

XII ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГАМА ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ

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

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

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

1. Обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које су делатност здравствене установе, је било истакнуто у свим домовима здравља и заводима.
2. Истакнуто обавештење о здравственим услугама који се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се

уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања је било присутно у свим установама.

3. Обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа је било истакнуто у свим установама.

4. Истакнут ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава, могло се видети у свим осим у Дому здравља „Гроцка“.

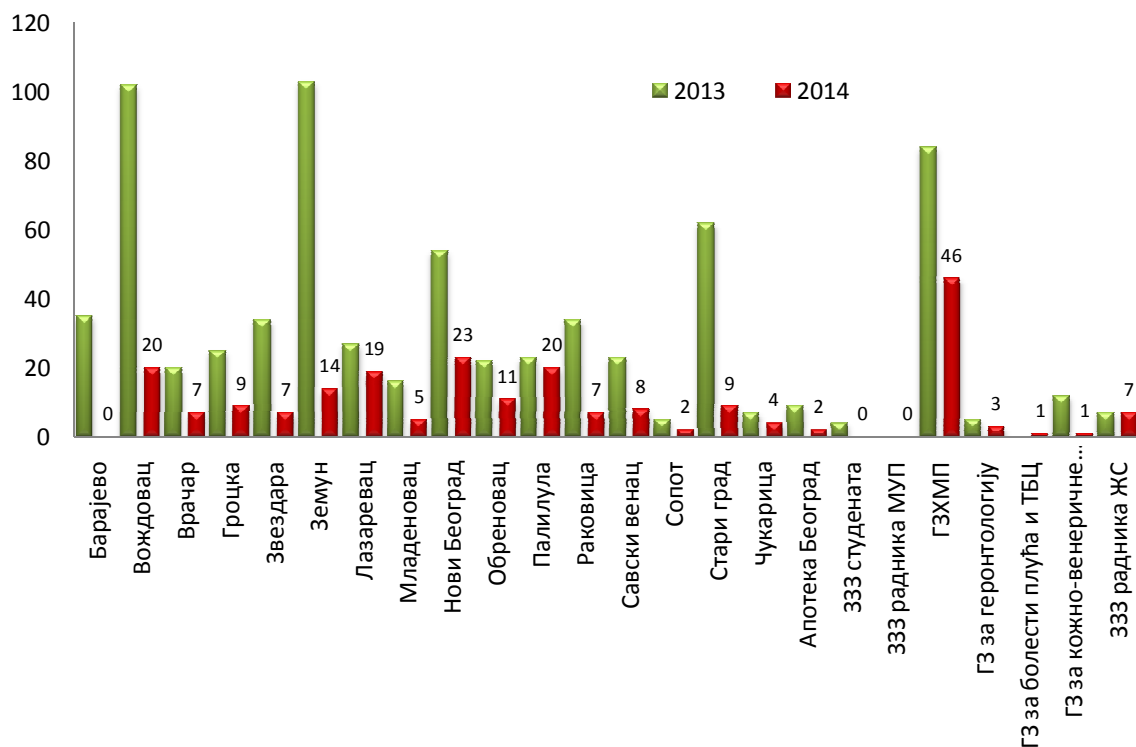
5. Кутије за примедбе и приговоре пацијената постављене су у свим установама примарне здравствене заштите у Београду.

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

7. У 2014. години према Сумарним извештајима комисија било је укупно 225 приговора пацијената заштитнику пацијентових права, што је значајно мање него у 2013. години (713). Број поднетих приговора пацијената прати се као показатељ квалитета здравствене заштите од 1. јула 2011. године. Извештај о овом показатељу попуњавају заштитници права пацијента. Међутим, 22. маја 2013. године донет је Закон о правима пацијената („Службени гласник РС“ бр. 45/13), којим је прописано да заштиту права пацијента обезбеђује јединица локалне самоуправе, одређивањем лица које обавља послове саветника за заштиту права пацијента, док заштиту права осигураног лица обезбеђује и организација здравственог осигурања, преко заштитника права осигураних лица. Закон је ступио на снагу 1. децембра 2013. године, тако да се извештаји добијени од заштитника права пацијената и обрађени у овој анализи у 2013. години односе на првих 11 месеци. Промена која је наступила доношењем Закона о правима пацијената је у 2014. години здравственим установама онемогућила да имају директан извор информација о броју поднетих приговора јер лице које обавља послове саветника за заштиту права пацијента у јединици локалне самоуправе нема обавезу достављања извештаја здравственој установи, већ своје извештаје доставља директно Министарству здравља. Такође, првобитна замисао да заштитник права осигураних лица из редова запослених радника Републичког фонда за здравствено осигурање буде смештен у здравственој установи није генерално заживела. Тако је у 2014. години вредност овог показатеља квалитета, броја поднетих приговора пацијената. Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите у Београду у току 2014. године износи 225 и драстично је мањи у односу на претходну годину (713 у 2013. години) због поменуте

законске промене. Евидентирање поднетих приговора пацијената заштитнику пацијентових права подразумева прикупљање писмених и усмених приговора. Уколико су приговори поднети усмено, потребно је сачинити службену белешку. Ниједан приговор није регистрован у Дому здравља „Барајево“, Заводу за здравствену заштиту студената и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (0). Број поднетих приговора пацијената је најмањи у ГЗ за болести плућа (1) и ГЗ за кожно-венеричне болести (1), ДЗ „Сопот“ (2), Апотеци „Београд“ (2) и Градском заводу за геронтологију и палијативно збринавање (3). Највише приговора пацијената било је у Градском заводу за хитну медицинску помоћ (46). Највећи пад у броју поднетих приговора уочава се у домовима здравља „Земун“ и „Вождовац“ (Графикон 1).

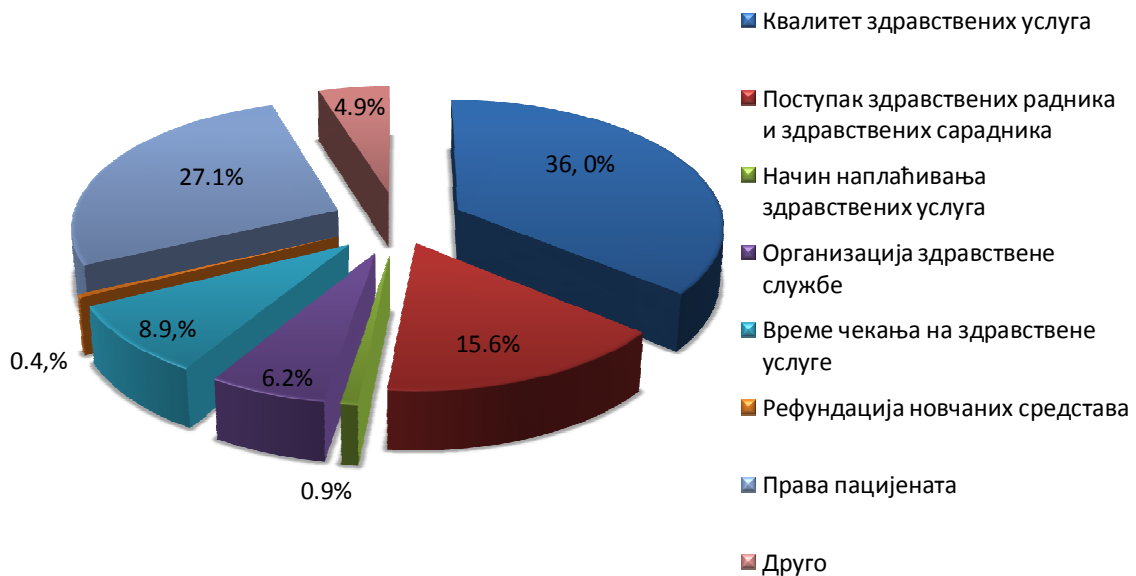
Графикон 1. Број приговора пацијената према сумарном извештају комисије за унапређење квалитета рада здравствених установа у 2013. и 2014. години



До 2011. године пратио се само број приговора пацијената заштитнику пацијентових права, а у оквиру нових показатеља квалитета налази се и Извештај о броју поднетих пријава који се прати на месечном нивоу и по врсти приговора. На нивоу примарне здравствене заштите града Београда, од укупно 225 приговора у 2014. години, било је: 81 (36,0%) приговора на квалитет

здравствене услуге, 35 (15,6%) на поступак здравствених радника и сарадника, 2 (0,9%) на начин плаћања здравствених услуга, 14 (6,2%) на организацију здравствене службе, 20 (8,9%) на време чекања на здравствене услуге, 1(0,4%) на рефундацију новчаних средстава, 61 (27,1%) на права пацијената и 11 (4,9%) из других разлога (Графикон 2).

Графикон 2. Дистрибуција појединих врста приговора у 2014. години



Највише приговора пацијената на нивоу града било је на на квалитет здравствених услуга (81). Међу њима, највише их је било у домовима здравља „Палилула“ (17) и „Нови Београд“ (12) и ГЗХМП (12). (41). Следећи по учесталости су приговори на права пацијената (61), највише у ГЗХМП (22).

9. Истраживање задовољства корисника услугама здравствене заштите обављено је у свим домовима здравља у Београду, 333 студената, 333 радника МУП и ЖС. Унос података обављен је у Градском заводу за јавно здравље Београд, где је извршена и анализа података. Неки од добијених резултата су упоређивани са резултатима из 2013. године, а код појединих питања и са резултатима из ранијих година.

10. Анализа о спроведеном истраживању задовољства корисника услугама здравствене заштите, као и предузете мере и активности на сталном унапређењу квалитета су спроведене у свим здравственим установама које су и обавиле истраживање задовољства корисника, осим у 333 радника МУП.

А. Анализа задовољства корисника радом изабраних лекара у примарној здравственој заштити у 2014. години

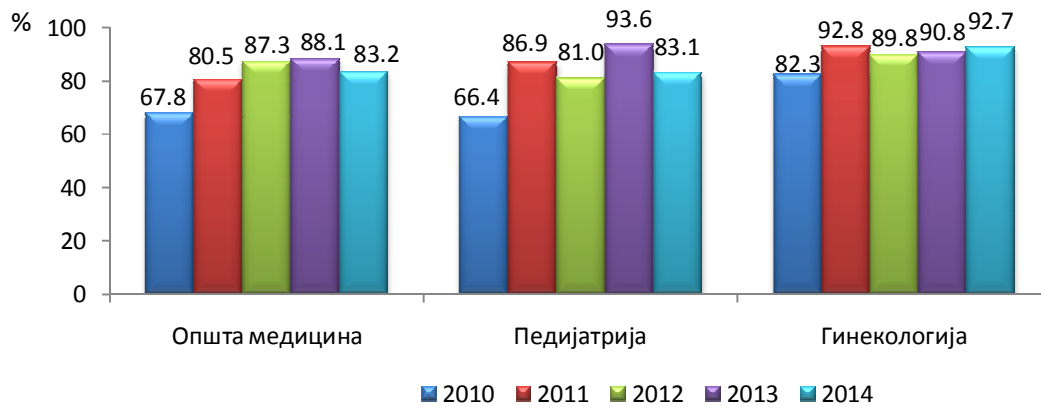
Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена, као и стоматолошкој и консултативно специјалистичкој служби, спроведено је 01.12.2014. године у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите.

Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, према методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ са 19 питања затвореног типа, од којих су 5 садржала и потпитања, а учесници су имали могућност да додају и своје коментаре, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада изабраног лекара. Овај упитник је у употреби од 2010. године. Поред општих демографских података испитивано је да ли корисници имају изабраног лекара, на који начин су га изабрали, да ли знају како могу да га промене, колико су задовољни радом лекара, медицинских сестара и организацијом здравствене службе.

У истраживању је учествовало укупно 9.413 корисника, или 52,5% оних који су тог дана користили услуге у овим здравственим установама (значајно мање него у 2013. години - 61,6% и 2012. години - 62,2%). Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника и то 52,4% корисника службе опште медицине, 37,3% корисника педијатријске и 68,6% гинеколошке службе. Удео испитиване популације значајно је мањи у свим службама у односу на претходну годину. Служба за здравствену заштиту деце организована је у свим домовима здравља, док у заводима, због популације којој су намењени, нема ове службе.

Од 10.981 подељених упитника враћено је попуњено – 9.413 или 85,7%, при чему су стопе одговора корисника у службама за здравствену заштиту одраслих (83,2%) и деце (83,1%) готово исте, док је стопа одговора у Служби за здравствену заштиту жена нешто већа (92,7%). У односу на 2013. годину стопа одговора је мања у службама за здравствену заштиту одраслих и деце, док је нешто већа у Служби за здравствену заштиту жена (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2010-2014. године



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, најнижа стопа одговора била је као и претходне године у 333 радника МУП (32,6%). По најнижој стопи учешћа у истраживању у служби за здравствену заштиту деце издвајају се домови здравља: „Савски венац” (59,9%) и „Палилула” (60,5%). У служби за здравствену заштиту жена најнижа стопа одговора је била у Дому здравља „Чукарица” (62,0%).

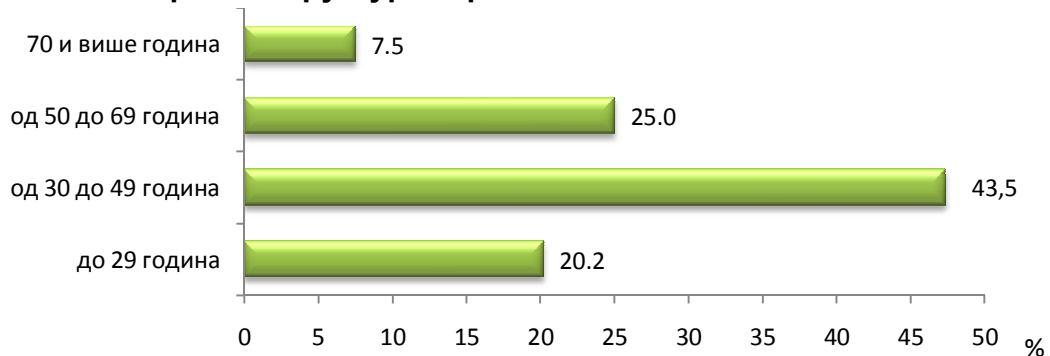
Највећи број анализираних упитника је из службе за здравствену заштиту одраслих грађана (4.530 или 48,1% анализираних). Из педијатријске службе анализирано је 1.873 упитника (19,9%), а из гинеколошке службе 1.622 (17,2%).

Просечна старост анкетираних корисника је 43,3 године (просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1). Најмлађе кориснике, као и претходне године, има 333 студената (21,9 година), а најстарије следеће установе: ДЗ „Палилула” (50,0 година), ДЗ „Врачар” (48,0 година) и 333 радника ЖС (47,8 година). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 2.

