”. Дом здравља „Сопот” није имао запосленог лекара у овој служби у току 2017. године (Графикон 19).

Графикон 19. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби



Процент заказаних посета показује растући тренд у периоду од 2012. године до 2017. године. У 2017. години уочава се највећи број заказаних посета због увођења заказивања путем ИЗИСа (Графикон 20). На нивоу Србије у 2016. години проценат заказаних посета у оториноларинголошкој служби био је нешто већи (43,9%) него у Београду (41,2%).

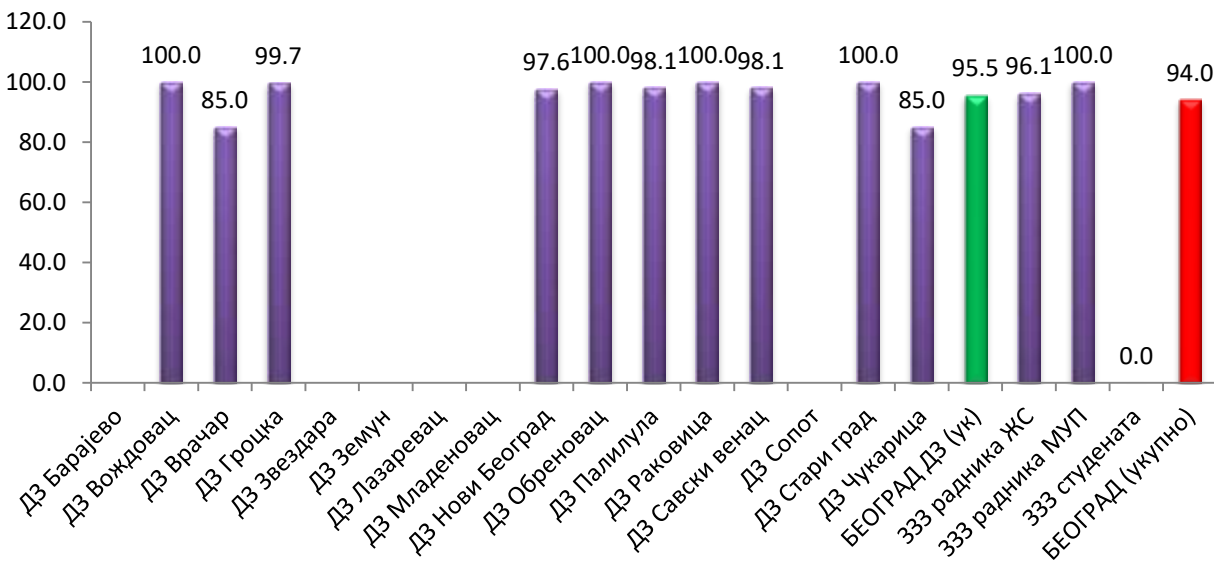
Графикон 20. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2012 - 2017. године



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

Овај показатељ се прати у установама које заказују први оториноларинголошки преглед. У домовима здравља „Вождовац“, „Обреновац“, „Раковица“ и „Стари град“, као и у 333 радника МУП сви корисници који су имали заказан оториноларинголошки преглед били су прегледани у року од 30 минута од заказаног термина (Табела XXXIII у Прилогу и Графикон 21). У већини преосталих установа више од 80% заказаних пацијената је било прегледано у року од 30 минута. Посматрајући вредности на укупном нивоу у свим домовима здравља и заводима који заказују прегледе, 94% пацијената је прегледано у року од 30 минута од времена заказаног термина. Домови здравља „Звездара“, „Земун“, „Лазаревац“ и „Младеновац“, као и 333 студената нису пратили вредности овог показатеља.

