

## **Х ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОНСУЛТАТИВНО СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ**

Показатељи квалитета рада специјалистичко консултативне службе (СК служба) 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 01.01.2013. до 31.12.2013. године било је укупно 1.102.536 специјалистичко - консултативних прегледа (СК прегледа) од којих је 41,8% било претходно заказано, што је нешто више заказаних, у односу на претходну, 2012. годину, у којој је обављено 1.152.020 специјалистичко - консултативних прегледа, односно 40,5% претходно заказаних. Од укупног броја прегледа, 688.008 или 62,4% су били први прегледи, од којих је 41,6% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,1 дана. Сви заказани прегледи су у 93,0% 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:

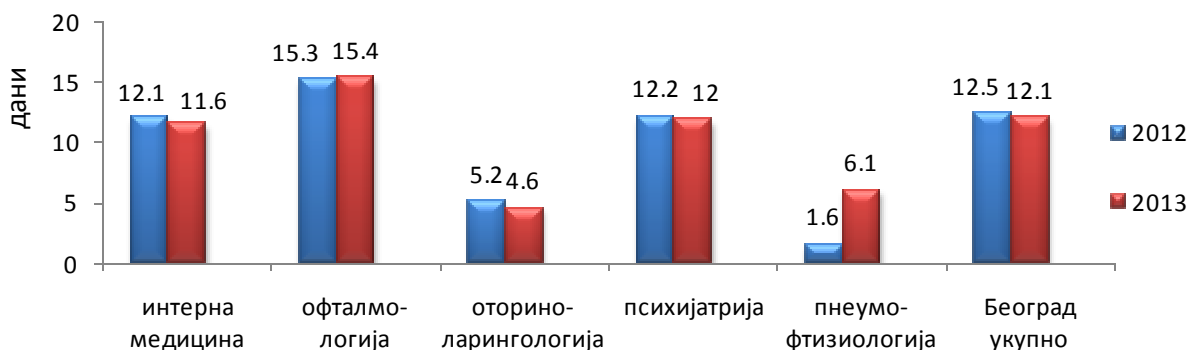
1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед
2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у (СК) служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када 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 2013. години у просеку се чекало 12 дана на први СК преглед, а најдуже се чекало, као и претходне године, у офталмолошкој служби, 15 дана, у складу са кадровским могућностима ове Службе (Графикон 1).

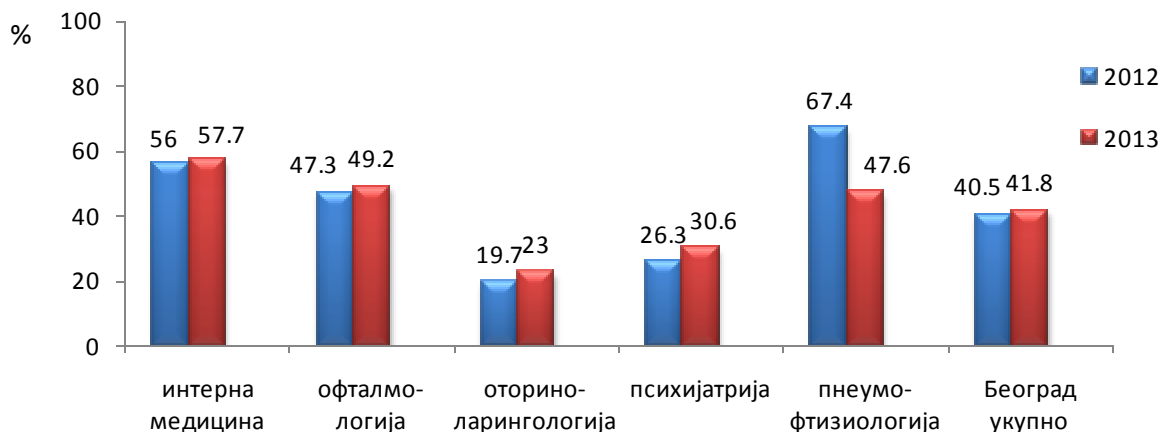
**Графикон 1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда**



**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 нешто више од 40% прегледа је претходно било заказано (Графикон 2). Највећи проценат заказаних прегледа био је, за разлику од претходне године, у интернистичкој служби (57,7%), а најмањи, као и у 2012. години у оториноларинголошкој служби (23,0%). Разлог за то је што ова служба обезбеђује здравствену заштиту, како одраслом становноштву, тако и деци, предшколског и школског узраста, који се упућују од стране изабраног лекара са акутним обољењима која захтевају преглед без заказивања.

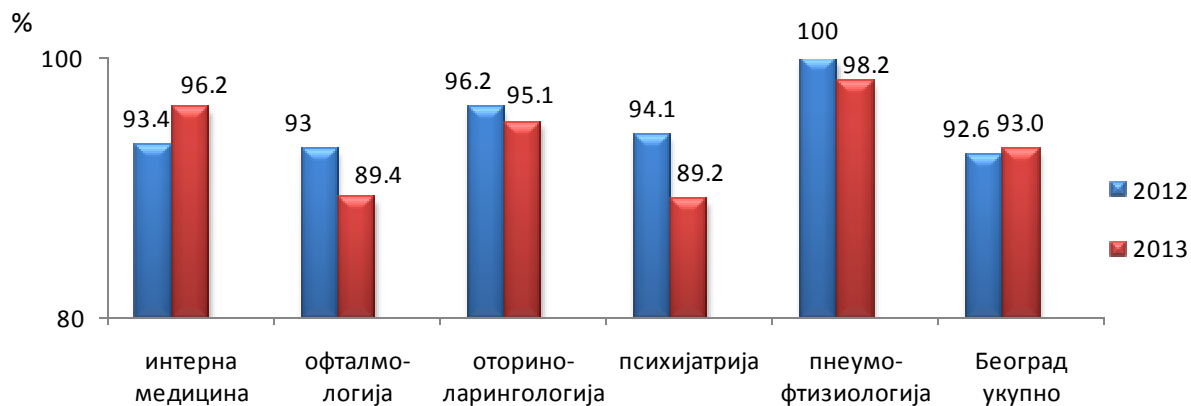
**Графикон 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби у Београду**



**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 2013. години је 93% корисника било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина (Графикон 3).

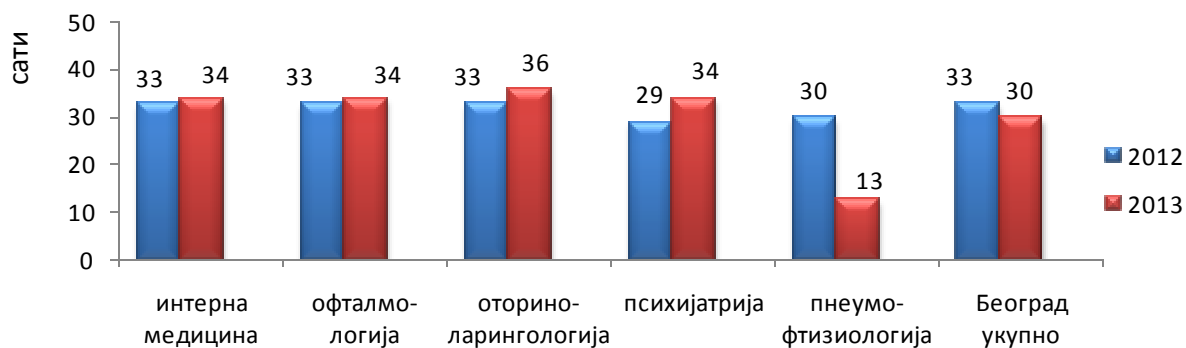
**Графикон 3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина у Београду**



**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 ради оториноларинголошка служба (36 сати), а интерна, офталмолошка и психијатријска служба једнако раде у поподневним сатима. Најкраћи организовани рад у поподневним сатима уочава се у пнеумофтизиолошкој служби (13 сати). Разлог за смањење вредности овог показатеља у односу на претходну годину је тај што је у 2013. години овај показатељ праћен само у 333 радника ЖС, а у претходној години је праћен и у 333 студената (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.