Табела 1. Просечна старост испитаника

Служба	N	Просечна старост (године)	SD
Општа медицина	4.329	48,3	16,7
Педијатрија	1.684	35,7	10,5
Гинекологија	1.583	37,8	13,5
Укупно	7.596	43,3	16,0

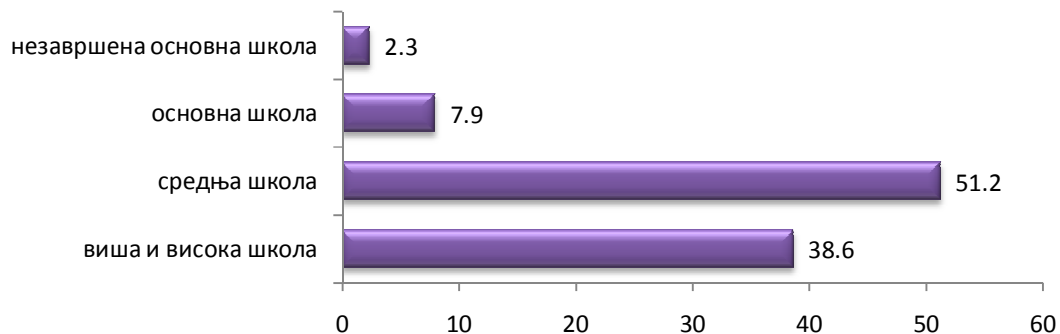
Графикон 2. Старосна структура корисника



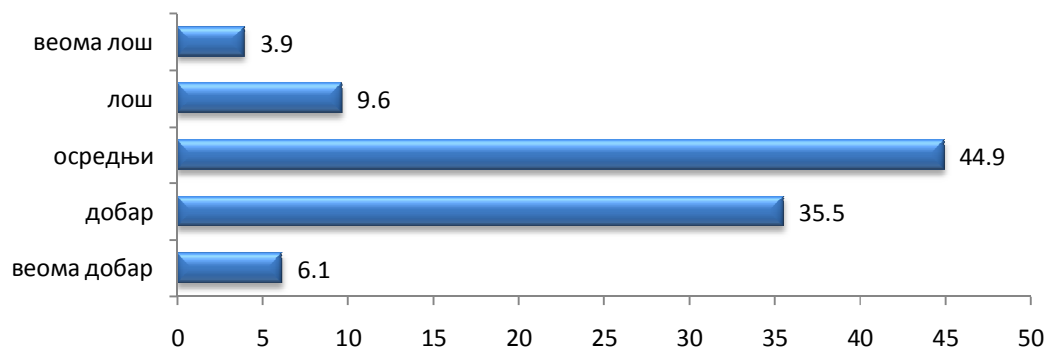
Више од две трећине анкетираних чине жене (67,5% или 5.283).

Више од половине анкетираних (51,2%) има завршену средњу школу (Графикон 3), док је више од трећине испитаника завршило вишу и високу школу (38,6%). Готово половина испитаних свој материјални положај процењује као осредњи (44,9%) (Графикон 4).

Графикон 3. Образовна структура испитаника

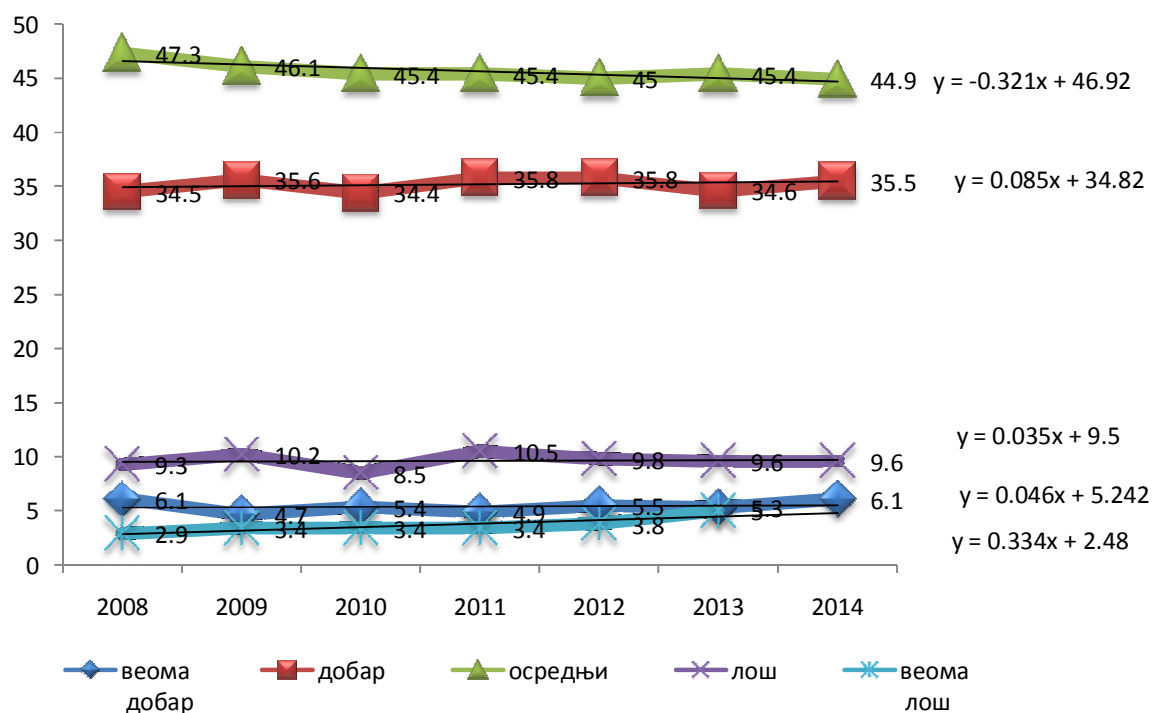


Графикон 4. Материјални положај испитаника



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2008. до 2014. године може се уочити опадајући тренд у броју корисника са осредњим (који су уједно и најбројнији корисници). У порасту је број корисника са добрим, лошим, веома добрим и веома лошим материјалним стањем (Графикон 5).

Графикон 5. Материјални положај испитаника у периоду 2008-2014. године и тренд промене



Избор лекара и коришћење здравствене заштите

У вези са **избором лекара и коришћењем здравствене заштите**, готово три четвртине (74,1%) је само изабрало лекара код кога се лечи, а сваком десетом (9,1%) кориснику лекар је додељен у дому здравља. Процент корисника који су самостално изабрали свог лекара опао је у односу на претходну годину, док је порастао проценат оних којима је лекар додељен (Табела 2).

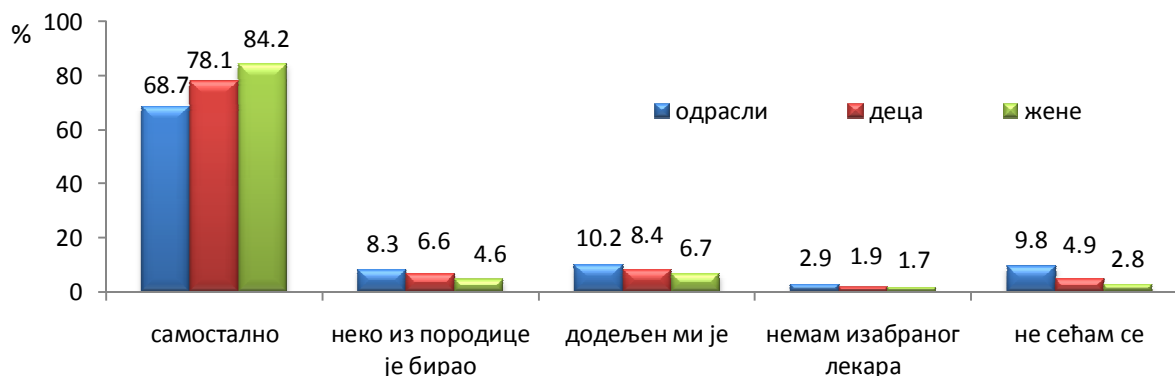
Табела 2. Како сте изабрали свог лекара у периоду 2010-2014. године

Година	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
	%	%	%	%	%
2010	81,0	5,8	6,9	2,7	3,7
2011	80,6	6,5	7,1	1,8	4,0
2012	81,5	5,8	7,4	1,4	3,9
2013	77,4	6,8	8,1	2,1	5,6
2014	74,1	7,2	9,1	2,4	7,3

Самосталном **избору лекара** и ове године, склоније су жене (77,1% према 68,0% мушкараца). Корисници средњег и доброг материјалног положаја, као и претходне године, сами су изабрали лекара, чешће од осталих („средњег”- 75,4%, „доброг”- 76,6%).

Више од четири петине испитаница у служби за здравствену заштиту жена је самостално изабрало свог лекара (84,2%), док је у службама за здравствену заштиту деце (78,1%) и одраслих (68,7%) тај проценат нешто нижи (Графикон 6).

Графикон 6. Начин избора лекара (по службама)



Посматрајући по здравственим установама (Табела 3), највећи проценат корисника је **самостално изабрао свог лекара** и ове године у домовима здравља: „Гроцка” (89,3%), „Барајево” (88,8%), „Младеновац” (85,3%), као и у 333 радника МУП (88,7%). Насупрот томе, додељивање лекара пацијенту је чешће, у домовима здравља „Звездара”, „Вождовац”, „Нови Београд”, као и у 333 радника ЖС (више од 10%).

Табела 3. Како сте изабрали свог лекара

Здравствена установа	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, одељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
ДЗ „Барајево”	88,8%	7,5%	2,5%	1,3%	0,0%
ДЗ „Вождовац”	60,9%	12,1%	14,1%	2,8%	10,1%
ДЗ „Врачар”	77,1%	6,6%	8,4%	2,9%	4,9%
ДЗ „Гроцка”	89,3%	5,3%	3,0%	0,0%	2,4%
ДЗ „Звездара”	66,0%	10,4%	16,6%	2,0%	5,1%
ДЗ „Земун”	60,7%	7,0%	8,5%	2,5%	21,3%
ДЗ „Лазаревац“	83,0%	4,3%	1,6%	5,3%	5,9%
ДЗ „Младеновац”	85,3%	2,8%	4,5%	2,3%	5,1%
ДЗ „Нови Београд”	60,4%	8,7%	14,2%	5,7%	11,0%
ДЗ „Обреновац”	82,0%	5,3%	8,2%	1,4%	3,1%
ДЗ „Палилула“	80,1%	6,7%	8,2%	1,7%	3,3%
ДЗ „Раковица”	79,8%	5,9%	9,9%	2,6%	1,8%
ДЗ „Савски венац”	80,4%	7,2%	7,4%	0,5%	4,5%
ДЗ „Сопот“	83,6%	7,5%	1,9%	1,9%	5,0%
ДЗ „Стари град”	81,3%	7,7%	6,5%	1,1%	3,4%
ДЗ „Чукарица“	83,2%	5,6%	6,6%	1,7%	2,9%
ЗЗЗ студената	82,5%	2,0%	6,0%	3,5%	6,0%
ЗЗЗ радника МУП	88,7%	3,1%	1,0%	2,1%	5,2%
ЗЗЗ радника ЖС	73,7%	4,8%	14,8%	3,3%	3,3%
Укупно	74,1%	7,2%	9,1%	2,4%	7,3%

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходне три године, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара**: 44,2% сматра да може да га промени кад год то пожели, 21,9% сматра да је промена могућа само једном у току године, 3,2% сматра да промена није могућа. Готово сваки трећи корисник није упознат са овом процедуром (30,6%) (Табела 4). Број испитаника који могу да промене изабраног лекара кад желе најмањи је у 2014. години у посматраном петогодишњем периоду, а број корисника који не знају процедуру промене изабраног лекара расте од 2010. године.

Табела 4. Промена изабраног лекара, 2010-2014. године

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

2012	46,7	23,4	2,3	27,5
2013	50,4	19,9	2,5	27,2
2014	44,2	21,9	3,2	30,6

Непознавање процедуре **промене изабраног лекара** је, чешће међу корисницама служби за здравствену заштиту жена (32,0%), корисницима са завршеном основном школом (33,6%) и млађим од 29 година (38,5%), као и међу корисницима се не сећају како су га изабрали (67,5%).

Посматрајући резултате по здравственим установама (Табела 5), може се закључити да у појединим, велики број корисника и даље није упознат са процедуром промене изабраног лекара и то више од 30% у домовима здравља „Вождовац“, „Земун“, „Младеновац“, „Нови Београд“, „Раковица“, „Стари град“, а више од 40% испитаника у 333 студената (46,0%) и 333 радника МУП (40,2%).

Табела 5. Познавање процедуре промене изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте упознати са начином на који можете да промените свог лекара?			
	Да, могу да га променим кад год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не знам
ДЗ „Барајево“	51,3%	24,4%	3,8%	20,5%
ДЗ „Вождовац“	42,2%	19,0%	5,7%	33,1%
ДЗ „Врачар“	38,2%	30,0%	2,2%	29,6%
ДЗ „Гроцка“	37,9%	33,1%	3,6%	25,4%
ДЗ „Звездара“	55,0%	12,1%	4,4%	28,5%
ДЗ „Земун“	44,6%	19,0%	2,3%	34,1%
ДЗ „Лазаревац“	52,7%	18,5%	2,2%	26,6%
ДЗ „Младеновац“	48,6%	16,6%	3,1%	31,7%
ДЗ „Нови Београд“	47,5%	14,3%	4,8%	33,4%
ДЗ „Обреновац“	17,8%	56,3%	3,2%	22,7%
ДЗ „Палилула“	53,1%	14,1%	3,5%	29,3%
ДЗ „Раковица“	46,0%	17,3%	4,0%	32,7%
ДЗ „Савски венац“	57,3%	13,2%	0,2%	29,3%
ДЗ „Сопот“	50,3%	26,4%	1,9%	21,4%
ДЗ „Стари град“	48,9%	16,3%	2,1%	32,8%
ДЗ „Чукарица“	44,9%	23,0%	2,9%	29,2%
333 студената	37,5%	16,0%	0,5%	46,0%
333 радника МУП	48,5%	9,3%	2,1%	40,2%
333 радника ЖС	37,5%	30,8%	2,4%	29,3%
Укупно	44,2%	21,9%	3,2%	30,6%

Више од три четвртине корисника није мењало изабраног лекара (75,9%), мање него претходних година (Табела 6), готово у једнаком проценту жене (75,6%) и мушкарци (76,8%). Корисници између 15 и 29 година у 77,7% случајева нису мењали изабраног лекара, као и корисници старости 30 до 49 година (77,1%). Корисници вишег образовног нивоа (77,4% са вишим и високим образовањем), бољег материјалног положаја (78,6% оних који су свој материјални положај проценили као добар и 80,3% који су свој положај оценили као веома добар), такође нису мењали изабраног лекара.

Посматрано по службама, свог изабраног лекара није мењало ни 76,5% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 76,6% корисника служби за здравствену заштиту деце (знатно мање него у претходној години), као ни 73,6% корисница услуга служби за здравствену заштиту жена.

Табела 6. Промена изабраног лекара, период 2010-2014. године

Година	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
2010	20,1	79,9
2011	22,3	77,7
2012	21,7	78,3
2013	22,8	77,2
2014	24,1	75,9

У појединим домовима здравља више од 80% корисника није мењало свог изабраног лекара и то у домовима здравља: „Гроцка“ (85,6%), „Стари град“ (81,8%), „Раковица“ (81,6%) и „Обреновац“ (80,1%) и (Табела 7).