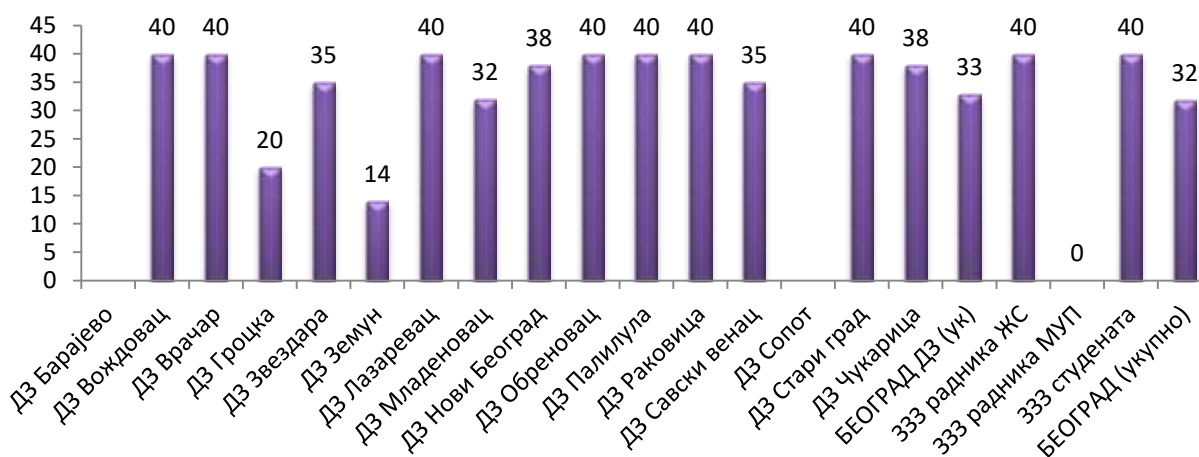
Графикон 21. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина



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

Као што је на Графикону 22. приказано на нивоу града Београда оториноларинголошка служба је у просеку радила 32 сата поподне, у већини здравствених установа је радила пуно радно време у поподневним сатима (40 сати), док домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају лекара специјалисту оториноларингологије.

Графикон 22. 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 2017. години било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

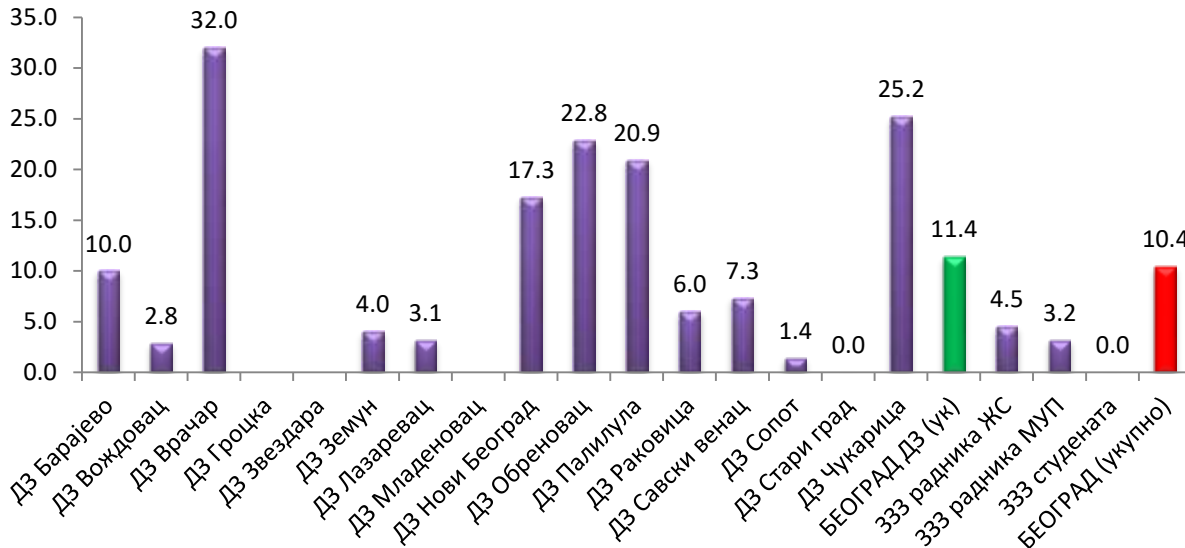
Д. СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА