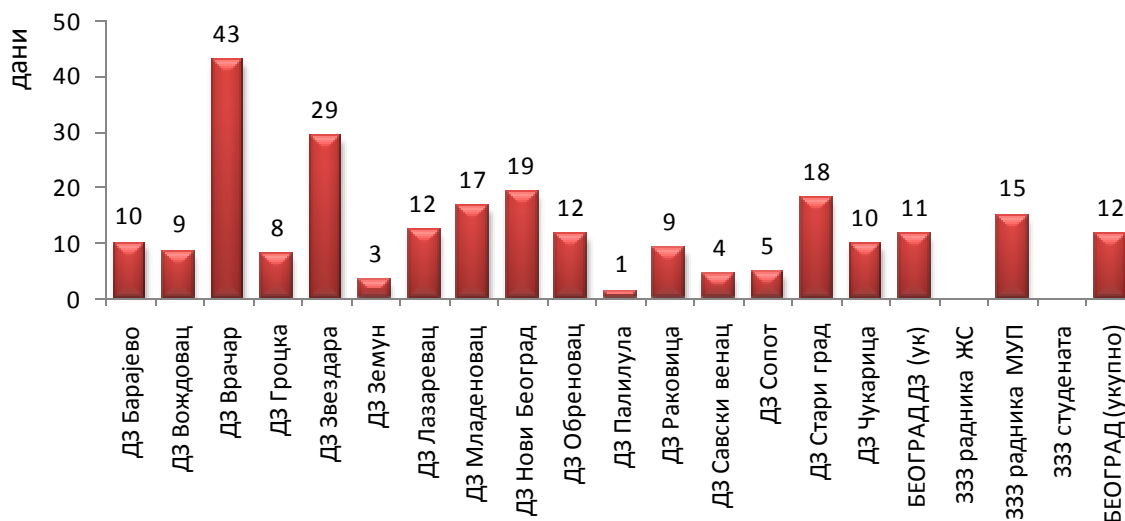
## **А. СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ**

На нивоу Београда у посматраном периоду било је укупно 322.295 интернистичких прегледа (29,2% свих СК прегледа) од којих је 57,7% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 201.607 или 62,6% су били први прегледи, од којих је 59,5% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 11,6 дана. Сви заказани прегледи су у 96,2% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина. У просеку интернистичке службе раде по 34 сати недељно у поподневним сатима, а прегледе је могуће заказати свих 22 дана у месецу (Графикони 1-4).

### **1. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед**

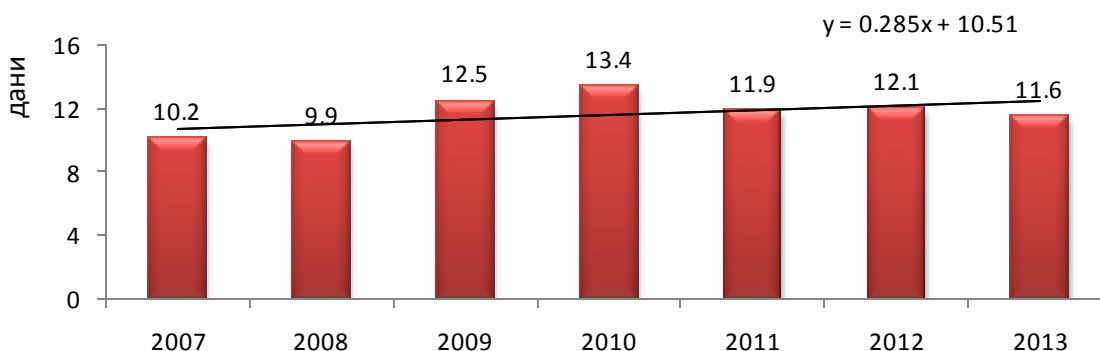
У свим домовима здравља потребно је заказати интернистички преглед, али је просечна дужина чекања на преглед различита (Табела XXXI у прилогу). У 2013. години најдуже се чекало на интернистички преглед у ДЗ „Врачар” (43 дана), а најкраће у ДЗ „Палилула” (1 дан). У 333 радника ЖС и 333 студената није потребно заказати интернистички преглед, већ се прегледи обављају истог дана по јављању пацијената интернистичкој служби (Графикон 5).

**Графикон 5. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед**



Вредности овог показатеља је могуће пратити уназад седам година и за то време се просечна дужина чекања повећавала са 10 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).

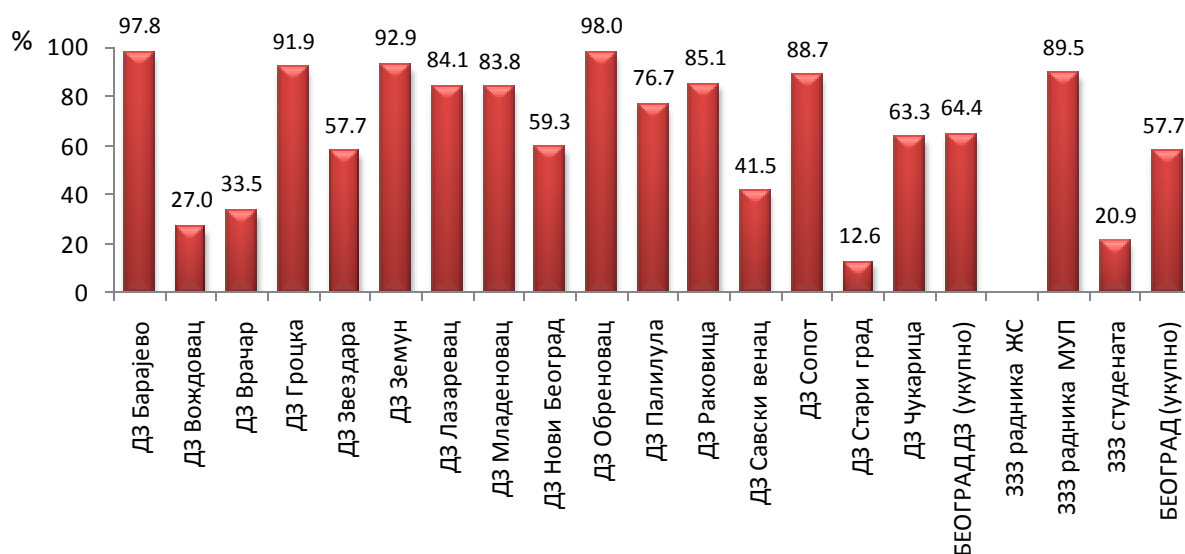
**Графикон 6. Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2013. године у установама примарне здравствене заштите у Београду**



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

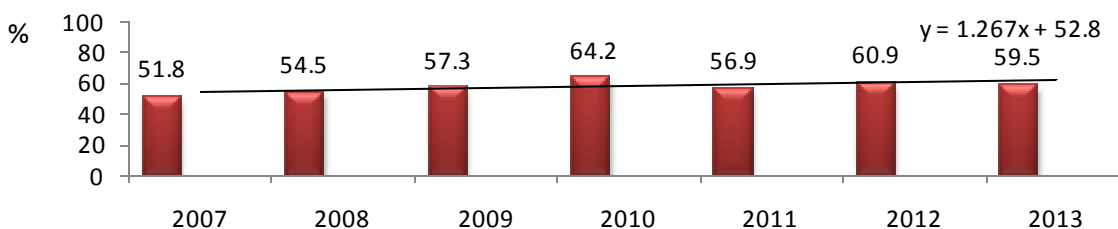
У већини здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите интернистички прегледи се заказују. Највећи проценат заказаних прегледа био је у ДЗ „Обреновац” и у ДЗ „Барајево” у којима је 98% свих интернистичких прегледа у 2013. години било заказано (Графикон 7). Преко 90% заказаних прегледа било је и у домовима здравља „Гроцка” и „Земун”. Најмање заказаних прегледа било је у домовима здравља „Стари град” (12,6%) и „Вождовац” (27,2%) (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 2013. године повећава се проценат заказаних првих интернистичких посета у односу на укупан број првих посета (са 52% у 2007. години на 64% у 2010., односно 60% у 2012. и 2013. години), што говори у прилог унапређењу квалитета рада интернистичке службе (Графикон 8).