Табела 7. Промена изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
ДЗ „Барајево“	20,5%	79,5%
ДЗ „Вождовац“	27,3%	72,7%
ДЗ „Врачар“	25,6%	74,4%
ДЗ „Гроцка“	14,4%	85,6%
ДЗ „Звездара“	24,4%	75,6%
ДЗ „Земун“	22,5%	77,5%
ДЗ „Лазаревац“	29,4%	70,6%
ДЗ „Младеновац“	26,1%	73,9%
ДЗ „Нови Београд“	24,1%	75,9%
ДЗ „Обреновац“	19,9%	80,1%

ДЗ „Палилула“	20,6%	79,4%
ДЗ „Раковица“	18,4%	81,6%
ДЗ „Савски венац“	22,5%	77,5%
ДЗ „Сопот“	29,7%	70,3%
ДЗ „Стари град“	18,2%	81,8%
ДЗ „Чукарица“	25,8%	74,2%
333 студената	31,0%	69,0%
333 радника МУП	29,9%	70,1%
333 радника ЖС	47,6%	52,4%
Укупно	24,1%	75,9%

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, се наводе: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (41,4%), други разлози (25,1%), пресељење корисника (19,8%) и као најређи - неспоразум са лекаром (13,7%, нешто више него у 2013. години – 10,3%). На Табели 8. приказана је дистрибуција одговора на питање о разлогу промене изабраног лекара у последње четири године, из које се може уочити да је порастао број корисника који је променио изабраног лекара у односу на претходне године и да је напуштање картотеке од стране лекара постао чешћи разлог промене изабраног лекара.

Табела 8. Разлог промене изабраног лекара, 2010-2014. године

Година	Мој лекар је напустио ординацију /картотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла лекара
2010	8,4	5,8	2,9	7,6	75,3
2011	9,7	6,6	3,0	8,5	72,2
2012	10,0	7,2	3,6	7,8	71,4
2013	10,8	6,7	3,4	7,9	71,2
2014	13,2	6,3	4,4	8,0	68,0

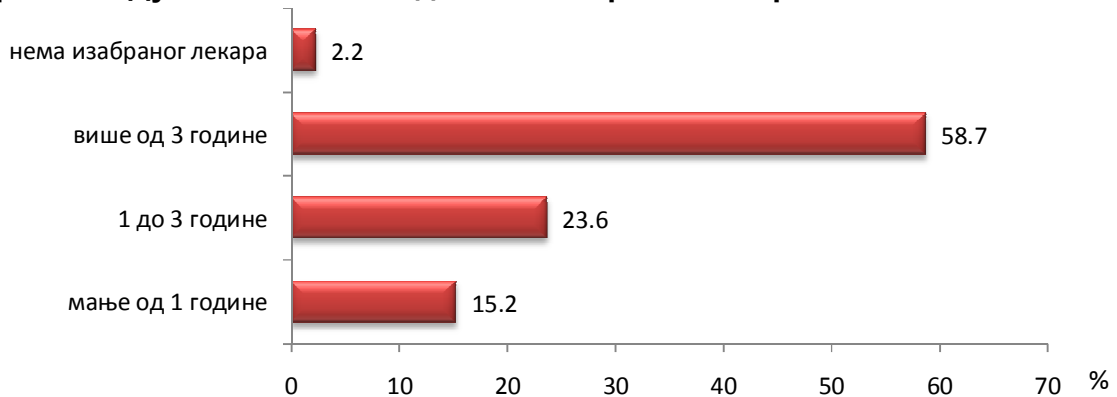
Свог изабраног лекара чешће мењају они корисници који се више од 3 године лече код истог изабраног лекара (39,3%), што је разлика у односу на претходну годину када су изабраног лекара чешће мењали они корисници који су се лечили код лекара мање од годину дана. Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у свим установама, осим у Дому здравља „Младеновац“ и „Обреновац“, где други разлози предњаче као разлог промене изабраног лекара (Табела 9).

Табела 9. Разлог промене изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла лекара
ДЗ „Барајево”	15,1%	5,5%	2,7%	1,4%	75,3%
ДЗ „Вождовац”	14,9%	11,1%	5,8%	9,5%	58,8%
ДЗ „Врачар”	17,3%	4,7%	3,8%	7,0%	67,2%
ДЗ „Гроцка”	5,3%	4,1%	2,2%	7,2%	81,3%
ДЗ „Звездара”	12,1%	8,0%	5,4%	9,5%	64,9%
ДЗ „Земун”	13,8%	5,0%	2,3%	5,7%	73,3%
ДЗ „Лазаревац“	14,6%	2,3%	2,9%	12,9%	67,3%
ДЗ „Младеновац”	11,2%	4,2%	7,0%	11,6%	66,0%
ДЗ „Нови	11,6%	7,8%	6,7%	7,7%	66,3%
ДЗ „Обреновац”	7,3%	4,5%	3,5%	8,5%	76,3%
ДЗ „Палилула“	11,2%	6,7%	5,6%	7,1%	69,5%
ДЗ „Раковица”	8,3%	4,6%	3,7%	7,9%	75,5%
ДЗ „Савски	12,4%	8,5%	2,7%	6,6%	69,8%
ДЗ „Сопот“	15,2%	7,9%	2,6%	6,6%	67,5%
ДЗ „Стари град”	12,3%	2,9%	4,0%	6,9%	74,0%
ДЗ „Чукарица“	17,5%	5,8%	4,4%	9,7%	62,5%
ЗЗЗ студената	18,3%	7,5%	3,2%	5,9%	65,1%
ЗЗЗ радника МУП	24,1%	0,0%	2,3%	10,3%	63,2%
ЗЗЗ радника ЖС	29,0%	7,0%	8,5%	12,0%	43,5%
Укупно	13,2%	6,3%	4,4%	8,0%	68,0%

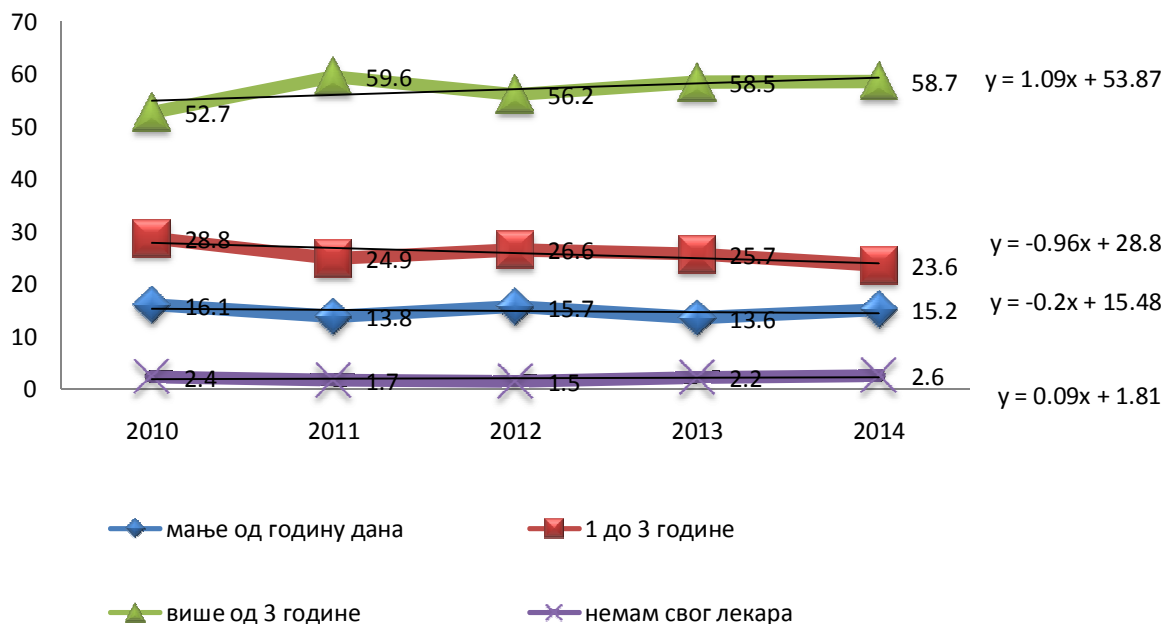
Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (58,7%) (Графикон 7), а нешто мање од четвртине (23,6%) између једне и три године. Изабраног лекара нема 2,6% корисника, нешто више особе мушког пола (2,7% испитиваних) и са непотпуном основном школом (6,8%). Сваки девети корисник (11,2%) који своје стање материјално оцењује као веома добро нема свог изабраног лекара (у 2012. години овај проценат износио је - 3,8%, а у 2013. години 7,6%). У категорији корисника који немају изабраног лекара највише је оних који своје материјално стање оцењују као добро и веома добро (52,3%).

Графикон 7. Дужина лечења код истог изабраног лекара



Посматрајући период од 2010-2014 године, уочава се пораст броја испитаника који се лечи дуже од 3 године код истог лекара, као и оних који немају свог изабраног лекара (Графикон 8).

Графикон 8. Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2010-2014. године и тренд промена



На нивоу примарне здравствене заштите у Београду, испитаници преко 70 година живота у више од три четвртине случајева нису мењали свог изабраног лекара дуже од 3 године (77,1%), следе их испитаници старости од 50 до 69 година (72,2%). Трећина најмлађих испитаника, испод 20 година, није мењала свог изабраног лекара дуже од 3 године (33,9%). Више од две трећине

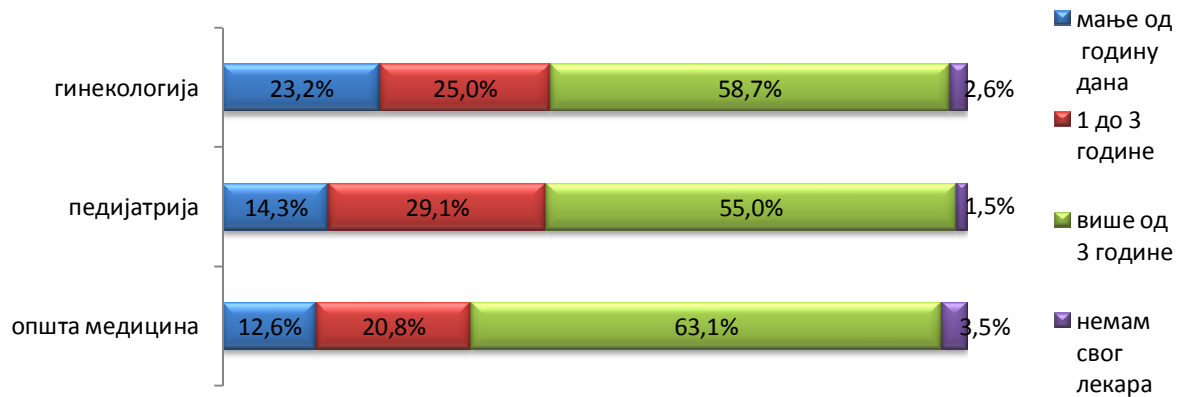
корисника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и то у следећим установама: ДЗ „Барајево“ (72,5%), „Палилула“ (70,6%), „Гроцка“ (71,5%), „Обреновац“ (67,8%). У домовима „Барајево“ и „Гроцка“ и 333 радника МУП сви корисници имају свог изабраног лекара.

Табела 10. Дужина лечења код изабраног лекара

Здравствена установа	Колико дуго се лечите код свог лекара?			
	Мање од годину дана	1 до 3 године	Више од 3 године	Немам свог лекара
ДЗ „Барајево“	5,0%	22,5%	72,5%	0,0%
ДЗ „Вождовац“	17,5%	26,1%	50,6%	5,7%
ДЗ „Врачар“	18,0%	21,5%	57,3%	3,2%
ДЗ „Гроцка“	10,5%	18,0%	71,5%	0,0%
ДЗ „Звездара“	16,9%	21,7%	59,4%	2,0%
ДЗ „Земун“	11,8%	21,2%	63,4%	3,6%
ДЗ „Лазаревац“	20,9%	25,3%	50,5%	3,3%
ДЗ „Младеновац“	14,3%	31,5%	53,6%	0,6%
ДЗ „Нови Београд“	19,5%	21,8%	54,2%	4,4%
ДЗ „Обреновац“	10,2%	21,3%	67,8%	0,7%
ДЗ „Палилула“	8,3%	19,8%	70,6%	1,3%
ДЗ „Раковица“	12,7%	22,8%	62,3%	2,2%
ДЗ „Савски венац“	16,8%	21,3%	59,7%	2,2%
ДЗ „Сопот“	8,9%	31,0%	58,9%	1,3%
ДЗ „Стари град“	11,9%	24,9%	62,5%	0,7%
ДЗ „Чукарица“	13,3%	23,0%	63,0%	0,8%
333 студената	48,7%	31,5%	12,7%	7,1%
333 радника МУП	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
333 радника ЖС	16,1%	38,5%	42,0%	3,4%
Укупно	15,2%	23,6%	58,7%	2,6%

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. Свог изабраног гинеколога није мењало више од 3 године 58,7% жена. У службама за здравствену заштиту одраслих број корисника који свог изабраног лекара нису променили уназад 3 године износи 63,1%. Процент корисника који нису мењали свог изабраног педијатра више од 3 године износи 55,0% у 2014. години, највише у протеклом трогодишњем периоду (48,1% у 2013. години, 52,5% у 2012. години) (Графикон 9).

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



Нешто мање него у току 2013. године, у 2014. години сваки анкетирани корисник је у просеку остварио од шест до седам посета изабраном лекару (6,2). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старашћу анкетираних (са 4,7 посета код корисника млађих од 29 година на 9,4 посета за кориснике старије од 70 година), а смањује се са побољшањем њиховог материјалног положаја (са 8,5 посета код корисника који су свој материјални положај проценили као веома лош на 5,8 код оних који материјални положај процењују као веома добар) и повећањем образовног нивоа (са 7,1 посета корисника са основним образовањем на 5,7 посета корисника са вишом и високом стручном спремом). Мушкарци су остварили 7,0 посета у просеку изабраном лекару, у односу на жене које су се мање обраћале изабраном лекару у просеку (5,8).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре седам посета изабраном лекару (7,0), нешто мање него у 2013. години (7,3). Овај број, као и у претходној години, расте са старењем корисника (са просечно 3,9 посета за млађе од 29 година на 9,9 посета за старе 70 и више година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са 8,7 посета корисника са основним образовањем на 6,3 посета корисника са вишим и високим образовањем) и побољшањем материјалног положаја (са 9,4 посета корисника веома лошег материјалног положаја на 6,3 посета корисника веома доброг материјалног положаја). Највећи број посета остварили су корисници у домовима здравља: „Обреновац“ (9,5), „Младеновац“ (8,6), „Раковица“ (8,2) (Табела 11) Просечан број посета другом лекару је 2,5, при чему су то значајно чешће корисници старији од 70 година (3,0 посета), лошијег материјалног стања (3,7 посета испитаника са веома лошим материјалним стањем), особе са незавршеном основном школом (4,5), особе које немају изабраног лекара (2,8) и они који су до сада мењали изабраног лекара (3,1). Највећи просечан број

посета другом лекару остварили су корисници у Дому здравља „Гроцка“ (6,0) и 333 радника ЖС (5,5). Испитаници су у просеку остварили 1,6 посета лекару у приватној пракси, нешто више него у претходној години (1,3). Више од 3 посете лекару у приватној пракси у просеку остварене су у домовима здравља: „Вождовац“ (3,7), „Раковица“ (3,6) и Младеновац (3,2).