На нивоу Београда у 2017. години било је укупно 105.618 психијатријских прегледа од којих је 61.2% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 55,2% или 58.287 су били први прегледи, од којих је 66,1% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 10,4 дана. Сви заказани прегледи су у 85,8% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикон 1-4). У просеку служба заштите менталног здравља ради 40 сати 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

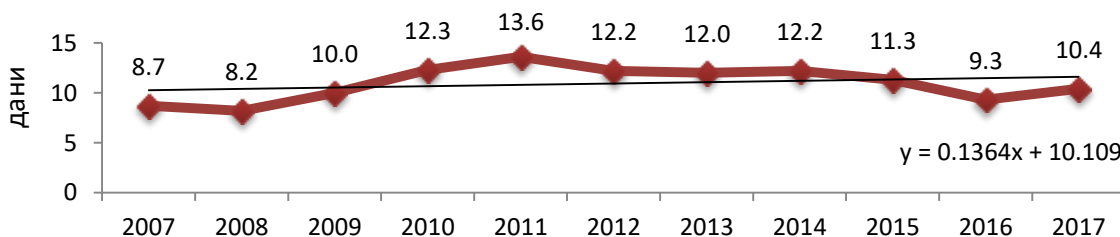
На нивоу Београда на први психијатријски преглед се у 2017. години у просеку чекало 10,4 дана. Најдуже се чекало у ДЗ „Врачар“, а најкраће у ДЗ „Сопот“ (Табела ХХХИВ у Прилогу и Графикон 23).

Графикон 23. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед



У периоду од 2007–2017. године просечна дужина чекања на први психијатријски преглед на нивоу града варира. На први преглед психијатра се најдуже чекало у 2011. години, а најкраће у 2008. години, док је у последње две године вредност показатеља нешто опала у односу на претходних неколико година (Графикон 24). У 2016. години просечно се у Србији на психијатријски преглед чекало 8 дана, а у Београду дан дуже (Графикон 24).

Графикон 24. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед у периоду 2007-2017. године