**Графикон 8. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2007-2013. године у Београду**

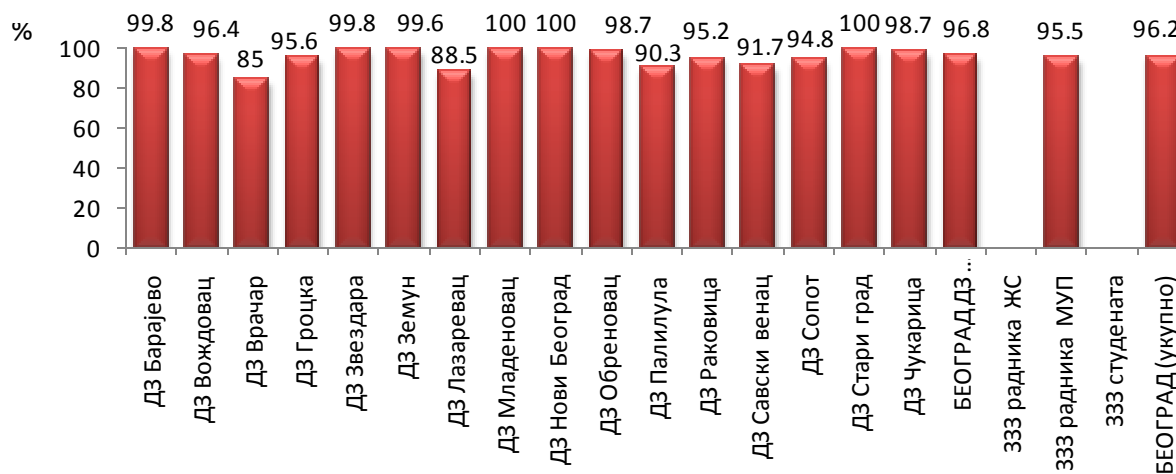


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

### 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: „Младеновац“, „Нови Београд“ и „Стари град“, а преко 95% прегледа је обављено у овом року у домовима здравља: „Барајево“, „Вождовац“, „Гроцка“, „Звездара“, „Земун“, „Обреновац“, „Раковица“, „Чукарица“ и у 333 радника МУП. Најмање прегледа у овом термину било је у Дому здравља „Врачар“ (Табела XXXI у прилогу).

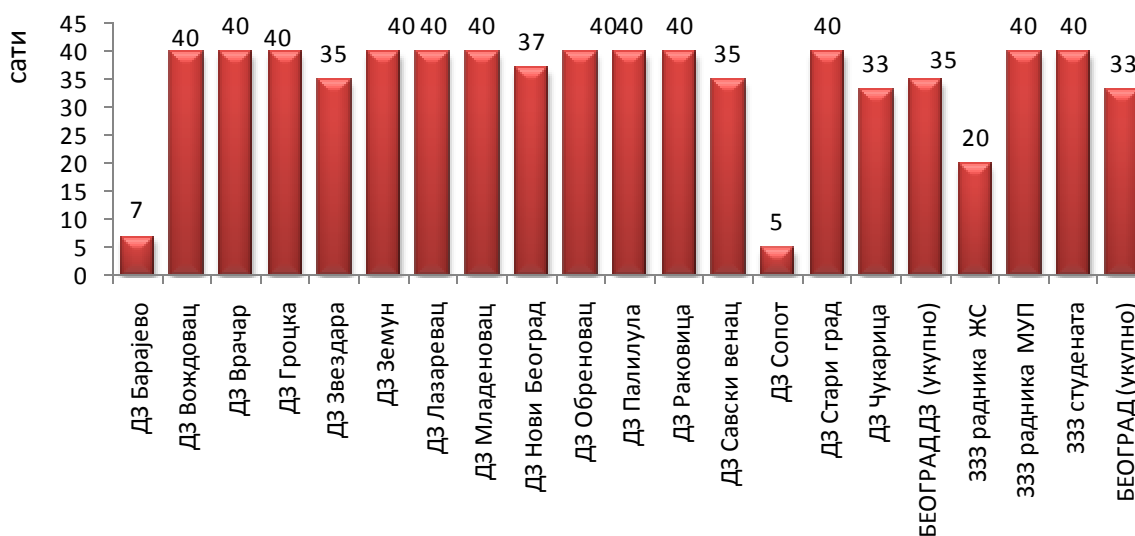
**Графикон 9. Процент пацијената који су примљени код интернисте у року од 30 минута од времена заказаног термина**



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

У 2013. 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 МУП и 333 студената) (Табела XXXI у прилогу). Најмањи број сати у поподневној смени, ова служба је радила у домовима здравља „Сопот“ и „Барајево“ (Графикон 10).

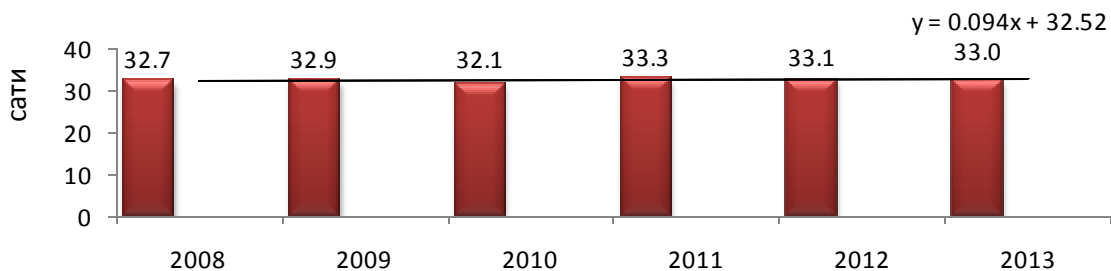
**Графикон 10. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне**



Овај показатељ показује варијације у периоду од 2008. године које нису велике (разлика је по један дан на годишњем нивоу), али се може видети да интернистичка служба у свим установама обухваћених овом анализом не ради у поподневним сатима пуно радно време, већ у складу са организацијским могућностима домова здравља (Графикон 11).



**Графикон 11. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне у периоду 2008-2013. 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, како у 2013. години тако и у периоду од 2007. године.

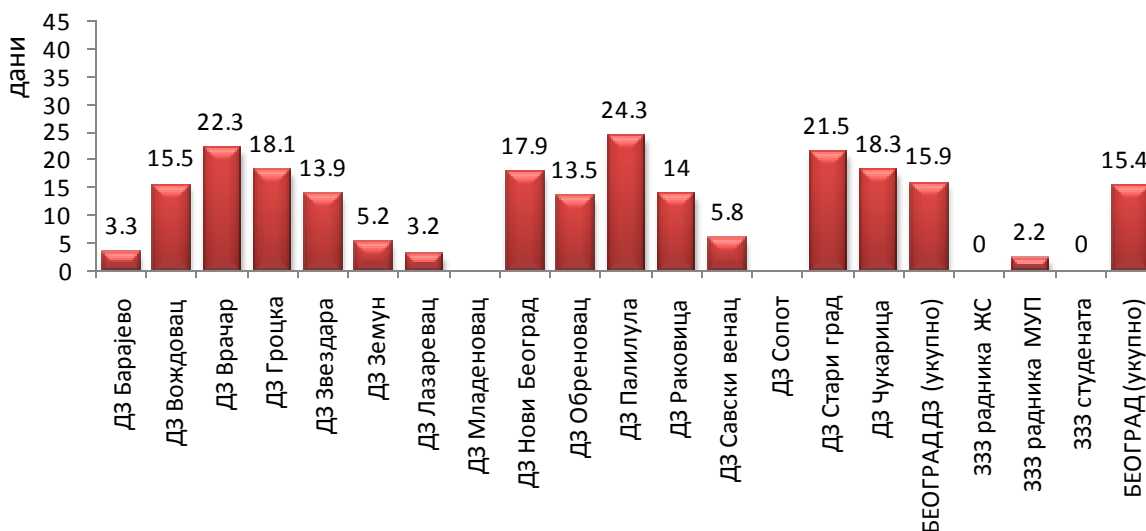
## **Б. ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА**

На нивоу Београда у 2013. години било је укупно 326.802 офталмолошких прегледа (29,6% свих СК прегледа) од којих је 49,2% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 219.346 или 67,1% су били први прегледи, од којих је 50,3% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 15 дана. Сви заказани прегледи су у 89% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина. Офталмолошка служба је радила у просеку 34 сати недељно у поподневним сатима, а заказивање је било могуће свих 22 радних дана у месецу (Графикони 1-4).