Табела 11. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у служби или лекару у приватној пракси (корисници службе за здравствену заштиту одраслих)

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

У службама за здравствену заштиту жена у просеку је остварено 3,9 посета изабраном гинекологу. Овај број расте са нивоом образовања (4,0 посета корисница са вишом и високом школом). Особе доброг материјалног стања су највећи број пута посетиле изабраног лекара (4,1). Највећи број посета

остваре најстарије (4,3) и најмлађе кориснице (4,5), као и кориснице у домовима здравља: „Гроцка“ (7,5), а најмањи у 333 радника ЖС (2,3). Кориснице су посетиле другог лекара у служби у просеку 1,4 пута, док су лекара у приватној пракси посетиле 1,3 пута. Кориснице Дома здравља „Раковица“ (3,6 пута) и 333 радника МУП (3,4) су највећи број пута посетиле лекара у приватној пракси (Табела 12).

Табела 12. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у служби или лекару у приватној пракси (кориснице сужбе за здравствену заштиту жена)

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

У службама за здравствену заштиту деце остварено је у просеку 6,3 посета. Већи број посета остварила су деца чији су родитељи лошег материјалног стања (6,9), као и оних вишег образовног нивоа (са средњом

школом-6,5 и вишом и високом школом-6,2). Највећи број ових посета се оствари у домовима здравља: „Гроцка” (9,4), „Звездара” (7,6) и „Барајево” (7,5), а најмањи у домовима здравља „Вождовац” (4,5) и „Нови Београд” (5,6). Приближно три посете (2,9) неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварио је у просеку сваки анкетирани родитељ у овој служби, а највише у домовима здравља „Савски венац” и „Лазаревац”, по 4,1. Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 1,0 по испитанику. Највеће одступање од просека уочава се у домовима здравља „Раковица” (3,7) и „Младеновац” (3,4) (Табела 13).

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

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

Одрасли грађани остваре у просеку 1,6 **посета лекарима у приватној пракси** (Графикон 10), и то чешће испитаници старости 50 до 69 година (1,6), они са незавршеном основном школом (3,3) и они који немају изабраног лекара (3,8).

У приватној педијатријској пракси анкетирани корисници су остварили просечно по 1 посету (Графикон 10), при чему се приватним лекарима чешће обраћају они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,8) и они који немају изабраног лекара (1,2) или се не сећају како су га изабрали (1,7).

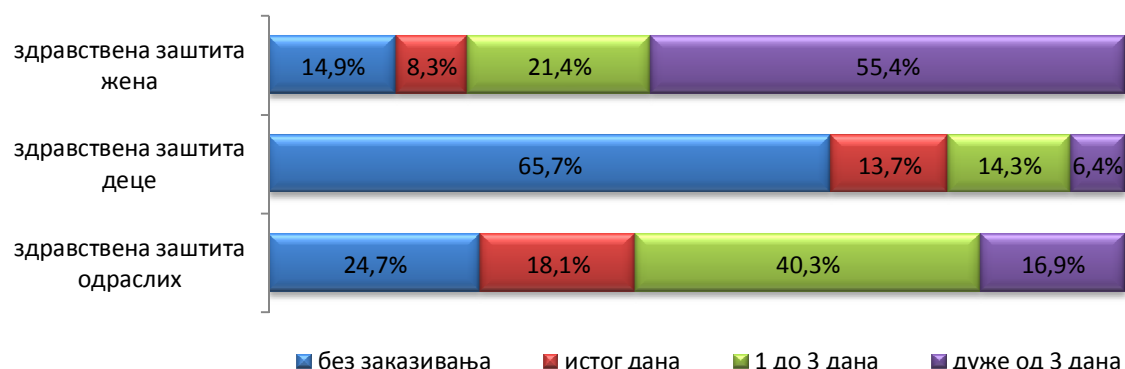
Жене остваре у просеку 1,3 **посете гинеколозима у приватној пракси** (Графикон 10). Анкетиране кориснице посећују гинеколога у приватној пракси чешће уколико свој материјално стање процењују као веома добро (1,6), као и кориснице са вишом и високом школом (1,7).

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



Трећина анкетираних корисника (32,3%) никада не заказује своје посете лекару, 15,1% корисника их закаже за исти дан, готово трећина корисника чека од 1 до 3 дана (30,4%), а 22,2% на преглед чека дуже од 3 дана. Највећи број корисника преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту деце (65,7%). У служби за здравствену заштиту жена више од половине корисница чека на преглед дуже од 3 дана (55,4%). Нешто више од трећине одраслих корисника (40,3%) чека на преглед од 1 до 3 дана, док готово свака пета одрасла особа закаже преглед истог дана (18,1%) (Графикон 11). Преглед не заказује 24,7% корисника Службе за здравствену заштиту одраслих, док 16,9% корисника чека на преглед дуже од 3 дана. Нешто више од трећине анкетираних корисника млађих од 29 година (35,5%) не заказује прегледе, а готово половина корисника старости 70 и више година чека 1 до 3 дана на заказани преглед (44,4%), а сваки пети корисник ове старосне доби чека на преглед дуже од 3 дана (19,9%).

Графикон 11. Заказивање посета и чекање на преглед избраног лекара



Највећи број корисника служби за здравствену заштиту **одраслих** свој здравствени проблем реши истог дана у домовима здравља „Лазаревац“ (90,2%) и „Барајево“ (78,4%) и у 333 студената (85,9%), а најмањи у Дому здравља „Земун“ (19,2%). По броју корисника који контакт са изабраним лекаром у овој служби остваре након чекања дужег од три дана издвајају се домови здравља „Звездара“ (37,7%) и „Врачар“ (35,5%) (Табела 14).

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

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
ДЗ „Барајево“	62,2%	16,2%	8,1%	13,5%
ДЗ „Вождовац“	23,8%	24,7%	41,3%	10,3%
ДЗ „Врачар“	22,5%	15,4%	26,6%	35,5%
ДЗ „Гроцка“	51,8%	25,2%	22,5%	0,5%
ДЗ „Звездара“	20,5%	15,5%	26,4%	37,7%
ДЗ „Земун“	10,4%	8,8%	51,2%	29,6%
ДЗ „Лазаревац“	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%
ДЗ „Младеновац“	11,8%	25,9%	44,7%	17,6%
ДЗ „Нови Београд“	22,9%	22,2%	37,5%	17,4%
ДЗ „Обреновац“	28,3%	15,8%	48,7%	7,2%
ДЗ „Палилула“	23,5%	16,2%	50,9%	9,4%
ДЗ „Раковица“	22,2%	27,8%	22,2%	27,8%
ДЗ „Савски венац“	15,0%	22,1%	56,2%	6,6%
ДЗ „Сопот“	14,8%	16,0%	50,6%	18,5%
ДЗ „Стари град“	13,0%	23,7%	55,4%	7,9%
ДЗ „Чукарица“	11,0%	14,5%	51,7%	22,8%
333 студената	67,3%	18,6%	9,7%	4,4%

ЗЗЗ радника МУП	67,2%	10,3%	17,2%	5,2%
ЗЗЗ радника ЖС	38,0%	10,9%	32,1%	19,0%
Укупно	24,7%	18,1%	40,3%	16,9%

Највећи број **деце** (79,4%) бива примљен код избраног лекара истог дана, без заказивања или уз заказивање посете за исти дан и то у већини домова здравља. Најмањи проценат у овом року обављених прегледа је у Дому здравља „Савски венац“ (39,5%) (Табела 15).

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

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
ДЗ „Барајево“	94,7%	0,0%	0,0%	5,3%
ДЗ „Вождовац“	73,8%	9,9%	12,1%	4,3%
ДЗ „Врачар“	48,7%	11,1%	29,9%	10,3%
ДЗ „Гроцка“	83,6%	8,2%	2,7%	5,5%
ДЗ „Звездара“	67,3%	11,5%	12,5%	8,7%
ДЗ „Земун“	79,5%	9,7%	9,7%	1,1%
ДЗ „Лазаревац“	67,8%	23,0%	1,1%	8,0%
ДЗ „Младеновац“	66,7%	13,9%	10,3%	9,1%
ДЗ „Нови Београд“	79,0%	9,6%	3,0%	8,4%
ДЗ „Обреновац“	48,6%	23,4%	18,9%	9,0%
ДЗ „Палилула“	77,0%	10,7%	7,4%	4,9%
ДЗ „Раковица“	68,6%	15,7%	11,8%	3,9%
ДЗ „Савски венац“	24,4%	15,1%	48,8%	11,6%
ДЗ „Сопот“	69,8%	13,2%	15,1%	1,9%
ДЗ „Стари град“	72,9%	12,1%	11,4%	3,6%
ДЗ „Чукарица“	42,4%	23,4%	27,8%	6,3%
Укупно	65,7%	13,7%	14,3%	6,4%

Највећи број **корисница службе за здравствену заштиту жена** преглед може да обави у току истог дана у ДЗ „Барајево“ (100,0%) и ДЗ „Сопот“ (79,2%). Насупрот томе, ово може да учини мањи број корисника услуга ових служби у домовима здравља: „Вождовац“ (12,8%), „Стари град“ (12,6%), „Чукарица“ (10,5%), „Раковица“ (9,6%), „Звездара“ (7,6%) и ЗЗЗ радника ЖС (4,4%). На преглед дуже од три дана чека више од две трећине корисница у домовима

здравља: „Звездара” (79,7%), „Вождовац” (73,0%), „Стари град” (72,1%), „Чукарица” (69,8%) и 333 радника ЖС (70,6%) (Табела 16).

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

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
ДЗ „Барајево”	94,7%	5,3%	0,0%	0,0%
ДЗ „Вождовац”	8,8%	4,0%	14,2%	73,0%
ДЗ „Врачар”	29,5%	11,5%	10,3%	48,7%
ДЗ „Гроцка”	16,3%	18,6%	62,8%	2,3%
ДЗ „Звездара”	6,3%	1,3%	12,7%	79,7%
ДЗ „Земун”	19,5%	4,7%	33,6%	42,2%
ДЗ „Лазаревац”	24,4%	20,0%	22,2%	33,3%
ДЗ „Младеновац”	9,1%	22,7%	30,7%	37,5%
ДЗ „Нови Београд”	21,0%	13,6%	16,0%	49,4%
ДЗ „Обреновац”	13,0%	8,7%	21,7%	56,5%
ДЗ „Палилула”	11,4%	10,2%	15,9%	62,5%
ДЗ „Раковица”	5,8%	3,8%	25,0%	65,4%
ДЗ „Савски венац”	20,0%	8,4%	18,9%	52,6%
ДЗ „Сопот”	62,5%	16,7%	20,8%	0,0%
ДЗ „Стари град”	7,2%	5,4%	15,3%	72,1%
ДЗ „Чукарица”	5,8%	4,7%	19,8%	69,8%
333 студената	9,9%	8,6%	40,7%	40,7%
333 радника МУП	41,9%	12,9%	12,9%	32,3%
333 радника ЖС	1,5%	2,9%	25,0%	70,6%
Укупно	14,9%	8,3%	21,4%	55,4%

Саветовање о здравим стилевима живота

Савете о здравим стилевима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 17). Корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (61,6%) и редовне физичке активности (56,0%). Изабрани лекар током редовне посете даје савете о штетности алкохола (35,7%), дувана (40,0%) и одбрани од стреса (44,3%). У службама за здравствену заштиту жена најчешће се добијају савети о сигурном сексу (41,4%). О опасностима злоупотребе дроге савете добије свега 35,4%

корисника. Више од 40% корисника сматра да им нису потребни савети о злоупотреби алкохола, дроге и сигурном сексу.

Табела 17. Саветовање о здравим стилевима живота

Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?				
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
Правилна исхрана	61,6	8,1	10,0	20,3
Важност физичке активности	56,0	10,1	11,6	22,2
Злоупотреба алкохола	35,7	7,4	16,5	40,4
Смањење/престанак пушења	40,0	7,6	14,5	37,8
Одбрана од стреса	44,3	7,3	15,4	33,0
Сигуран секс	32,3	7,0	18,3	42,4
Злоупотреба дрога	28,8	6,6	17,2	47,4

Савете о правилној исхрани корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (61,6%). Највећи број корисника је овај савет добило у току 2014. године у домовима здравља „Гроцка“ (77,8%) и „Барајево“ (75,0%), а најмање у 333 студената (27,1%) (Табела 18).

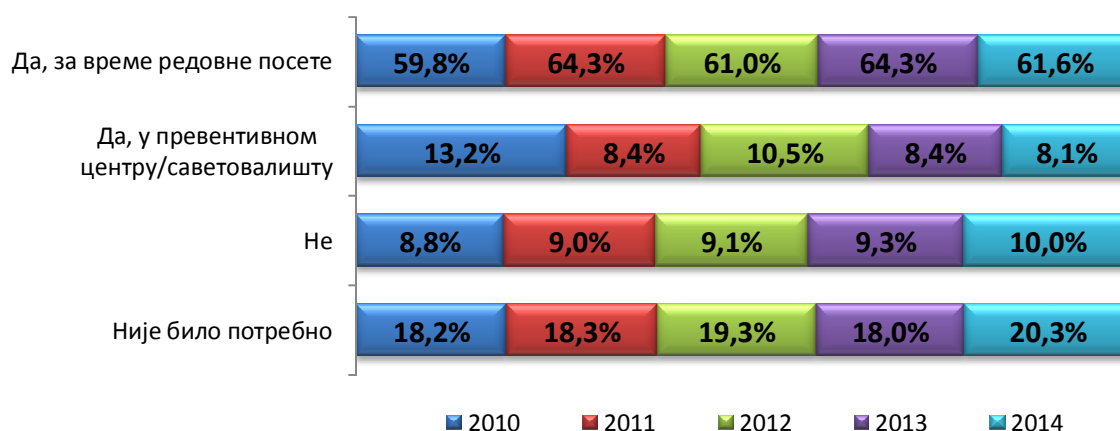
Табела 18. Учесталост саветовања о правилној исхрани

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ „Барајево“	75,0%	4,4%	1,5%	19,1%
ДЗ „Вождовац“	55,1%	7,8%	12,1%	25,0%
ДЗ „Врачар“	66,0%	3,3%	9,4%	21,4%
ДЗ „Гроцка“	77,8%	2,7%	5,7%	13,8%
ДЗ „Звездара“	62,0%	6,0%	9,8%	22,3%
ДЗ „Земун“	68,3%	13,6%	8,1%	9,9%
ДЗ „Лазаревац“	55,7%	11,4%	8,1%	24,8%
ДЗ „Младеновац“	57,6%	10,7%	14,8%	16,9%
ДЗ „Нови Београд“	58,2%	6,9%	10,2%	24,7%
ДЗ „Обреновац“	63,9%	12,2%	7,2%	16,8%
ДЗ „Палилула“	68,7%	5,4%	6,0%	20,0%
ДЗ „Раковица“	61,1%	6,6%	10,0%	22,3%

ДЗ „Савски венац”	65,3%	7,1%	6,4%	21,2%
ДЗ „Сопот“	67,2%	11,2%	6,7%	14,9%
ДЗ „Стари град”	54,5%	3,5%	11,7%	30,2%
ДЗ „Чукарица“	56,2%	12,6%	14,9%	16,3%
333 студената	27,1%	6,6%	20,4%	45,9%
333 радника МУП	61,8%	5,9%	8,8%	23,5%
333 радника ЖС	61,6%	6,6%	18,7%	13,1%
Укупно	61,6%	8,1%	10,0%	20,3%

У 2014. години повећао се проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2010. годину. У посматраном петогодишњем периоду смањио се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 13,2% у 2010. години на 8,1% у 2014. години), док је проценат корисника који сматрају да им саветовање о правилној исхрани није било потребно порастао у посматраном периоду (Графикон 12).