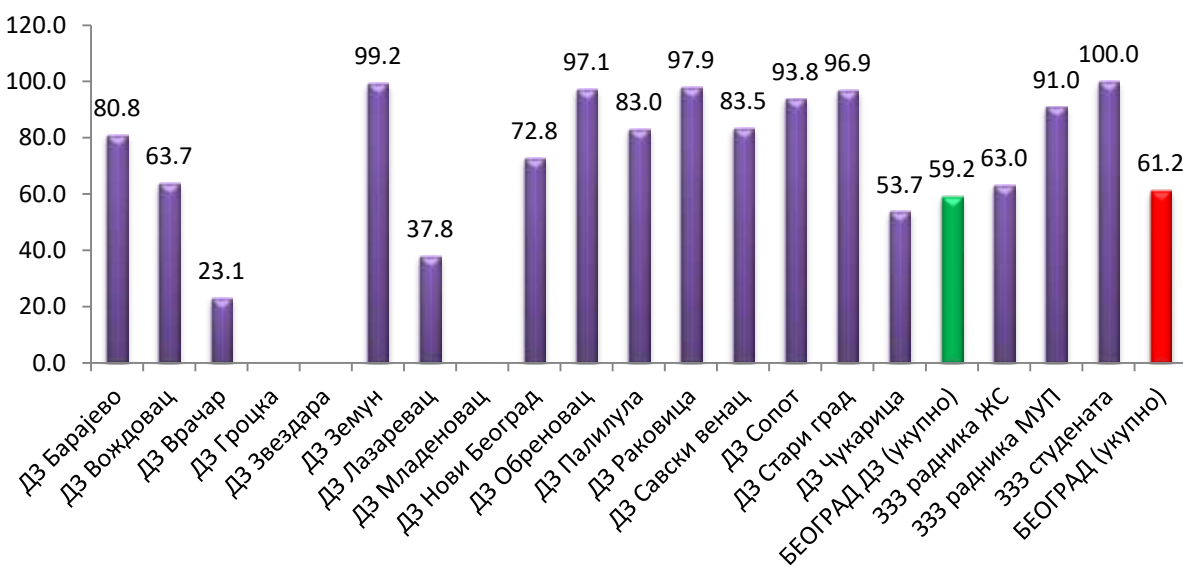


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

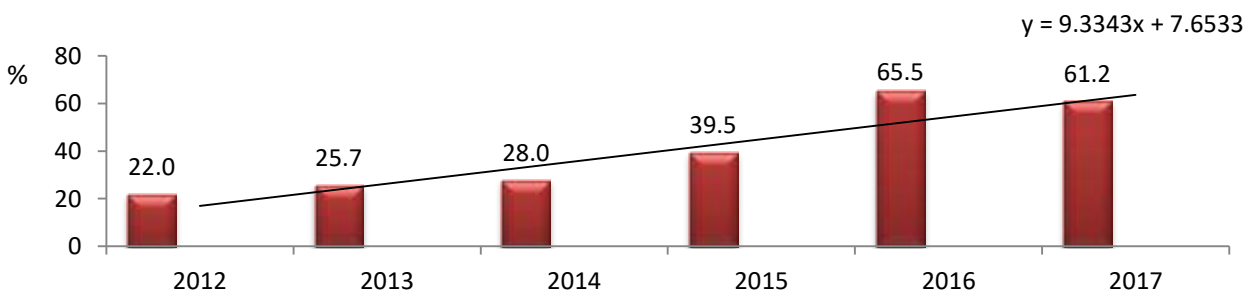
Све посете су биле заказане у домовима здравља „Земун“, „Лазаревац“ и „Стари град“, као и у 333 радника МУП, а преко 95% посета је било заказано у домовима здравља „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“ и „Чукарица“. Најмање заказаних посета од домова здравља који прате овај показатељ, било је у ДЗ „Нови Београд“, док податке везано за овај показатељ нису доставили домови здравља „Звездара“ и „Младеновац“ (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 25).

Графикон 25. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља



Тренд удела заказаних првих посета у односу на укупан број посета у периоду од 2012. до 2017. године показује постепено повећање броја посета психијатру које се заказују (Графикон 26). Значајно повећање броја учача се 2016. године највероватније као последица увођења ИЗИСа. У Србији је у 2016. години 57,2% посета било предходно заказано, што је мањи проценат него исте године у Београду (Графикон 26).

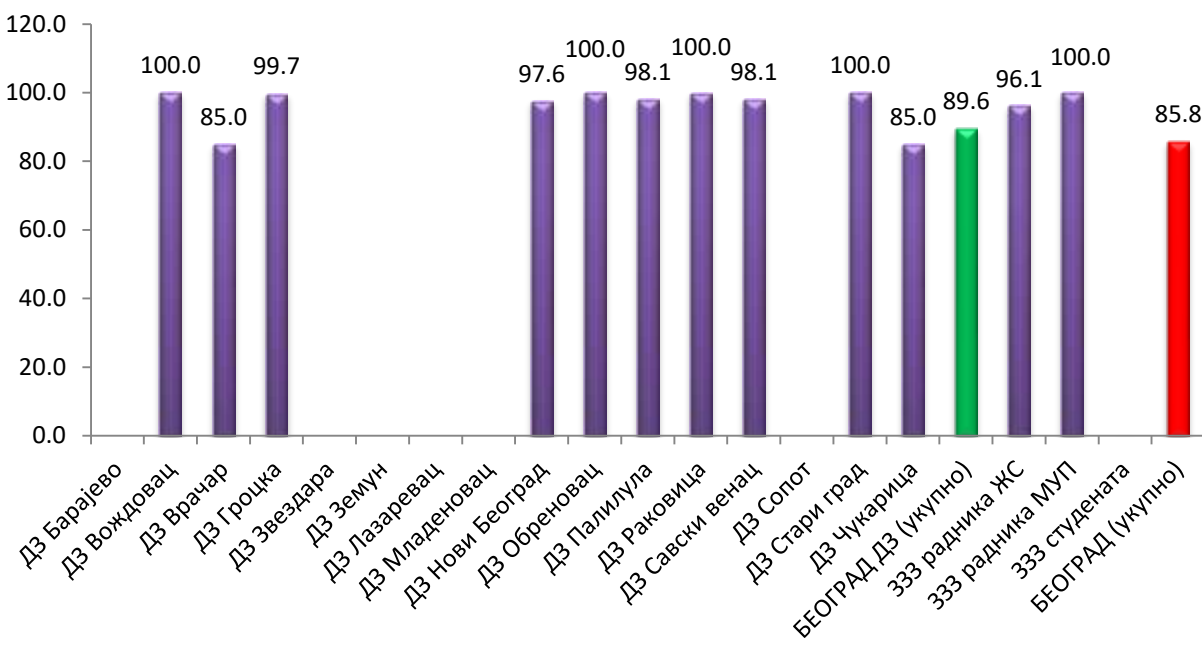
Графикон 26. Процент заказаних посета у односу на укупан број првих посета у служби заштите менталног здравља у периоду 2012-2017. година