### **1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед**

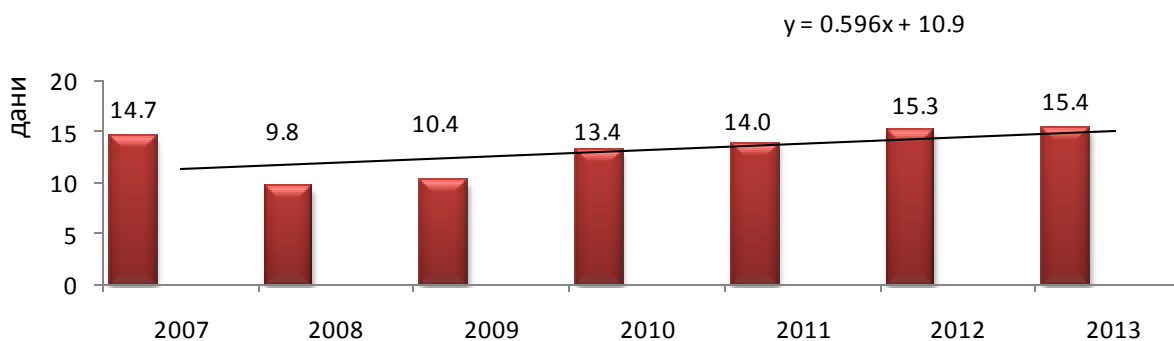
На офталмолошки преглед се у домовима здравља Београда и заводима на примарном нивоу здравствене заштите у 2013. години у просеку чекало 15 дана (Табела XXXII у прилогу). На преглед се у просеку чекало од 2 (333 радника МУП) односно 3 дана (ДЗ „Лазаревац“ и ДЗ „Барајево“) до 24 дана (ДЗ „Палилула“), а у домовима здравља „Сопот“ и „Младеновац“, 333 радника ЖС и 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 на заказан први офталмолошки преглед се повећала са 10 на 15 дана. На заказан први преглед најкраће се чекало 2008. године (9,8 дана), а најдуже 2013. године (15,4 дана). Као један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у служби (Графикон 13).

**Графикон 13. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед у периоду 2007- 2013. године**

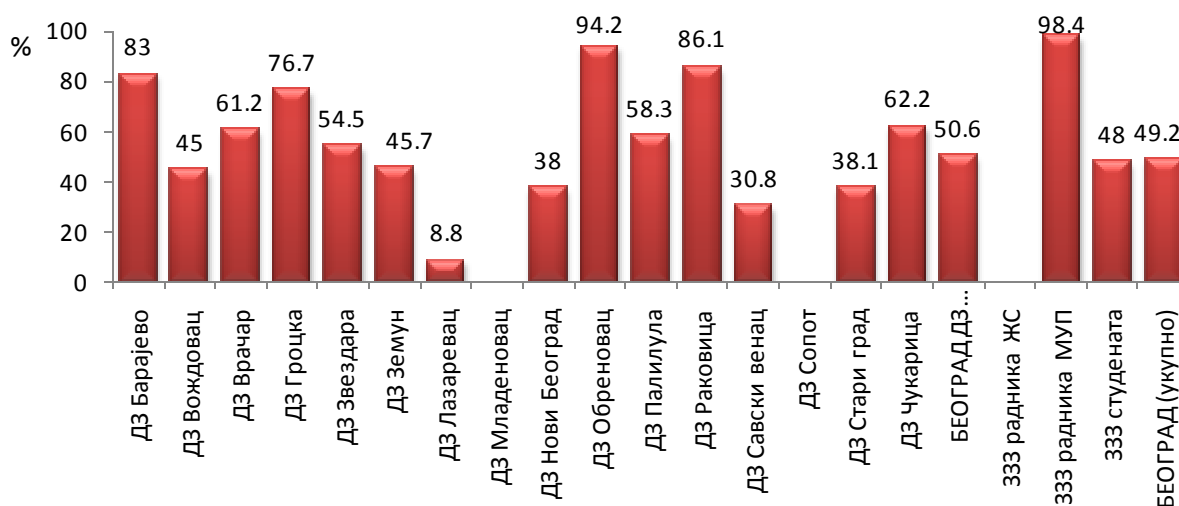


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

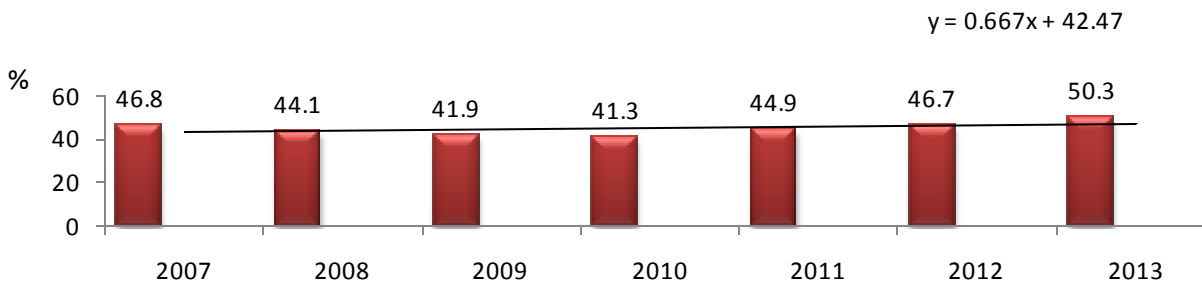
У току 2013. године сваки други офталмолошки преглед у београдским установама примарног нивоа здравствене заштите је био заказан. Највише заказаних посета било је у ДЗ „Обреновац“ (94,2%) и ДЗ „Барајево“ (83,0%) (Табела XXXII у прилогу). Насупрот томе у домовима здравља: „Младеновац“ и „Сопот“, као и у 333 радника ЖС 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 седмогодишњем периоду показује растући тренд уз минималне осцилације, а најмање заказаних првих посета било је у 2010. години (Графикон 15).

**Графикон 15. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у офталмолошкој служби у периоду 2007-2013. године**

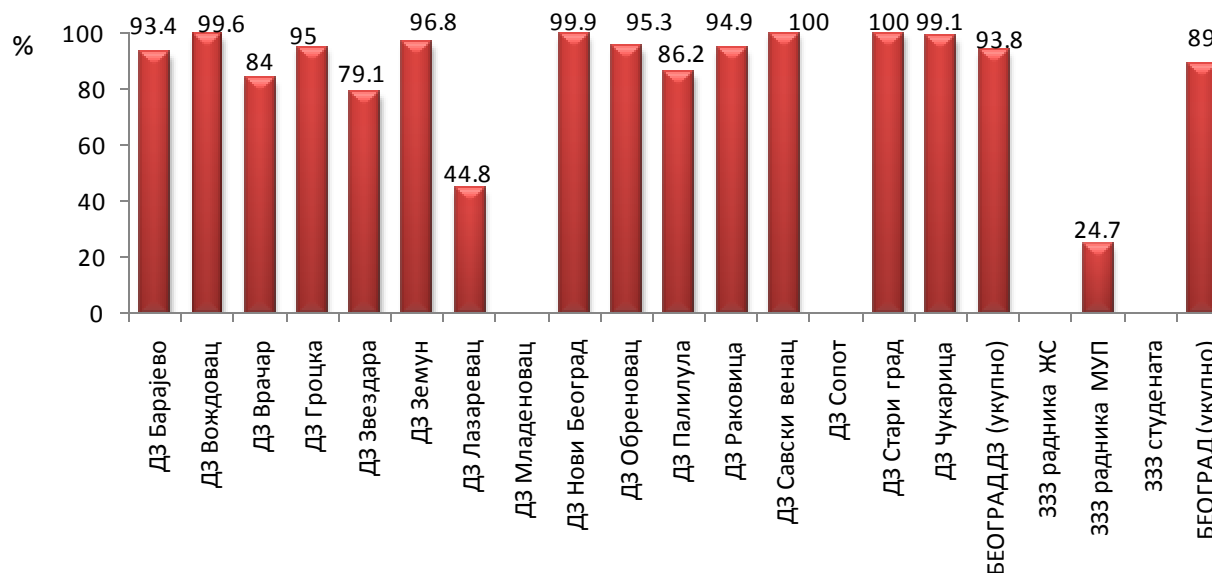


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

У 2013. години у просеку 90% корисника је било примљено на офталмолошки преглед у року од 30 минута у односу на заказани преглед. Сви пацијенти у домовима здравља „Савски венац“ и „Стари град“ су били примљени на преглед у овом року. Најмање прегледаних у року од 30 минута било је у ДЗ „Лазаревац“ (44,8%) (Табела XXXII у прилогу). (Графикон 16).