Графикон 12. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2010-2014. године



Нешто више од половине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2014. години добило **савет о значају физичке активности** (56,0%). Око две трећине испитаника саветовано је о важности физичке активности у току посете у домовима здравља: „Барајево” (71,2%) „Гроцка” (70,4%), „Сопот“ (65,6%), „Палилула“ (64,4%) „Земун“ (63,1%). Сваки девети испитаник у просеку није добио савет о важности физичке активности (11,6%), а највише у 333 студената, око петине испитаника (22,3%). Готово половина

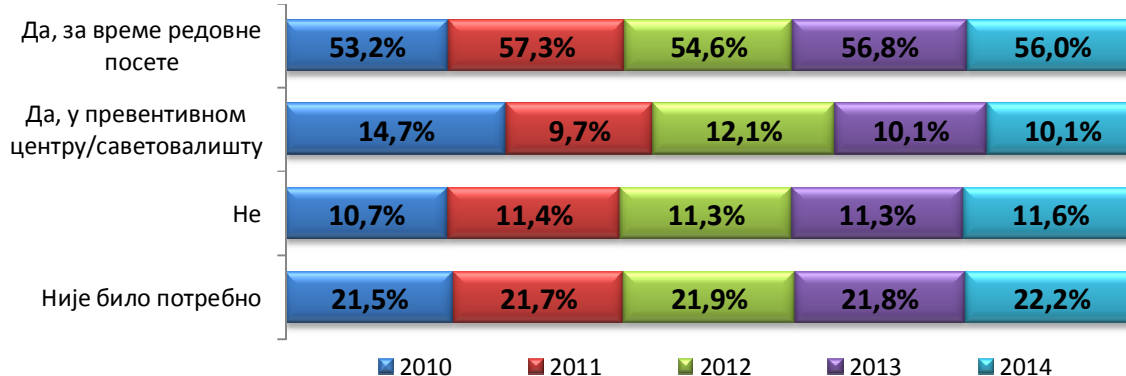
испитаника је сматрала да им овај савет није потребан у 333 студената (46,4%) (Табела 19).

Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности физичке активности?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ „Барајево”	71,2%	1,7%	5,1%	22,0%
ДЗ „Вождовац”	50,0%	9,5%	12,9%	27,6%
ДЗ „Врачар”	60,3%	4,5%	12,0%	23,2%
ДЗ „Гроцка”	70,4%	9,7%	4,9%	15,0%
ДЗ „Звездара”	58,6%	7,8%	11,3%	22,3%
ДЗ „Земун”	63,1%	16,0%	10,0%	10,9%
ДЗ „Лазаревац“	41,4%	15,8%	12,8%	30,1%
ДЗ „Младеновац”	51,0%	10,8%	19,3%	18,9%
ДЗ „Нови Београд”	50,1%	10,8%	12,3%	26,8%
ДЗ „Обреновац”	59,9%	12,7%	8,6%	18,8%
ДЗ „Палилула“	64,4%	6,4%	8,4%	20,7%
ДЗ „Раковица”	57,9%	9,4%	10,9%	21,8%
ДЗ „Савски венац”	61,7%	8,9%	6,9%	22,5%
ДЗ „Сопот“	65,6%	10,7%	8,4%	15,3%
ДЗ „Стари град”	48,6%	5,7%	12,0%	33,7%
ДЗ „Чукарица“	45,6%	15,9%	18,4%	20,0%
333 студената	26,3%	5,0%	22,3%	46,4%
333 радника МУП	55,4%	3,1%	9,2%	32,3%
333 радника ЖС	57,9%	9,7%	17,4%	14,9%
Укупно	56,0%	10,1%	11,6%	22,2%

Као и учесталост давања савета о значају правилне исхране, саветовање о значају физичке активности показује осцилације у посматраном периоду (Графикон 13). У току редовне посете изабраном лекару савете је добило 56,0% корисника, незнатно мање него у 2013. години. Учесталост саветовања у саветовалиштима је смањена у посматраном петогодишњем периоду, а проценат корисника који није добио савет или сматра да му није ни био потребан је незнатно порастао у посматраном периоду.

Графикон 13. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2010 - 2014. године



Савете о злоупотреби алкохола добило је више од трећине корисника (35,7%) током редовне посете. Највећи проценат саветованих био је у домовима здравља „Сопот“ (57,1%), „Гроцка“ (56,3%), „Земун“ (54,3%), а најмањи у 333 студената – сваки десети испитаник (10,7%). Више од две петине испитаника (40,4%) сматра да им није ни потребно саветовање о злоупотреби алкохола, док 16,5% испитаника у просеку није добило савете на ову тему (Табела 20).

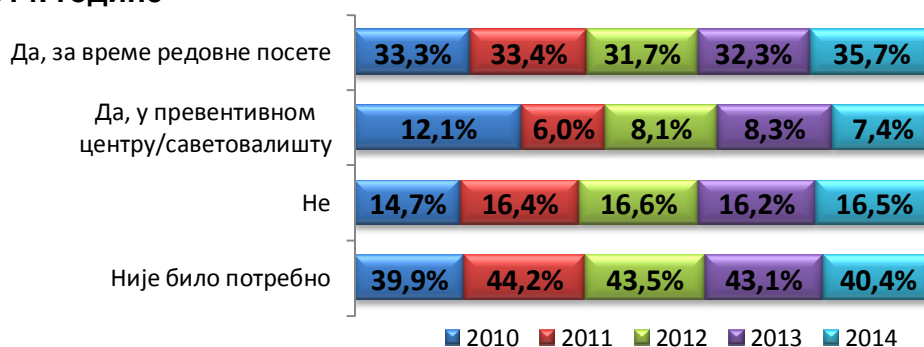
Табела 20. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о злоупотреби алкохола?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ „Барајево“	50,9%	1,9%	9,4%	37,7%
ДЗ „Вождовац“	30,3%	8,6%	15,1%	45,9%
ДЗ „Врачар“	37,9%	3,3%	13,6%	45,3%
ДЗ „Гроцка“	56,3%	7,5%	9,1%	27,0%
ДЗ „Звездара“	30,0%	6,7%	20,5%	42,8%
ДЗ „Земун“	54,3%	13,1%	10,9%	21,7%
ДЗ „Лазаревац“	27,2%	7,0%	15,8%	50,0%
ДЗ „Младеновац“	33,5%	4,4%	27,8%	34,4%
ДЗ „Нови Београд“	32,2%	5,3%	16,6%	45,9%
ДЗ „Обреновац“	34,9%	9,8%	17,3%	38,0%
ДЗ „Палилула“	40,9%	5,7%	13,2%	40,2%
ДЗ „Раковица“	22,6%	7,3%	18,1%	52,0%

ДЗ „Савски венац”	26,1%	5,0%	17,4%	51,6%
ДЗ „Сопот“	57,1%	5,9%	14,3%	22,7%
ДЗ „Стари град”	23,6%	2,4%	18,1%	55,9%
ДЗ „Чукарица“	23,5%	11,6%	22,8%	42,1%
ЗЗЗ студената	10,7%	5,1%	21,5%	62,7%
ЗЗЗ радника МУП	28,1%	0,0%	17,5%	54,4%
ЗЗЗ радника ЖС	38,7%	5,8%	30,9%	24,6%
Укупно	35,7%	7,4%	16,5%	40,4%

У периоду од 2010. до 2014. године смањило се проценат корисника који су добили савет о злоупотреби алкохола у саветовалишту (са 12,1% на 7,4%) (Графикон 14). У истом периоду се повећао проценат корисника који нису добили овај савет (са 14,7% на 16,5%) и који сматрају да им није ни потребан (са 39,9% на 40,4%).

Графикон 14. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2010-2014. године



У току 2014. године 40,0% испитаних корисника је добило савет о штетности пушења или о престанку пушења. Највише савета на ову тему дали су изабрани лекари у Дому здравља „Сопот” (62,7%), а најмање у ЗЗЗ студената (16,4%) током редовне посете. Више од трећине испитаника (37,8%) сматра да им савети на ову тему нису ни потребни (Табела 21).

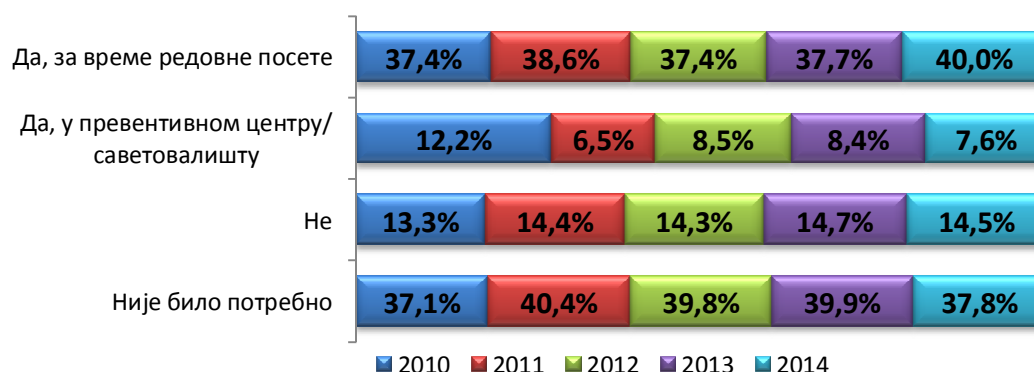
Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о смањењу/престанку пушења?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ „Барајево”	54,9%	3,9%	5,9%	35,3%
ДЗ „Вождовац”	34,6%	9,0%	14,3%	42,1%
ДЗ „Врачар”	37,6%	3,5%	13,2%	45,7%

ДЗ „Гроцка”	59,2%	6,3%	7,5%	27,1%
ДЗ „Звездара”	35,2%	8,1%	15,6%	41,0%
ДЗ „Земун”	57,6%	12,2%	10,2%	20,0%
ДЗ „Лазаревац“	27,4%	8,8%	14,2%	49,6%
ДЗ „Младеновац”	38,3%	6,1%	26,1%	29,6%
ДЗ „Нови Београд”	35,7%	5,8%	15,7%	42,7%
ДЗ „Обреновац”	36,3%	7,8%	15,9%	40,0%
ДЗ „Палилула“	49,4%	3,9%	11,2%	35,5%
ДЗ „Раковица”	34,5%	7,7%	13,9%	43,8%
ДЗ „Савски венац”	33,7%	9,6%	13,3%	43,3%
ДЗ „Сопот“	62,7%	7,1%	11,1%	19,0%
ДЗ „Стари град”	30,2%	2,6%	15,7%	51,5%
ДЗ „Чукарица“	27,2%	10,8%	20,9%	41,1%
ЗЗЗ студената	16,4%	5,6%	18,6%	59,3%
ЗЗЗ радника МУП	34,9%	1,6%	12,7%	50,8%
ЗЗЗ радника ЖС	44,3%	8,3%	22,9%	24,5%
Укупно	40,0%	7,6%	14,5%	37,8%

У периоду 2010-2014. године учесталост саветовања о штетности пушења или о престанку пушења у току редовне посета изабраном лекару је порасла (са 37,4% на 40,0%), док се учесталост давања овог савета у саветовалишту или превентивном центру смањила (са 12,2% на 7,6%). Број корисника који није добио савет о пушењу се није много мењао, као и број корисника који сматра да му овај савет није ни био потребан (Графикон 15).

Графикон 15. Учесталост саветовања о штетности пушења у периоду 2010-2014. године



Мање од половине испитаника (44,3%) је у току 2014. године добило савет о штетности стреса у току редовне посете изабраном лекару. Око две

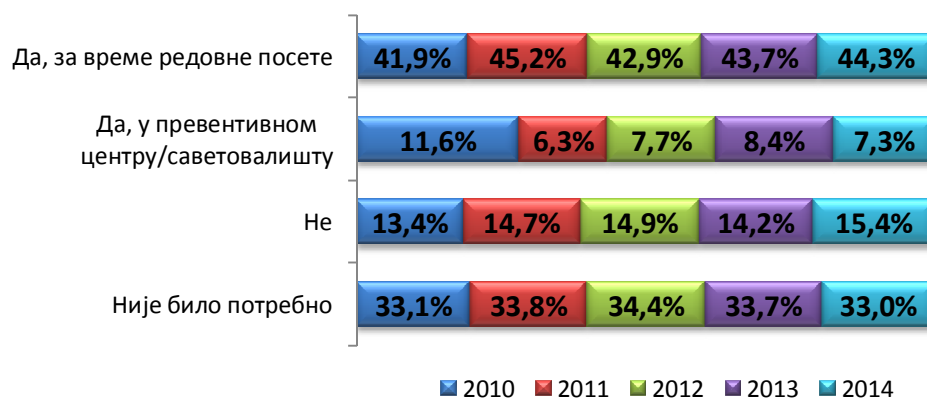
трећине корисника је добило овај савет у следећим домовима здравља: „Гроцка“ (66,4%) и „Земун“ (63,0%). Трећина корисника сматра да му овај савет није ни потребан (33,0%), а највише у 333 студената, готово половина испитаника (47,8%) (Табела 22).

Табела 22. Учесталост саветовања о штетности стреса

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о избегавању/одбрани од стреса?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивн ом центру	Не	Није било потребно
ДЗ „Барајево“	53,7%	5,6%	7,4%	33,3%
ДЗ „Вождовац“	36,1%	9,0%	16,2%	38,8%
ДЗ „Врачар“	35,7%	3,6%	15,0%	45,7%
ДЗ „Гроцка“	66,4%	6,7%	7,9%	19,0%
ДЗ „Звездара“	40,6%	6,8%	17,5%	35,1%
ДЗ „Земун“	63,0%	12,0%	10,2%	14,8%
ДЗ „Лазаревац“	34,5%	8,0%	15,0%	42,5%
ДЗ „Младеновац“	43,1%	4,7%	24,1%	28,0%
ДЗ „Нови Београд“	36,2%	5,4%	17,2%	41,1%
ДЗ „Обреновац“	43,4%	7,1%	11,8%	37,7%
ДЗ „Палилула“	50,7%	5,5%	12,9%	30,8%
ДЗ „Раковица“	45,9%	6,1%	13,8%	34,3%
ДЗ „Савски венац“	48,1%	5,6%	9,9%	36,4%
ДЗ „Сопот“	57,4%	7,4%	18,0%	17,2%
ДЗ „Стари град“	33,6%	3,4%	17,8%	45,3%
ДЗ „Чукарица“	35,7%	11,4%	21,9%	31,0%
333 студената	20,8%	6,7%	24,7%	47,8%
333 радника МУП	42,4%	1,7%	16,9%	39,0%
333 радника ЖС	47,1%	7,9%	28,3%	16,8%
Укупно	44,3%	7,3%	15,4%	33,0%

У току посматраног периода 2010-2014. године осцилира проценат корисника који је добио савет о штетности стреса. Процент корисника који нису добили савет или сматрају да им није потребан је готово непромењен у посматраном периоду (Графикон 16).