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

На нивоу примарне здравствене заштите у Београду 85,8% заказаних прегледа обављено је у року 30 минута од заказаног термина. Сви пацијенти у ДЗ „Земун“, „Лазаревац“ и „Стари град“, као и 333 радника МУП су прегледани у року од 30 минута, а више од 95% у домовима здравља „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“ и „Чукарица“. Најмањи проценат прегледаних у овом периоду био је у Дому здравља „Нови Београд“ (81,9%) (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 27).

Графикон 27. 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“ (7) и „Барајево“ (14), док у ДЗ „Гроцка“ није организован рад ове службе јер установа нема специјалисту психијатрије. У 333 радника МУП није организован рад службе у поподневним часовима у складу са кадровским капацитетима, а самим тим и организацијским могућностима.

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

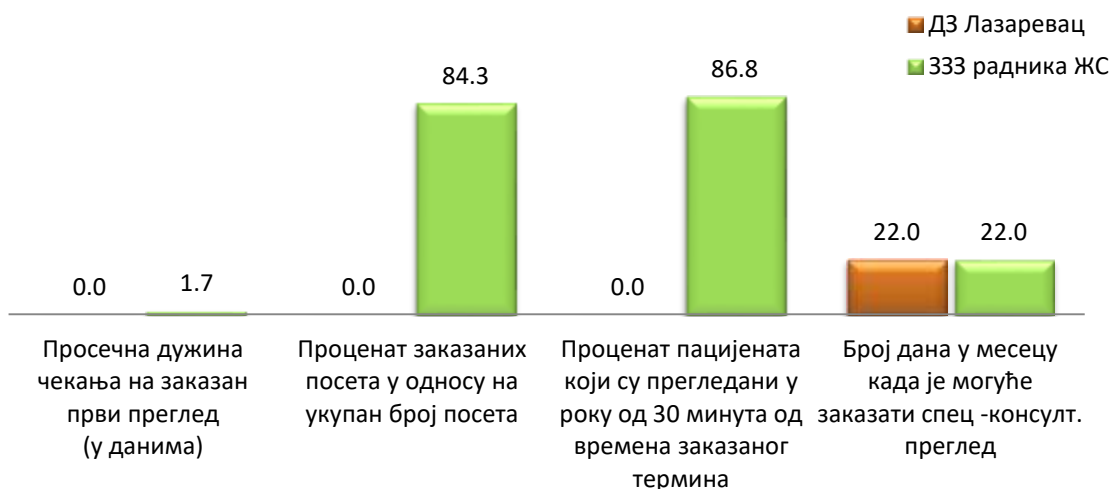
Сваког радног дана у месецу је могуће заказати психијатријски преглед у установама у којима се овај преглед заказује (Табела XXXIV у Прилогу).