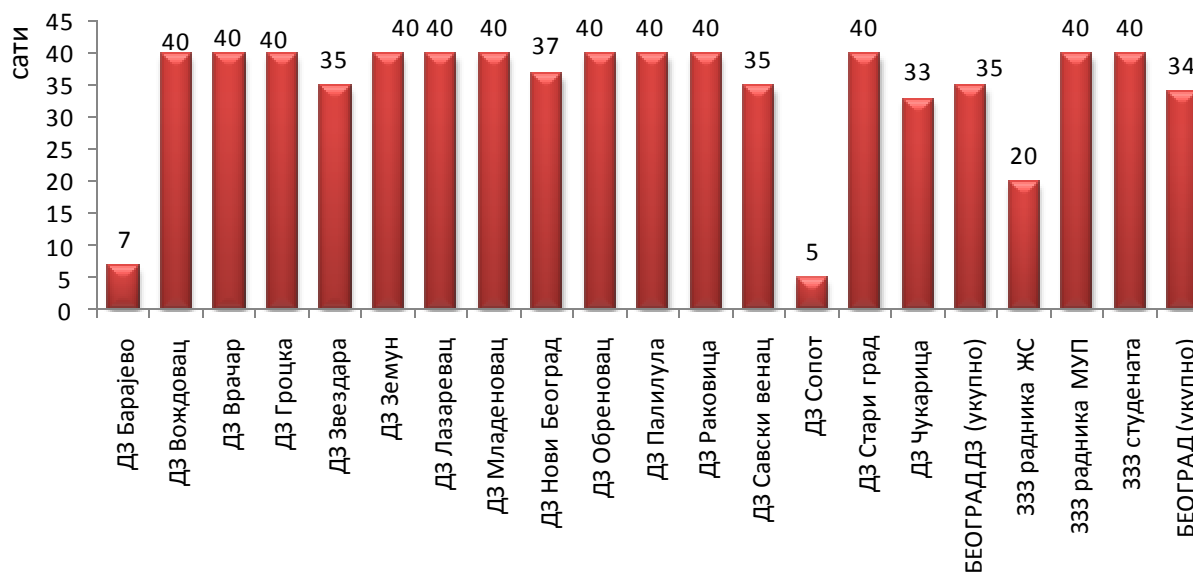
#### Графикон 16. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина



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

У току 2013. године офталмолошка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите радила је између 33 и 40 сати недељно (Графикон 17 ). Најкраће се у поподневним сатима радило у ДЗ „Сопот“ (5 сати) и ДЗ „Барајево“ (7 сати) (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 по 29 сати недељно, а 2013. године у просеку 34 сата 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 2013. години било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

### **Ц. ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА**

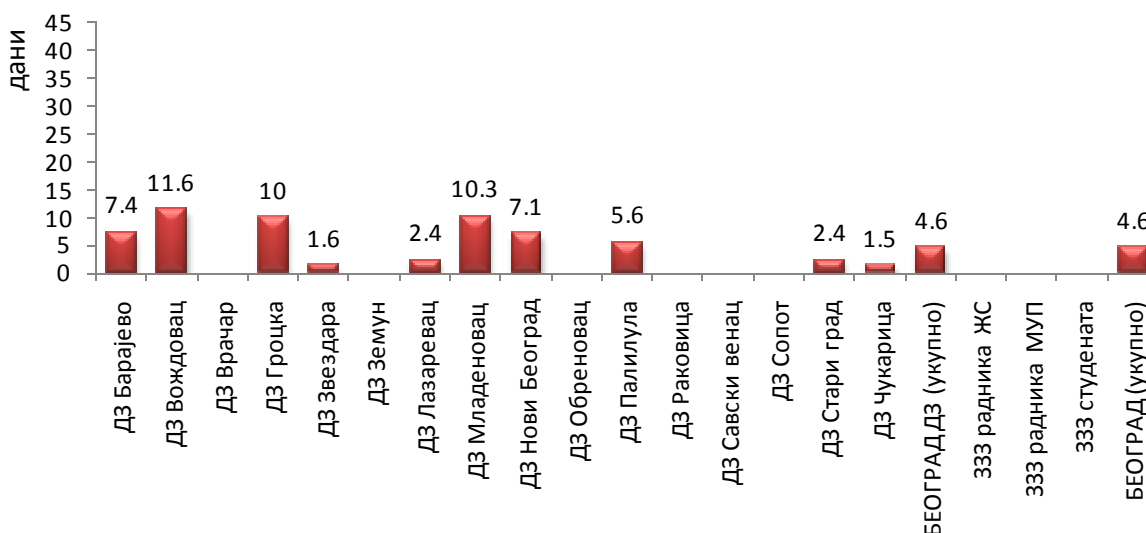
На нивоу Београда у посматраном периоду било је укупно 334.888 оториноларинголошких прегледа (30% свих СК прегледа) од којих је 23,0% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 59,7% или 199.987 су били први прегледи, од којих је 18,9% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 4,6 дана. Сви заказани прегледи су у 95,1% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикони 1-4).

Оториноларинголошка служба је радила у просеку 36 сати недељно у поподневним сатима, а заказивање је било могуће свих 22 радних дана у месецу.

### 1. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед

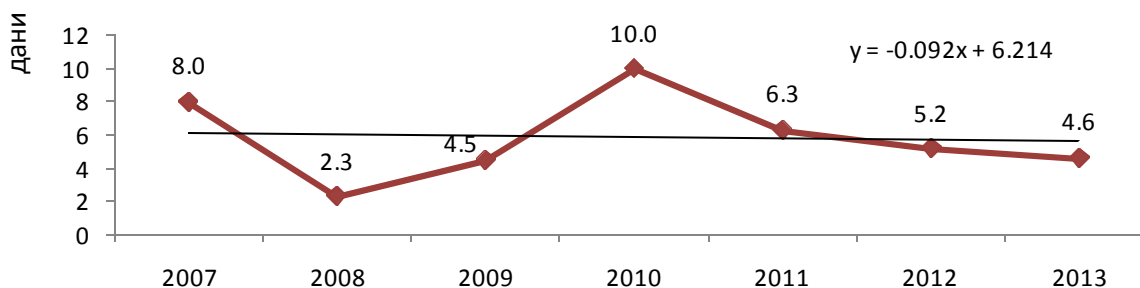
У току 2013. године на оториноларинголошки преглед у београдским установама примарне здравствене заштите у просеку се чекало 4,6 дана (Табела ХХХIII у прилогу). Најдуже се на овај преглед чекало у ДЗ „Вождовац” (11,6 дана), а најкраће у ДЗ „Чукарица” (1,5 дан) (Графикон 18). У домовима здравља „Врачар”, „Земун”, „Обреновац”, „Раковица”, „Савски венац”, „Сопот” и 333 радника ЖС, 333 радника МУП и 333 студената 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 2013. године, просечна дужина чекања на први преглед у оториноларинголошкој служби показује осцилације са највећом вредношћу у току 2010. године (10,0 дана), а најмањом у 2008. години (2,3 дана) (Графикон 19).

## Графикон 19. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед у периоду 2007-2013. године



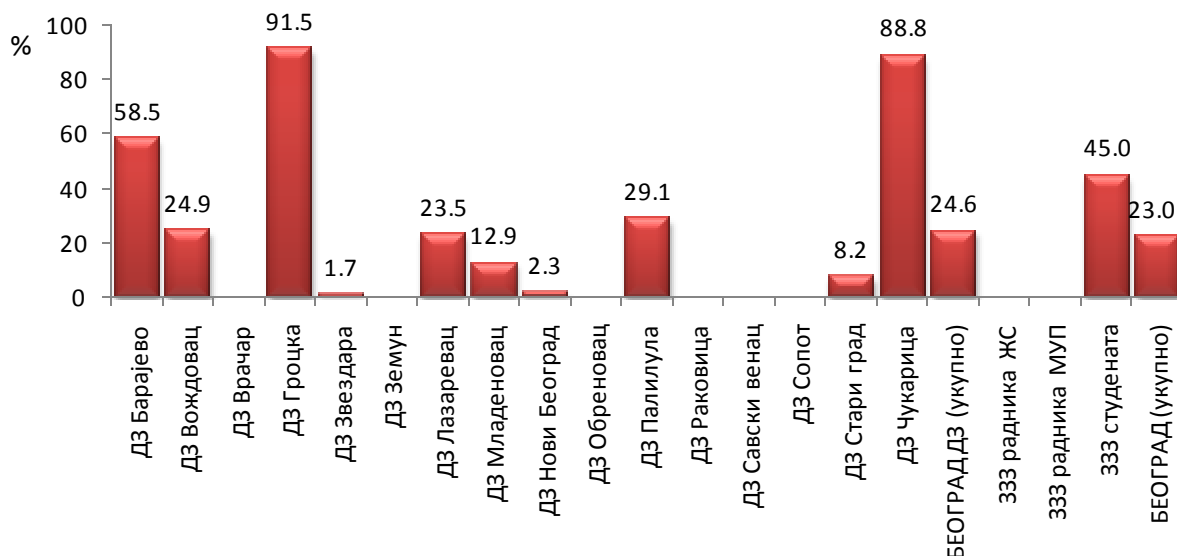
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

### 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 (23,0%), што је и било за очекивати, 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 (59,7%) (Табела XXXIII у прилогу).