Графикон 16. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2010-2014. године



Савете о сигурном сексу у 2014. години је добила трећина корисника 32,3% испитаних корисника. Посматрајући по домовима здравља највећи број савета дат је у ДЗ „Гроцка“ (62,1% испитаника је добило савет у току редовне посете). Више од половине испитаника сматра да им саветовање на ову тему није било потребно у домовима здравља Савски венац“ (56,8%), „Раковица“ (54,8%) и „Врачар“ (52,9%) (Табела 23).

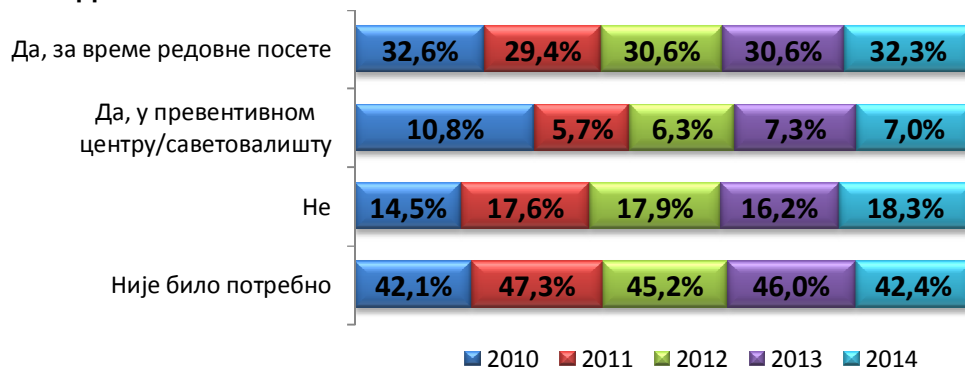
Табела 23. Учесталост саветовања о сигурном сексу

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о сигурном сексу?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ „Барајево“	52,9%	0,0%	7,8%	39,2%
ДЗ „Вождовац“	29,0%	7,4%	15,1%	48,6%
ДЗ „Врачар“	26,3%	5,3%	15,5%	52,9%
ДЗ „Гроцка“	62,1%	2,5%	9,9%	25,5%
ДЗ „Звездара“	27,4%	5,3%	20,0%	47,4%
ДЗ „Земун“	47,7%	15,4%	12,0%	24,9%
ДЗ „Лазаревац“	27,3%	6,4%	18,2%	48,2%
ДЗ „Младеновац“	36,2%	4,7%	26,7%	32,3%
ДЗ „Нови Београд“	23,5%	3,8%	23,3%	49,5%
ДЗ „Обреновац“	28,7%	5,6%	25,0%	40,7%
ДЗ „Палилула“	36,2%	5,9%	15,4%	42,4%
ДЗ „Раковица“	22,0%	5,6%	17,5%	54,8%
ДЗ „Савски венац“	21,9%	5,2%	16,0%	56,8%
ДЗ „Сопот“	37,3%	5,9%	24,6%	32,2%
ДЗ „Стари град“	22,1%	2,5%	19,2%	56,2%
ДЗ „Чукарица“	26,0%	10,7%	23,1%	40,2%

333 студената	28,4%	8,2%	19,1%	44,3%
333 радника МУП	30,4%	3,6%	17,9%	48,2%
333 радника ЖС	33,5%	6,3%	33,0%	27,2%
Укупно	32,3%	7,0%	18,3%	42,4%

У 2014. години смањио се број датих савета о сигурном сексу у превентивном центру/саветовалишту, у односу на 2010. годину (са 10,8% на 7,0%), док број датих савета за време редовне посете осцилира у посматраном петогодишњем периоду. Број корисника који није добио савет се повећао у посматраном периоду (Графикон 17).

Графикон 17. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2010-2014. године



Савете о штетности злоупотребе дрога у току 2014. године добило је 28,8% корисника у току редовне посете и 6,6% у саветовалишту. Највећи број корисника је добио овај савет за време редовне посете лекару у домовима здравља: „Гроцка“ (54,3%) и „Земун“ (44,5%). У 333 радника МУП две трећине корисника (66,0%) сматра да им овај савет није потребан (Табела 24).

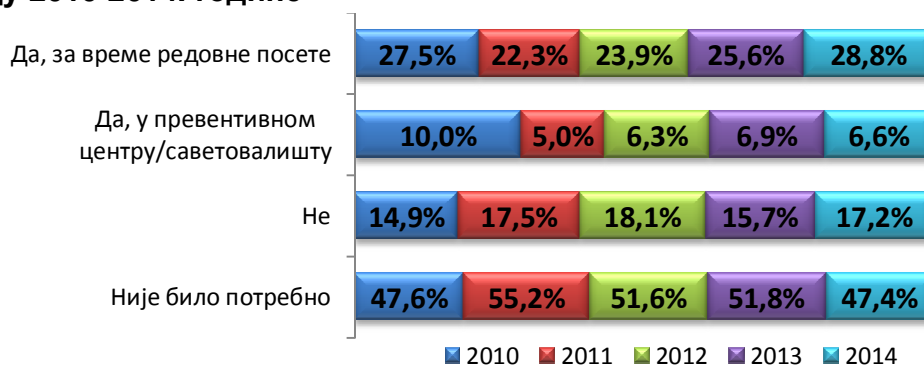
Табела 24. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дроге

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје информације о злоупотреби дрога			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ „Барајево“	38,3%	4,3%	8,5%	48,9%
ДЗ „Вождовац“	23,1%	6,1%	15,1%	55,7%
ДЗ „Врачар“	25,8%	4,8%	14,8%	54,6%
ДЗ „Гроцка“	54,3%	7,3%	9,8%	28,6%
ДЗ „Звездара“	25,3%	6,2%	15,6%	52,9%
ДЗ „Земун“	44,5%	16,6%	11,3%	27,6%
ДЗ „Лазаревац“	23,0%	8,8%	16,8%	51,3%

ДЗ „Младеновац”	31,9%	4,4%	26,5%	37,2%
ДЗ „Нови Београд”	25,4%	3,2%	17,1%	54,3%
ДЗ „Обреновац”	25,9%	3,9%	25,3%	44,9%
ДЗ „Палилула“	33,1%	4,2%	14,6%	48,2%
ДЗ „Раковица”	20,9%	5,1%	15,8%	58,2%
ДЗ „Савски венац”	17,6%	2,8%	15,7%	63,9%
ДЗ „Сопот“	38,5%	6,8%	22,2%	32,5%
ДЗ „Стари град”	19,4%	2,9%	18,3%	59,5%
ДЗ „Чукарица“	23,3%	9,3%	23,3%	44,1%
ЗЗЗ студената	10,1%	4,5%	20,2%	65,2%
ЗЗЗ радника МУП	17,0%	0,0%	17,0%	66,0%
ЗЗЗ радника ЖС	33,2%	5,8%	30,5%	30,5%
Укупно	28,8%	6,6%	17,2%	47,4%

У периоду од 2010. до 2014. године смањио се проценат корисника који су добили савет о штетности злоупотреба дрога у саветовалиштима (са 10,0% на 6,6%). Истовремено се повећао и број корисника који нису добили овај савет (са 14,9% на 17,2%) (Графикон 18).

Графикон 18. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дрога у периоду 2010-2014. године



Задовољство корисника радом медицинских сестара

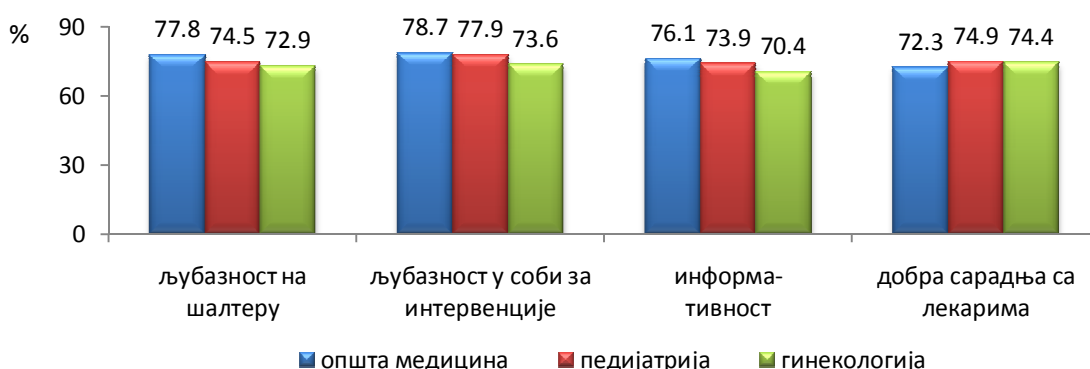
Када је у питању задовољство корисника радом медицинских сестара, око три четвртине анкетираних корисника су у просеку позитивно оценили љубазност медицинских сестара на шалтеру, у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају, као и њихову сарадњу са лекарима (Табела 25).

Табела 25. Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем	делимично	не слажем	не знам
	се	се слажем	се	
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	76,0	18,7	4,1	1,2
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	77,5	14,3	2,2	6,0
Медицинске сестре ми пруже све информације	74,4	19,3	4,4	1,9
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	73,3	15,5	2,0	9,2

При том су свим аспектима рада медицинских сестара значајно задовољније кориснице женског пола, старији и они са осредњим и добрим материјалним стањем. (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



Посматрајући по здравственим установама, може се уочити да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у ДЗ „Барајево” (94,8%), затим у домовима здравља: „Гроцка”, „Обреновац”, „Палилула”, „Савски венац” и „Стари град” у којима се више од четири петине испитаника сложило са тврдњом да су сестре на шалтеру љубазне (Табела 26).

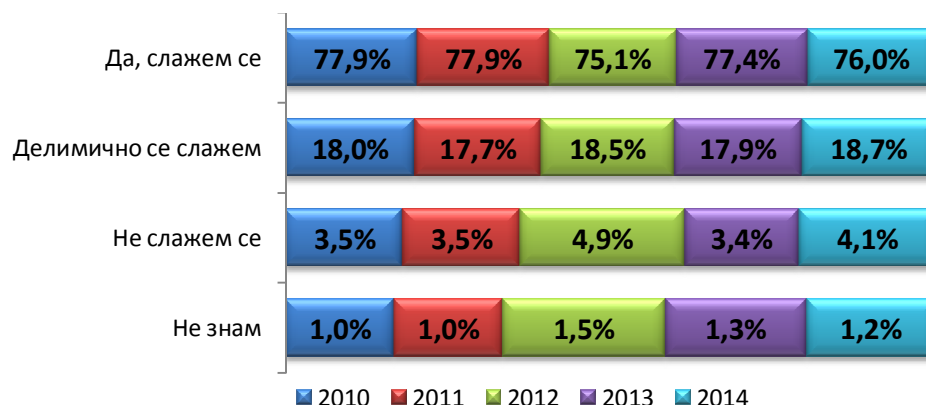
Табела 26. Љубазност медицинских сестара на шалтеру

Здравствена установа	Медицинске сестре на шалтеру су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	94,8%	3,9%	,0%	1,3%
ДЗ „Вождовац”	68,6%	25,2%	5,0%	1,2%
ДЗ „Врачар”	74,4%	21,3%	2,9%	1,5%
ДЗ „Гроцка”	84,2%	9,2%	4,4%	2,2%

ДЗ „Звездара”	70,1%	24,0%	4,9%	1,0%
ДЗ „Земун”	79,1%	15,3%	4,8%	,8%
ДЗ „Лазаревац“	63,3%	30,2%	5,9%	,6%
ДЗ „Младеновац”	59,1%	27,2%	11,8%	1,9%
ДЗ „Нови Београд”	77,5%	17,4%	3,6%	1,5%
ДЗ „Обреновац”	87,1%	10,2%	2,2%	,5%
ДЗ „Палилула“	81,0%	14,3%	4,1%	,6%
ДЗ „Раковица”	78,1%	17,0%	3,6%	1,2%
ДЗ „Савски венац”	82,6%	16,1%	,8%	,5%
ДЗ „Сопот“	78,9%	19,1%	1,3%	,7%
ДЗ „Стари град”	82,0%	14,9%	1,9%	1,2%
ДЗ „Чукарица“	77,2%	19,1%	2,9%	,8%
ЗЗЗ студената	56,0%	35,2%	5,2%	3,6%
ЗЗЗ радника МУП	70,7%	23,2%	4,9%	1,2%
ЗЗЗ радника ЖС	67,3%	22,3%	6,4%	4,0%
Укупно	76,0%	18,7%	4,1%	1,2%

Посматрајући одговоре на нивоу свих служби установа примарне здравствене заштите у Београду може се уочити да се 2014. године мањи проценат корисника сложио са тврдњом да су сестре на шалтеру љубазне, при чему се удео одговора „Не слажем се” незнатно повећао у посматраном четворогодишњем периоду (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара на шалтеру у периоду 2010-2014. године



Више од три четвртине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (77,5%). У ДЗ „Барајево” корисници су најзадовољнији и љубазношћу сестара у соби за интервенције (98,4%). У осталим установама

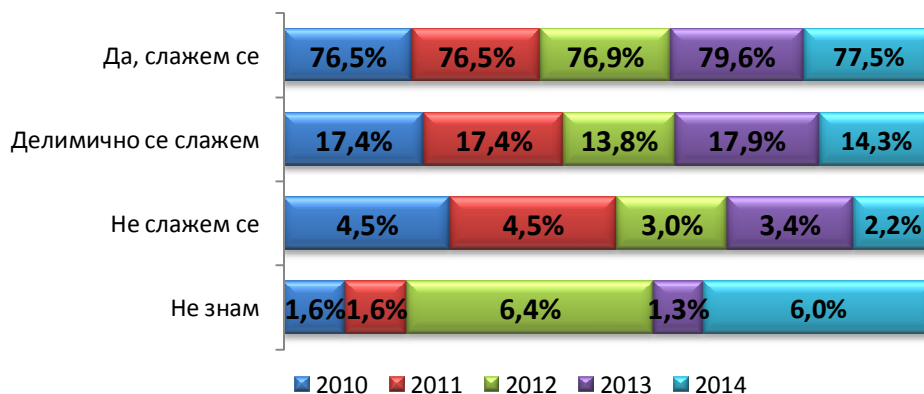
процент корисника који сматра да су сестре љубазне креће се у распону од 57,7% у 333 студената до 89,4% у ДЗ „Обреновац“ (Табела 27).