Ђ. ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА

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

У ове две установе обављено је укупно 8.116 пнеумофтизиолошких прегледа и то 4.382 у ДЗ „Лазаревац“, а 3.734 у 333 радника ЖС. У 333 радника ЖС 84,3% пнеумофтизиолошких прегледа је било заказано, а ДЗ „Лазаревац“ није доставио податке везано за овај показатељ. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 1,7 дана у 333 радника ЖС, док ДЗ „Лазаревац“ није доставио податке везано за овај показатељ (Графикон 28). У року од 30 минута од заказаног термина 86,7% пацијента 333 радника ЖС обавило је специјалистички преглед, а прегледе је било могуће заказати сваког радног дана у месецу у обе установе (Табела XXXV у Прилогу).

Графикон 28. 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 ДЗ „Лазаревац“ и 333 радника ЖС и у пнеумофтизиолошкој служби.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2017. до 31.12.2017. године укупно је било 940.207 специјалистичко - консултативних прегледа, од којих је 56,5% било заказано, више него претходних година (44,2% у 2015. години и 53,5% у 2016. години), што се може објаснити увођењем Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа) у другој половини 2016. године, од када се прегледи заказују. Од укупног броја прегледа у 2017. години 604.926 или 64,3% су били први прегледи, од којих је 62,8% (379.736) било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед се кретала од 13,7 дана у офталмолошкој служби до 1,7 у пнеумофтизиолошкој служби. Заказани прегледи су у 90,7% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина што је нешто виши проценат него претходне године (88,2%).

Анализирајући појединачно сваки од 5 показатеља који се прате у специјалистичко-консултативној служби можемо констатовати следеће:

- На нивоу града Београда у 2017. години, најдуже се чекало, као и претходне године, у офталмолошкој служби (13,7 дана) у складу са кадровским могућностима ове службе. Пратећи просечну дужину чекања од 2012. године до 2017. године у службама интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије 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. Просечна дужина чекања на заказан први пнеумофтизиолошки преглед смањила се у 2017. години.
- На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите више од половине прегледа је претходно било заказано. Запажа се да је у последње две године, односно од увођења заказивања прегледа путем ИЗИСа, у СК служби повећан проценат заказаних прегледа. Највећи проценат заказаних прегледа био је у служби за заштиту менталног здравља, а најмањи у пнеумофтизиолошкој служби. У офталмолошкој и оториноларинголошкој служби у 2017. години забележен је највећи проценат заказаних прегледа у последњих 5 година.
- У периоду од 2012. до 2017. године проценат заказаних првих посета специјалисти интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије и психијатрије показује растући тренд.
- 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 2017. години је 90,7% корисника било примљено на преглед у року од 30 минута, као и претходне године (90,1%).

- У појединим домовима здравља СК службе нису организовале рад свих специјалности због недостатка појединих лекара специјалиста. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају организовану службу оториноларингологије, а Дом здравља „Гроцка“ нема организовану службу за заштиту менталног здравља. Такође, неки домови здравља немају могућност организовања рада службе у поподневним сатима (интерна медицина и офталмологија - ДЗ „Сопот“ и „Барајево“, оториноларингологија – ДЗ „Земун“ и „Гроцка“ и психијатрија - домови здравља „Сопот“ и „Барајево“). Најдуже је у поподневним сатима радила служба за заштиту менталног здравља (40 сати).
- У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, заказивање је омогућено сваког радног дана у месецу. Само је у интернистичкој служби ДЗ „Земун“ заказивање интернистичких прегледа могуће током 20 радних дана.

Увођење Интегрисаног здравствено-информационог система изменило је процес заказивања и дужину чекања на преглед, а самим тим и вредности показатеља рада специјалистичко-консултативних служби. Унапређење квалитета у овим службама ће у наредним годинама зависити од имплементације ИЗИСа и његове примене.