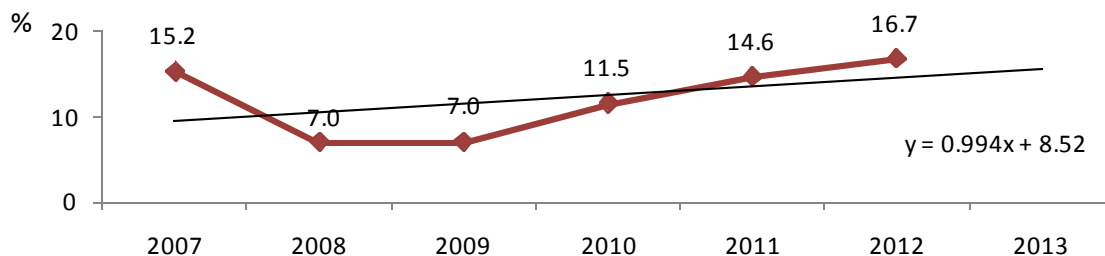
Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе. Највећи проценат заказаних прегледа био је у ДЗ „Гроцка (91,5%), а најмањи у ДЗ „Звездара” (1,7%) и ДЗ „Нови Београд” (2,3%), док се у домовима здравља „Врачар”, „Земун”, „Обреновац“, „Раковица“, „Савски венац”, „Сопот”, 333 радника ЖС и 333 радника МУП ови прегледи не заказују (Графикон 20).

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



Процент заказаних првих посета у овој служби показује растући тренд у периоду од 2007. године до 2013. године, а највећи је био у 2013. години (Графикон 21).

**Графикон 21. Процент заказаних првих посета у односу на укупан број првих посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2007 - 2013. године**



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

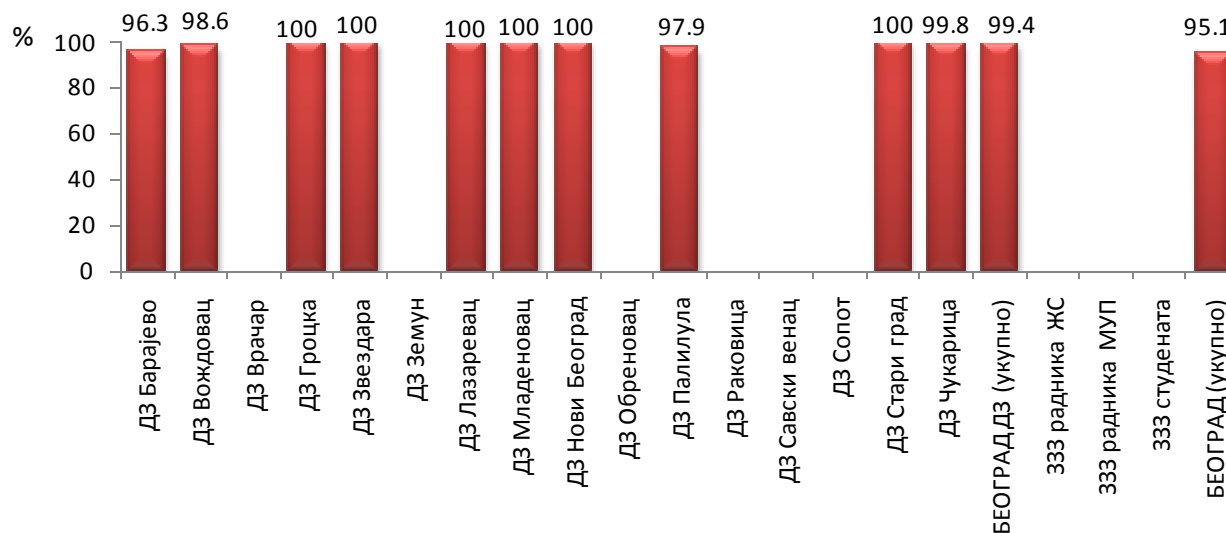
### 3. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина

У домовима здравља „Гроцка“, „Звездара“, „Лазаревац“, „Младеновац“, „Нови Београд“ и „Стари град“ сви корисници који су имали заказан оториноларинголошки преглед били су прегледани у року од 30 минута од заказаног термина (Табела XXXIII у прилогу). Више од 96% прегледа у року од 30 минута било је у домовима здравља „Барајево“, „Вождовац“, „Палилула“ и



„Чукарица”. Посматрајући вредности на укупном нивоу у свим домовима здравља, 99,4% пацијената је прегледано у року од 30 минута од времена заказаног термина. Узимајући у обзир и 333 студената који прати овај показатељ, а који је имао 3.344 заказаних прегледа, а ниједан преглед није извршен у року од 30 минута, на нивоу Београда вредност овог показатеља на укупном нивоу износи 95,1% (Графикон 22).

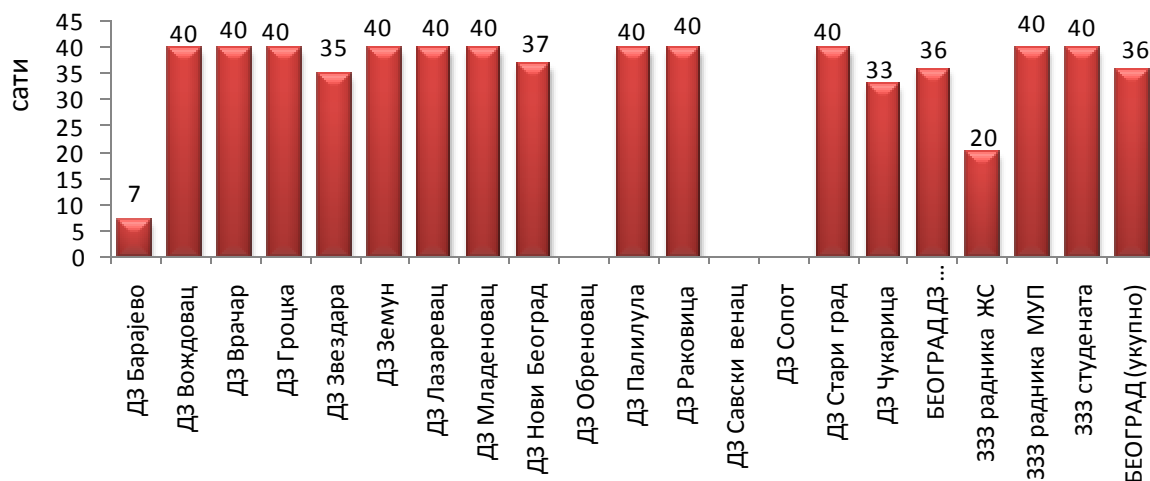
**Графикон 22. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина**



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

Као што је на Графикону 23. приказано на нивоу града Београда оториноларинголошка служба у просеку ради 36 сати поподне, с тиме да у неким установама ради пуно радно време у поподневним сатима (40 сати), док у неким уопште није организована у поподневним сатима (ДЗ „Обреновац”, ДЗ „Савски венац” и ДЗ „Сопот”) или ради ограничен број сати (ДЗ „Барајево”, ДЗ „Звездара”, ДЗ „Нови Београд” и ДЗ „Чукарица”).

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



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

Као и претходних шест година, и у 2013. години је било могуће заказати СК преглед сваког радног дана у току месеца.