Табела 27. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције

Здравствена установа	Медицинске сестре у соби за интервенцију су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево“	98,4%	1,6%	0,0%	0,0%
ДЗ „Вождовац“	69,5%	22,3%	3,6%	4,5%
ДЗ „Врачар“	76,9%	13,6%	2,3%	7,2%
ДЗ „Гроцка“	84,9%	7,0%	3,5%	4,6%
ДЗ „Звездара“	68,0%	20,1%	4,2%	7,6%
ДЗ „Земун“	79,0%	13,3%	2,5%	5,2%
ДЗ „Лазаревац“	76,4%	13,9%	4,2%	5,6%
ДЗ „Младеновац“	66,7%	24,2%	4,0%	5,1%
ДЗ „Нови Београд“	74,8%	14,6%	1,7%	8,9%
ДЗ „Обреновац“	89,4%	7,3%	0,7%	2,7%
ДЗ „Палилула“	86,2%	9,1%	0,9%	3,8%
ДЗ „Раковица“	79,2%	11,9%	1,3%	7,5%
ДЗ „Савски венац“	87,2%	9,3%	0,8%	2,7%
ДЗ „Сопот“	82,4%	12,7%	0,0%	4,9%
ДЗ „Стари град“	81,3%	11,5%	0,8%	6,4%
ДЗ „Чукарица“	81,2%	9,9%	1,4%	7,5%
333 студента	57,7%	24,2%	5,2%	12,9%
333 радника МУП	58,0%	15,9%	1,4%	24,6%
333 радника ЖС	62,4%	23,2%	2,6%	11,9%
Укупно	77,5%	14,3%	2,2%	6,0%

У периоду од 2010. до 2014. године проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне се повећао (са 76,5% у 2010. години на 77,5% у 2014. години), док је проценат корисника који се са тим не слаже у посматраном периоду опао (са 4,5% у 2010. години на 2,2% у 2014. години). (Графикон 21).

Графикон 21. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Готово три четвртине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (74,4%), највише у Дому здравља: „Барајево” (93,7%), а најмање у 333 студената (55,4%). Са овом тврдњом се не слаже сваки девети испитаник у 333 студената (10,9%) (Табела 28).

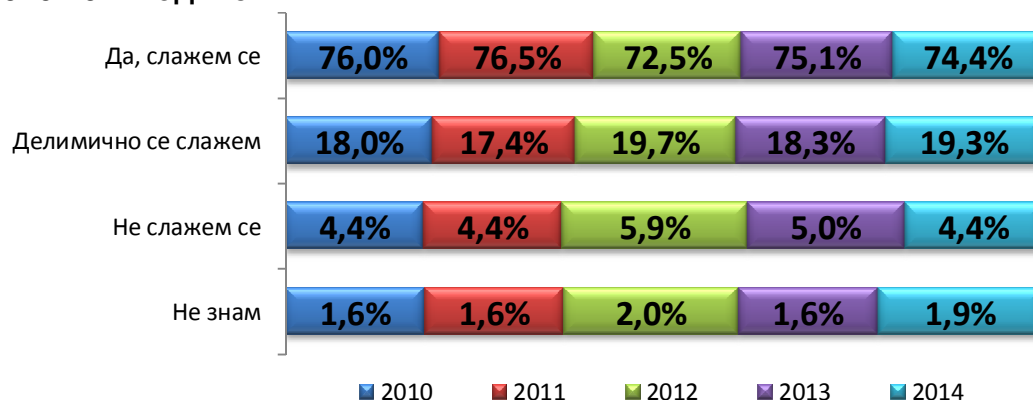
Табела 28. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

Здравствена установа	Медицинске сестре ми увек пруже све информације			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	93,7%	6,3%	0,0%	0,0%
ДЗ „Вождовац”	65,2%	26,9%	4,7%	3,1%
ДЗ „Врачар”	73,6%	19,1%	5,2%	2,1%
ДЗ „Гроцка”	87,1%	7,7%	3,1%	2,1%
ДЗ „Звездара”	64,5%	27,1%	6,1%	2,2%
ДЗ „Земун”	76,1%	17,5%	5,3%	1,1%
ДЗ „Лазаревац“	72,1%	19,7%	8,2%	0,0%
ДЗ „Младеновац”	61,0%	27,3%	9,7%	1,9%
ДЗ „Нови Београд”	73,3%	20,7%	3,8%	2,2%
ДЗ „Обреновац”	85,5%	13,0%	1,2%	0,4%
ДЗ „Палилула“	84,1%	11,8%	3,2%	0,9%
ДЗ „Раковица”	77,0%	16,1%	4,3%	2,6%
ДЗ „Савски венац”	79,8%	16,8%	2,7%	0,8%
ДЗ „Сопот“	81,7%	15,5%	2,1%	0,7%
ДЗ „Стари град”	81,0%	15,0%	3,4%	0,5%
ДЗ „Чукарица“	74,3%	21,8%	2,3%	1,7%
333 студената	55,4%	29,0%	10,9%	4,7%

333 радника МУП	60,9%	24,6%	8,7%	5,8%
333 радника ЖС	62,0%	26,5%	5,5%	6,0%
Укупно	74,4%	19,3%	4,4%	1,9%

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

Графикон 22. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014.године



Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара у просеку три четвртине испитаника (73,3%) сматра да се добро слажу, а највећи проценат у ДЗ „Барајево“ (90,8%). У осталим установама проценат корисника који сматра да медицинске сестре и лекари добро сарађују креће се у распону од 59,1% у 333 ЖС до 86,8% у ДЗ „Палилула“. Свега 2,0% испитаника се не слаже са овом тврдњом (Табела 29).

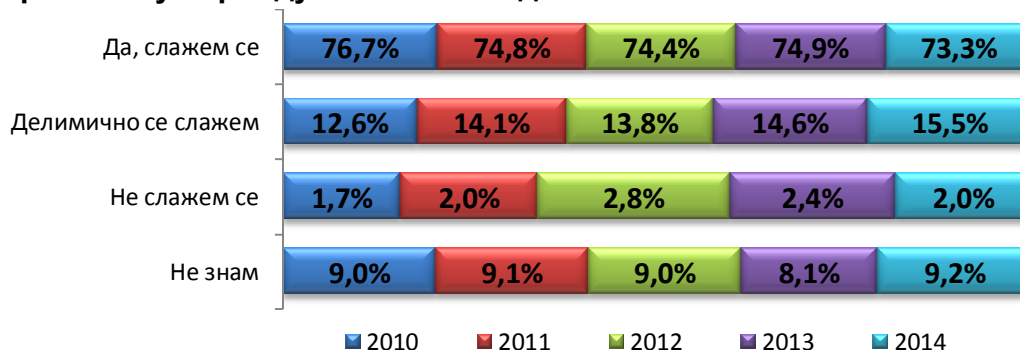
Табела 29. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

Здравствена установа	Медицинске сестре и лекари добро сарађују			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево“	90,8%	7,7%	0,0%	1,5%
ДЗ „Вождовац“	69,9%	20,3%	2,3%	7,5%
ДЗ „Врачар“	71,1%	15,9%	2,0%	11,0%
ДЗ „Гроцка“	86,4%	7,0%	2,1%	4,5%
ДЗ „Звездара“	66,0%	19,4%	1,9%	12,8%
ДЗ „Земун“	73,1%	15,8%	3,8%	7,4%

ДЗ „Лазаревац“	67,1%	16,4%	4,1%	12,3%
ДЗ „Младеновац“	61,6%	24,0%	3,9%	10,4%
ДЗ „Нови Београд“	69,7%	10,2%	2,7%	17,3%
ДЗ „Обреновац“	72,2%	21,0%	1,1%	5,8%
ДЗ „Палилула“	86,8%	7,1%	0,9%	5,2%
ДЗ „Раковица“	80,3%	12,0%	1,3%	6,4%
ДЗ „Савски венац“	76,2%	16,9%	1,3%	5,6%
ДЗ „Сопот“	81,3%	12,5%	0,0%	6,3%
ДЗ „Стари град“	80,5%	11,1%	0,3%	8,2%
ДЗ „Чукарица“	76,0%	13,9%	1,4%	8,6%
ЗЗЗ студената	59,5%	23,1%	1,5%	15,9%
ЗЗЗ радника МУП	65,8%	11,0%	0,0%	23,3%
ЗЗЗ радника ЖС	59,1%	18,7%	3,5%	18,7%
Укупно	73,3%	15,5%	2,0%	9,2%

У посматраном петогодишњем периоду опада проценат корисника који сматра да медицинска сестра и лекар добро сарађују (Графикон 23).

Графикон 23. Медицинска сестра и лекар добро сарађују, одговори корисника у периоду 2010-2014. године



Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

Највећи број корисника, у вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (70,8%), да одвајају довољно времена за разговор (70,5%), пажљиво их слушају (77,6%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (77,1%), па се после обављене посете лекару 68,7% испитаника осећа способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог

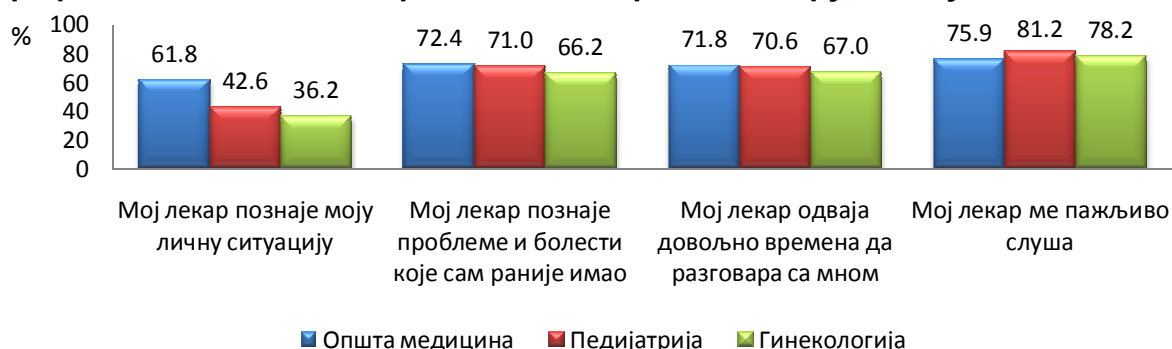
здравственог проблема, 79,0% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (Табела 30).

Табела 30. Ставови корисника о избраном лекару

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
лекар познаје моју личну ситуацију	52,3%	23,2%	24,4%
лекар познаје раније проблеме и болести	70,8%	21,9%	7,2%
лекар одваја довољно времена за разговор	70,5%	23,4%	6,1%
лекар ме пажљиво слуша	77,6%	18,9%	3,5%
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	77,1%	18,6%	4,4%
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	68,7%	25,7%	5,5%
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	79,0%	16,0%	5,0%

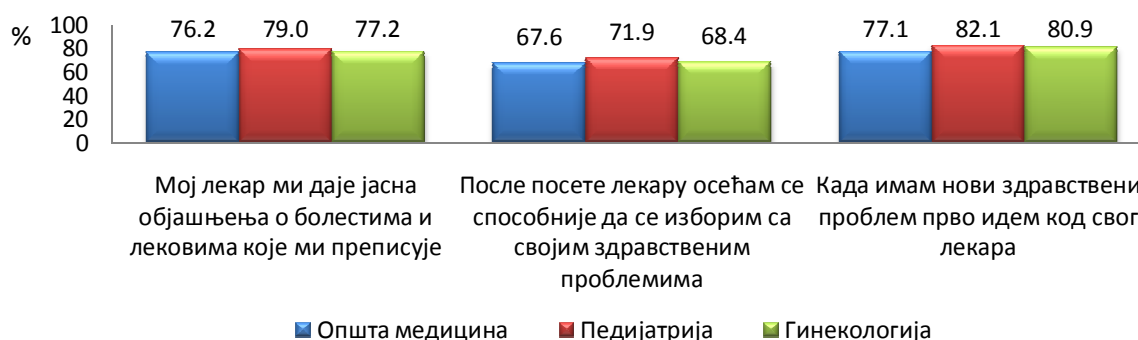
Слагање са изјавама да лекар познаје личну ситуацију, проблеме и болести пацијента и да одваја довољно времена да разговара са пацијентом најзаступљеније је у службама за здравствену заштиту одраслих грађана на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду. Најмањи проценат слагања је са тврдњом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

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



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

Графикон 246. Ставови корисника о изабраном лекару, по службама



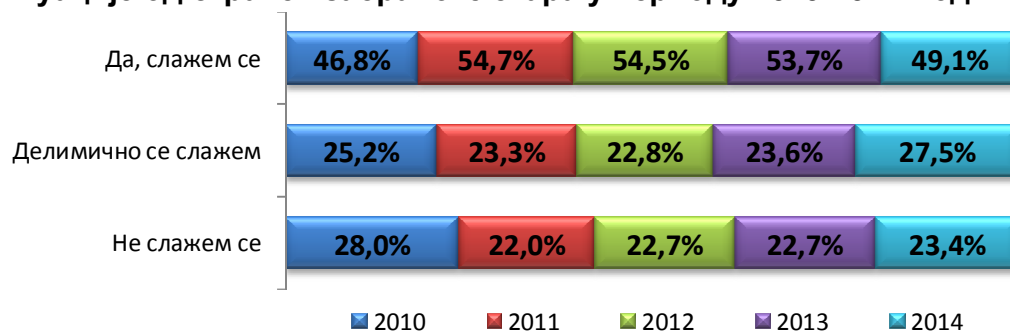
Личну ситуацију својих пацијената у високом проценту познају изабрани лекари у домовима здравља: „Барајево“, „Земун“, „Палилула“ и 333 радника МУП (више од две трећине испитаника). Са овом тврдњом не слаже се највећи проценат испитаника испитаника у Дому здравља „Младеновац, нешто више од трећине (34,3%) (Табела 31).

Табела 31. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје моју личну ситуацију		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево“	71,7%	16,7%	11,7%
ДЗ „Вождовац“	52,2%	27,8%	20,0%
ДЗ „Врачар“	49,1%	27,5%	23,4%
ДЗ „Гроцка“	62,8%	21,4%	15,9%
ДЗ „Звездара“	44,1%	23,5%	32,4%
ДЗ „Земун“	70,2%	19,2%	10,7%
ДЗ „Лазаревац“	49,7%	22,8%	27,6%
ДЗ „Младеновац“	42,7%	23,1%	34,3%
ДЗ „Нови Београд“	49,8%	22,7%	27,5%
ДЗ „Обреновац“	59,7%	16,5%	23,8%
ДЗ „Палилула“	67,2%	15,1%	17,7%
ДЗ „Раковица“	46,6%	23,3%	30,2%
ДЗ „Савски венац“	40,3%	33,7%	26,0%
ДЗ „Сопот“	60,3%	20,5%	19,2%
ДЗ „Стари град“	49,1%	20,3%	30,5%
ДЗ „Чукарица“	40,0%	28,0%	32,0%
333 студената	52,3%	23,2%	24,4%
333 радника МУП	71,7%	16,7%	11,7%
333 радника ЖС	52,2%	27,8%	20,0%
Укупно	49,1%	27,5%	23,4%

У односу на претходну годину смањило се проценат корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију са 53,7% на 49,1%. У посматраном петогодишњем периоду проценат испитаника који се не слажу са овом тврдњом се смањило (Графикон 25).