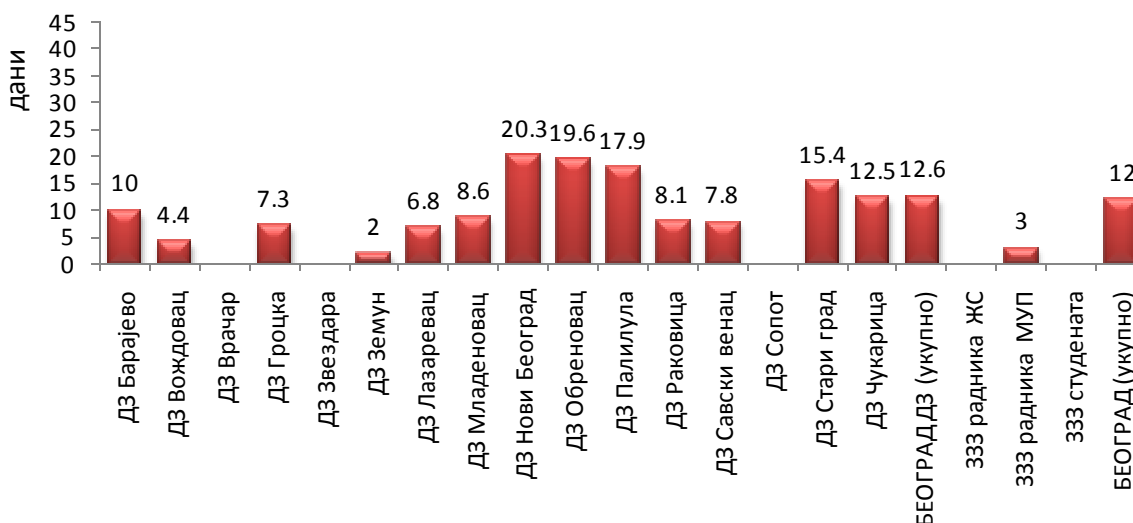
## Д. СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА

На нивоу Београда у 2013. години било је укупно 111.477 психијатријских прегледа (10,1% свих СК прегледа) од којих је 31% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 60,0% или 64.641 су били први прегледи, од којих је 26,0% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12 дана. Сви заказани прегледи су у 89% 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 је могуће заказати свих 22 дана у месецу.

### 1. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед

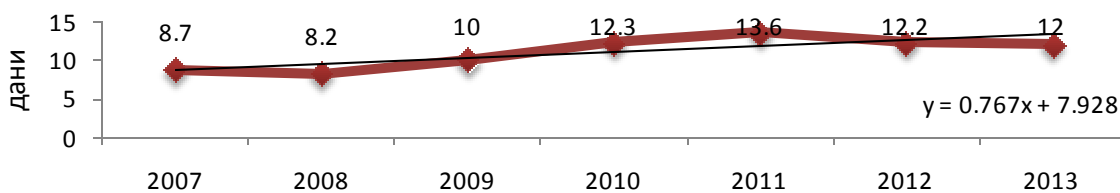
На нивоу Београда на први психијатријски преглед се у просеку чекало 12 дана (Графикон 24). Најдуже се чекало у ДЗ „Нови Београд“ (20 дана), а најкраће у ДЗ „Земун“ (2 дана) (Табела XXXIV у прилогу). У домовима здравља и заводима у којима се не заказује, овај преглед је обављен у току истог дана од јављања (ДЗ „Врачар“, „Звездара“, „Сопот“, 333 радника ЖС и 333 студената).

**Графикон 24. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед**



Уназад шест година на нивоу града се све дуже чека на први преглед психијатра, најдуже у другој половини 2011. године (Графикон 25).

**Графикон 25. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед у периоду 2007-2013. године**

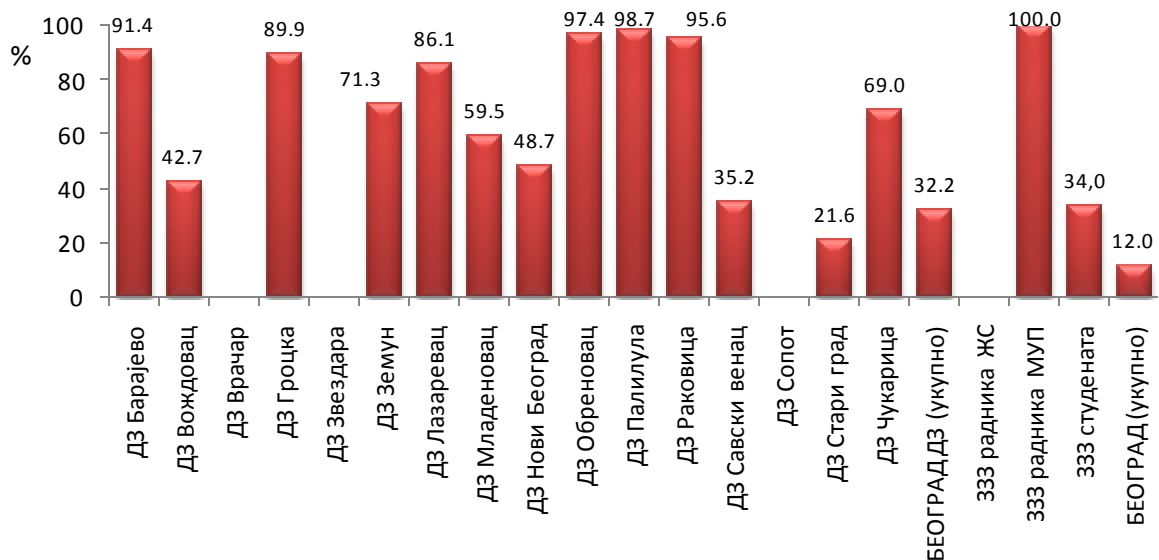


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

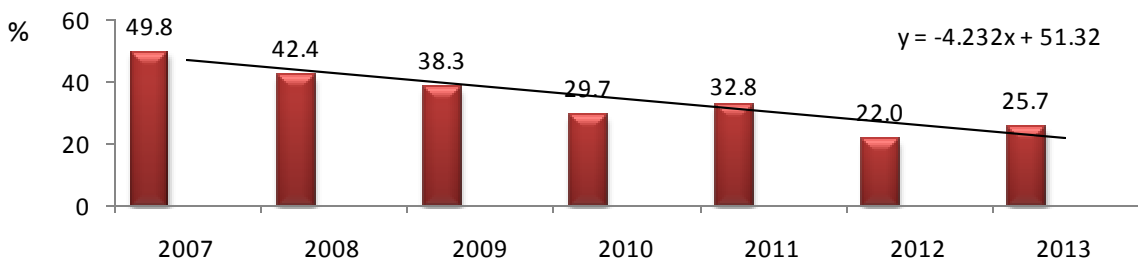
Све посете психијатру у 333 радника МУП, а више од 95% посета било је заказано у домовима здравља „Обреновац“ (97,4%), „Палилула“ (98,7%), „Раковица“ (95,6%), док у домовима здравља: „Звездара“ и „Сопот“ посете психијатру се не заказују (Табела XXXIV у прилогу). Најмање заказаних посета било је у домовима здравља „Стари град“ (21,6%) и „Савски венац“ (35,2%) (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 2013. 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 пету. 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, очекује 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 2007-2013. година**

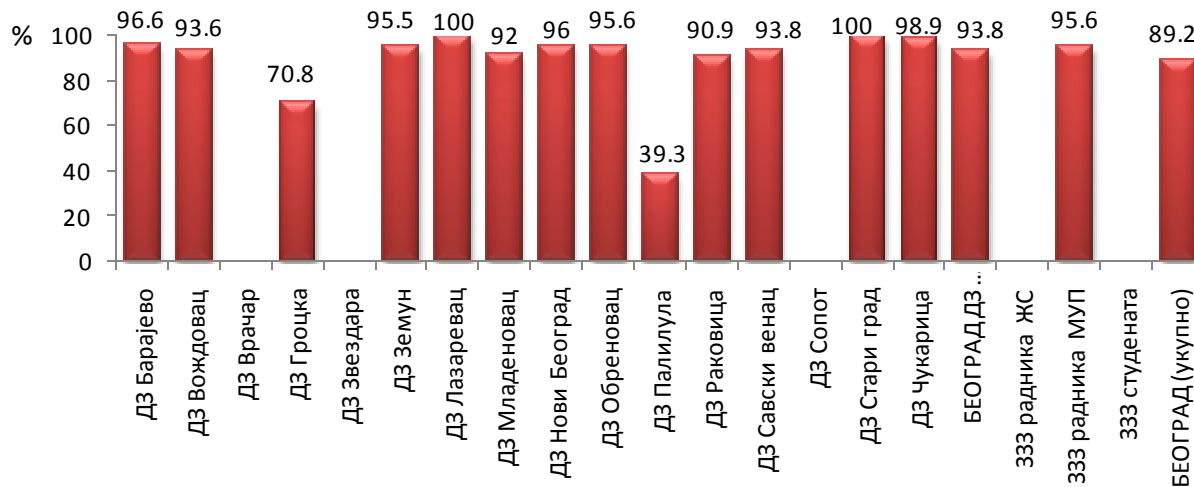


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

На нивоу примарне здравствене заштите у Београду се 89% заказаних прегледа обави у року 30 минута од заказаног термина (Графикон 28), исто као и у већини установа које заказују психијатријске прегледе. Најмањи проценат прегледаних у овом периоду био је у ДЗ „Палилула“ (39,3%) (Табела XXXIV у прилогу).

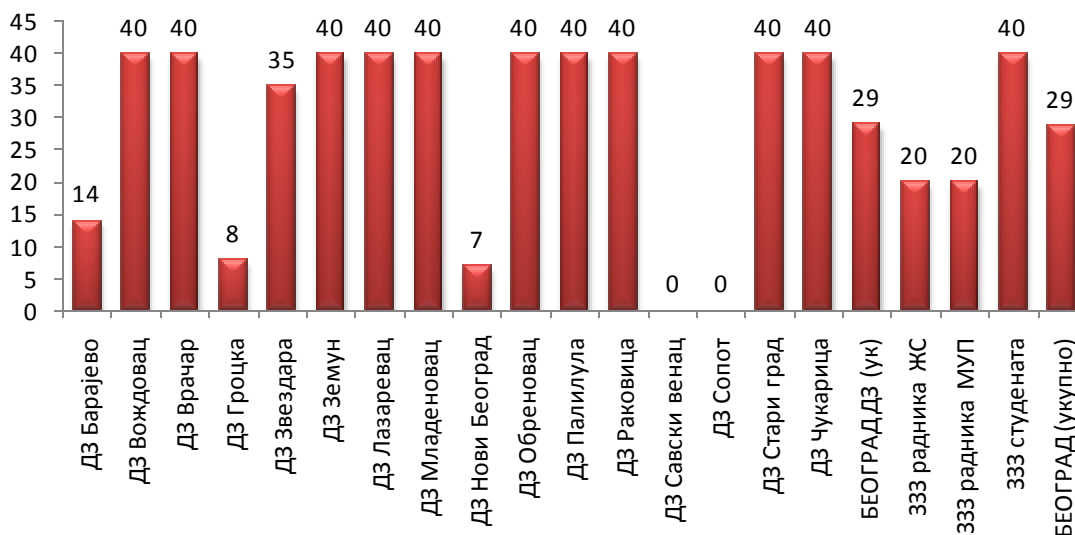
**Графикон 28. Процент пацијената који су примљени код психијатра у року од 30 минута од времена заказаног термина**



### 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 ДЗ „Гроцка“, ДЗ „Звездара“, ДЗ „Нови Београд“ и ДЗ „Чукарица“. У домовима здравља „Савски венац“ и „Сопот“ није организован рад службе у поподневним часовима (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**

Свих 22 радних дана је могуће заказати психијатријски преглед у установама у којима се овај преглед заказује (Табела XXXIV у прилогу).

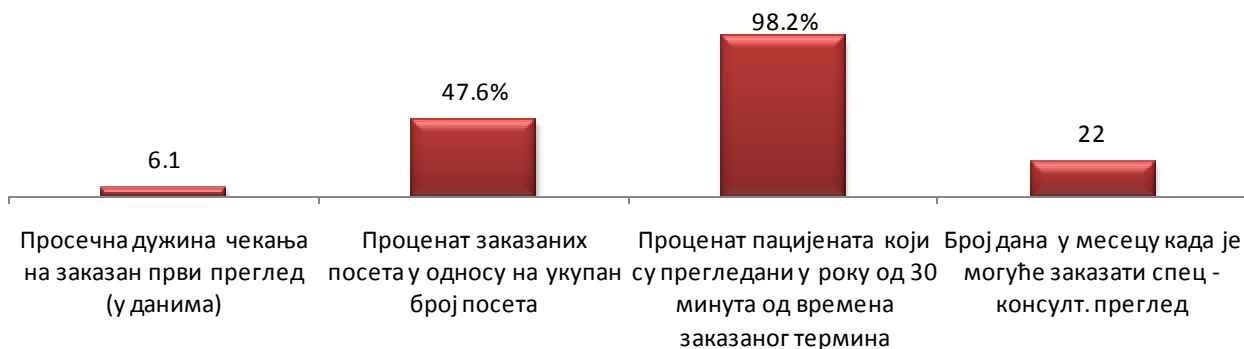
### **Е. ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА**

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

У 333 радника ЖС пнеумофтизиолошки прегледи се не заказују, тако да се подаци и анализа који следе односе углавном на ДЗ „Лазаревац“.

У ДЗ „Лазаревац“ већина пнеумофтизиолошких прегледа се заказује (84,8%), просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 6 дана (Графикон 30). У року од 30 минута од заказаног термина обављено је 98% прегледа. Прегледе је могуће заказати свих 22 дана у месецу (Табела XXXV у прилогу).

### Графикон 30. Показатељи квалитета рада пнеумофтизиолошке службе на нивоу Дома здравља “Лазаревац”



У пнеумофтизиолошкој служби 333 радника ЖС у 2013. години било је укупно 3.102 прегледа, од тога 1.137 првих прегледа. Пнеумофтизиолошки прегледи се не заказују, а служба у поподневној смени ради 13 сати недељно.

#### 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 01.01.2013. до 31.12.2013. године било је укупно 1.102.536 специјалистичко - консултативних прегледа (СК прегледа) од којих је 41,8% било претходно заказано, што је нешто више заказаних у односу на 2012. годину, у којој је обављено 1.152.020 специјалистичко - консултативних прегледа, односно 40,5% претходно заказаних. Из наведених података можемо констатовати да је проценат заказаних посета у 2013. години незнатно порастао. С обзиром на значај заказивања прегледа, требало би у складу са

организацијским могућностима службе, стремити ка што већем уделу заказаних посета у односу на укупан број прегледа.

Од укупног броја прегледа, 688.008 или 62,4% су били први прегледи, од којих је 41,6% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,1 дана. Сви заказани прегледи су у 93,0% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина. Сви претходни показатељи су у готово истом проценту исти као у 2012. години, што указује на чињеницу да би се одређеним мерама могли унапредити наведени показатељи како би се још више унапредио рад ове службе.

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

- На нивоу града Београда у 2013. 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 уназад шест година односно од 2007. године до 2013. године у Служби за интерну медицину, офталмологију и за заштиту менталног здравља, уочава се растући тренд овог показатеља, односно може се закључити да се све дуже чека на први преглед у наведеним службама. У циљу повећања ефикасности и квалитета рада, као и повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на преглед, у складу са кадровским капацитетима и организацијским могућношћима ових служби.

За разлику од наведених служби, у Служби за оториноларингологију просечна дужина чекања је осцилирајућа, тако да је најмања вредност била у току 2008. године (2,3 дана), да би највећу вредност достигла у 2010. години (10 дана), а затим у 2013. години поново опала (4,6 дана). Пнеумофтизиолошки прегледи се не заказују.

- На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите нешто више од 40% прегледа је било претходно заказано. **Највећи проценат заказаних прегледа** био је, за разлику од претходне године, у интернистичкој служби (57,7%), а најмањи, као и у 2012. години у оториноларингошкој служби (23,0%). Разлог за то је што ова служба обезбеђује здравствену заштиту, како одраслом становноштву, 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 2013. године проценат заказаних првих посета специјалисти интерне медицине, офталмологије и оториноларингологије



показује растући тренд што говори у прилог унапређењу квалитета рада наведених служби, олакшава рад лекара, а самим тим доводи до повећања задовољства самих корисника.

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 2013. године показује да се постепено смањују прве посете психијатру које је потребно закаказати. 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, очекује се да је већи број пацијената примљен без заказивања.

- У циљу 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 периоду, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду.

У специјалистичко-консултативној служби у Београду у 2013. 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.

- Већина домова здравља имају организован **поподневни рад** у свим специјалистичким службама. Изузетак су домови здравља „Сопот“, „Обреновац“ и „Савски венац“ који немају организован поподневни рад у свим специјалистичким службама. Са циљем задовољавања потреба корисника и унапређењу квалитета рада, требало би организовати рад у поподневним сатима у свим домовима здравља, у складу са њиховим кадровским капацитетима и организационим могућностима. Најдуже у поподневним сатима ради оториноларинголошка служба (36 сати), а интерна, офталмолошка и психијатријска служба једнако раде у поподневним сатима. Најкраћи организовани рад у поподневним сатима уочава се у пнеумофтизиолошкој служби (13 сати). Разлог за смањење вредности овог показатеља у односу на претходну годину је тај што је у 2013. години овај показатељ праћен само у 333 радника ЖС, а у претходној години је праћен и у 333 студената.

- У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, **заказивање** је омогућено сваког радног дана у месецу што говори у прилог унапређењу квалитета рада специјалистичко консултативне службе.