Графикон 25. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2010-2014. године



Више од две трећине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, што је најизраженије у домовима здравља: „Гроцка“ (86,4%) и „Барајево“ (83,6%) и Обреновац (80,2%). Са овом изјавом не слаже се сваки четврти испитаник у 333 студената (Табела 32).

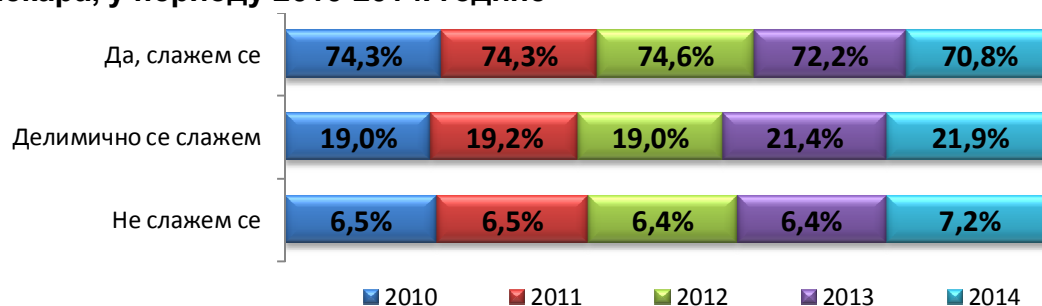
Табела 32. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево“	83,6%	14,8%	1,6%
ДЗ „Вождовац“	62,9%	29,8%	7,3%
ДЗ „Врачар“	67,2%	25,1%	7,7%
ДЗ „Гроцка“	86,4%	8,9%	4,6%
ДЗ „Звездара“	66,1%	24,4%	9,5%
ДЗ „Земун“	81,1%	14,9%	4,0%
ДЗ „Лазаревац“	75,4%	16,7%	8,0%
ДЗ „Младеновац“	71,2%	20,8%	8,0%
ДЗ „Нови Београд“	68,8%	25,5%	5,7%
ДЗ „Обреновац“	80,2%	14,3%	5,5%
ДЗ „Палилула“	78,8%	13,3%	7,9%
ДЗ „Раковица“	71,5%	19,3%	9,2%
ДЗ „Савски венац“	69,3%	24,9%	5,8%
ДЗ „Сопот“	77,0%	18,0%	5,0%
ДЗ „Стари град“	67,1%	25,1%	7,8%

ДЗ „Чукарица“	70,9%	20,3%	8,7%
333 студената	34,4%	41,3%	24,3%
333 радника МУП	68,4%	21,1%	10,5%
333 радника ЖС	47,2%	44,7%	8,0%
Укупно	70,8%	21,9%	7,2%

Удео неслагања са тврдњом да изабрани лекар познаје историју болести корисника остао је готово непромењен у посматраном петогодишњем периоду, док је удео слагања опао, са 74,3% у 2010. години на 70,8% у 2014. години (Графикон 26).

Графикон 26. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара, у периоду 2010-2014. године



Готово три четвртине испитаника сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља: „Гроцка“ (87,6%), „Барајево“ (87,3%) и „Палилула“ (81,3%) (Табела 33).

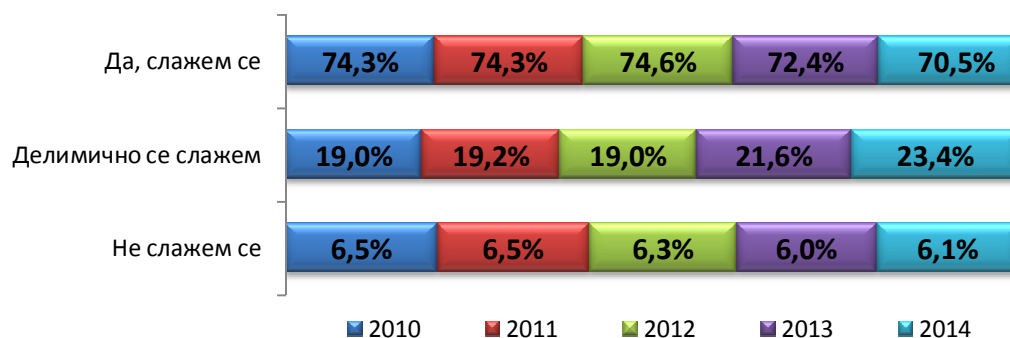
Табела 33. Задовољство корисника временом које изабрани лекар одваја за разговор са њим

Здравствена установа	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево“	87,3%	11,1%	1,6%
ДЗ „Вождовац“	61,9%	32,8%	5,3%
ДЗ „Врачар“	58,2%	28,9%	12,9%
ДЗ „Гроцка“	87,6%	8,5%	3,9%
ДЗ „Звездара“	59,1%	32,0%	8,9%
ДЗ „Земун“	76,7%	20,0%	3,3%
ДЗ „Лазаревац“	74,1%	20,1%	5,8%
ДЗ „Младеновац“	71,7%	19,9%	8,3%
ДЗ „Нови Београд“	69,5%	23,0%	7,5%
ДЗ „Обреновац“	76,1%	19,9%	4,0%

ДЗ „Палилула“	81,3%	15,6%	3,1%
ДЗ „Раковица“	76,6%	17,4%	6,0%
ДЗ „Савски венац“	71,0%	24,3%	4,7%
ДЗ „Сопот“	77,7%	17,3%	5,0%
ДЗ „Стари град“	70,3%	22,0%	7,8%
ДЗ „Чукарица“	70,0%	23,4%	6,6%
ЗЗЗ студената	51,9%	37,6%	10,6%
ЗЗЗ радника МУП	73,3%	18,7%	8,0%
ЗЗЗ радника ЖС	60,4%	32,5%	7,1%
Укупно	70,5%	23,4%	6,1%

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

Графикон 27. Задовољство корисника временом које избрани лекар одваја за разговор са њим, у периоду 2010-2014. године



Готово четири петине испитаника сматра да их избрани лекар пажљиво слуша (77,6%) (Табела 34). Са овом тврдњом се сложило више од 90% испитаника у ДЗ „Гроцка“ (93,0%) и ДЗ „Барајево“ (91,7%). Најмањи број позитивних одговора је био у ЗЗЗ радника ЖС (59,6%), док се највећи проценат испитаника у ДЗ „Врачар“ (7,5%) не слаже са овом тврдњом.

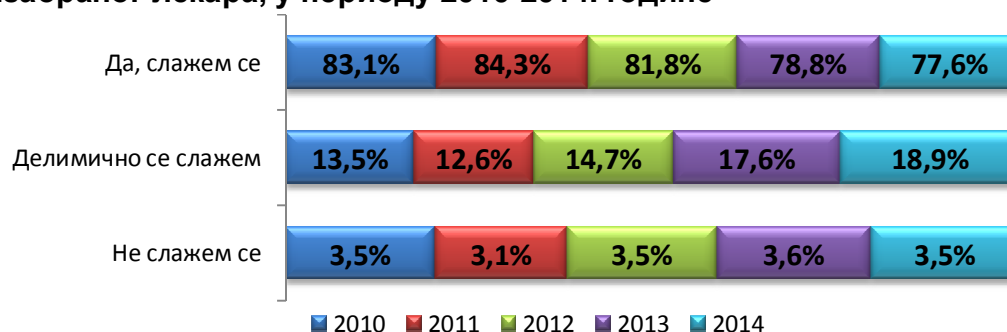
Табела 34. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране избраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево“	91,7%	8,3%	0,0%
ДЗ „Вождовац“	67,2%	29,2%	3,7%

ДЗ „Врачар”	66,5%	26,0%	7,5%
ДЗ „Гроцка”	93,0%	5,2%	1,7%
ДЗ „Звездара”	71,0%	24,6%	4,3%
ДЗ „Земун”	82,7%	14,6%	2,7%
ДЗ „Лазаревац“	83,3%	13,2%	3,5%
ДЗ „Младеновац”	81,8%	13,1%	5,1%
ДЗ „Нови Београд”	74,8%	20,9%	4,3%
ДЗ „Обреновац”	79,3%	18,4%	2,3%
ДЗ „Палилула“	87,2%	10,8%	2,0%
ДЗ „Раковица”	84,8%	13,4%	1,7%
ДЗ „Савски венац”	79,1%	18,4%	2,5%
ДЗ „Сопот“	85,6%	12,9%	1,4%
ДЗ „Стари град”	78,3%	16,7%	5,0%
ДЗ „Чукарица“	80,7%	17,2%	2,1%
ЗЗЗ студената	67,2%	25,8%	7,0%
ЗЗЗ радника МУП	88,0%	6,7%	5,3%
ЗЗЗ радника ЖС	59,6%	37,3%	3,1%
Укупно	77,6%	18,9%	3,5%

Од 2010. године проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша се смањио са 83,1% на 77,6%, док се број корисника који се делимично слажу повећао са 13,5% на 18,9%. Процент корисника који се не слажу са овом тврдњом остао је непромењен у посматраном периоду (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара, у периоду 2010-2014. године



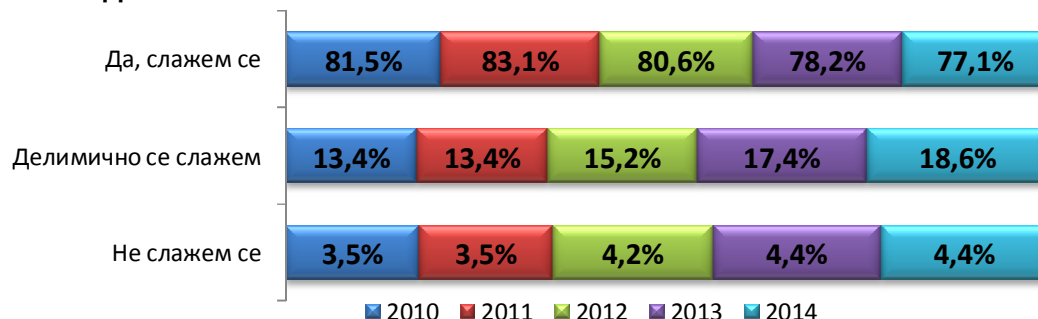
Јасна објашњења о болестима и лековима које им приписује изабрани лекар добије 77,1% испитаних корисника. Ова пракса је најзаступљенија у домовима здравља „Барајево“ (93,4%) и „Гроцка“ (91,8%) (Табела 35).

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

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	93,4%	4,9%	1,6%
ДЗ „Вождовац”	67,7%	25,8%	6,5%
ДЗ „Врачар”	72,8%	24,0%	3,3%
ДЗ „Гроцка”	91,8%	5,3%	2,8%
ДЗ „Звездара”	72,9%	21,8%	5,4%
ДЗ „Земун”	82,6%	15,1%	2,3%
ДЗ „Лазаревац“	83,6%	12,7%	3,7%
ДЗ „Младеновац”	77,9%	14,6%	7,5%
ДЗ „Нови Београд”	73,6%	20,1%	6,3%
ДЗ „Обреновац”	75,9%	20,8%	3,3%
ДЗ „Палилула“	84,3%	12,0%	3,7%
ДЗ „Раковица”	83,7%	12,0%	4,3%
ДЗ „Савски венац”	79,1%	18,7%	2,2%
ДЗ „Сопот“	86,1%	10,9%	2,9%
ДЗ „Стари град”	76,4%	18,3%	5,2%
ДЗ „Чукарица“	80,9%	15,2%	3,8%
ЗЗЗ студената	62,4%	28,5%	9,1%
ЗЗЗ радника МУП	85,5%	10,5%	3,9%
ЗЗЗ радника ЖС	61,6%	35,9%	2,5%
Укупно	77,1%	18,6%	4,4%

У 2014. години мањи проценат испитаника сматра да им изабрани лекар даје јасна упутства о болестима и прописаним лековима него претходних година (Графикон 29). Истовремено се повећао и проценат корисника који се делимично слажу или се не слажу са овом изјавом.

Графикон 29. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им преписује изабрани лекар у периоду 2010-2014. године



Више од две трећине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару (68,7%), мање у односу на претходну годину. У ДЗ „Гроцка” највећи проценат испитаника сматра да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете лекару (88,4%), док је тај проценат испитаника најнижи у 333 студената (58,7%) и 333 радника ЖС (55,8%). Са овом изјавом не слаже се сваки девети испитаник у 333 студената (11,1%) (Табела 36).

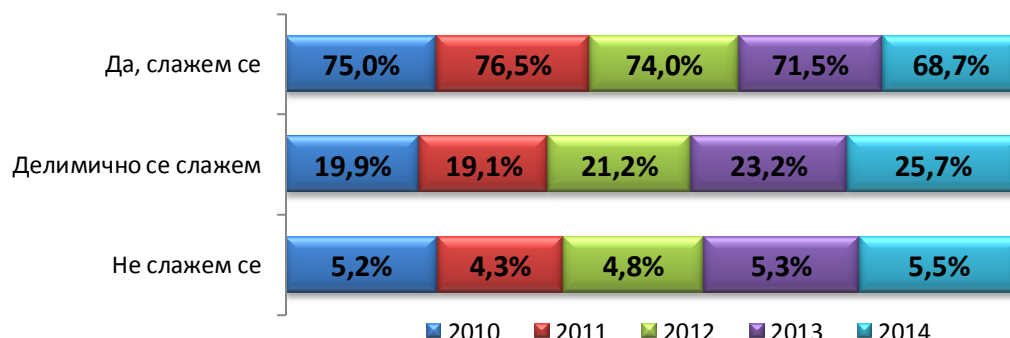
Табела 36. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару

Здравствена установа	После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	85,7%	14,3%	0,0%
ДЗ „Вождовац”	62,1%	31,1%	6,8%
ДЗ „Врачар”	63,0%	31,3%	5,7%
ДЗ „Гроцка”	88,4%	8,3%	3,2%
ДЗ „Звездара”	61,7%	32,5%	5,8%
ДЗ „Земун”	75,2%	20,0%	4,7%
ДЗ „Лазаревац”	75,0%	20,6%	4,4%
ДЗ „Младеновац”	66,9%	26,1%	7,0%
ДЗ „Нови Београд”	57,3%	36,2%	6,4%
ДЗ „Обреновац”	72,1%	24,5%	3,4%
ДЗ „Палилула”	75,8%	19,8%	4,4%
ДЗ „Раковица”	76,4%	17,5%	6,1%
ДЗ „Савски венац”	68,3%	28,0%	3,7%
ДЗ „Сопот”	77,4%	18,2%	4,4%

ДЗ „Стари град”	71,2%	22,9%	5,9%
ДЗ „Чукарица“	70,1%	24,5%	5,4%
ЗЗЗ студената	58,7%	30,2%	11,1%
ЗЗЗ радника МУП	65,3%	25,3%	9,3%
ЗЗЗ радника ЖС	55,8%	36,5%	7,6%
Укупно	68,7%	25,7%	5,5%

Процент корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемима након посете изабраном лекару се смањио у посматраном периоду, са 75,0% у 2010. години на 68,7% у 2014. години. Процент корисника који се не слажу са тим остао је непромењен, док се процент корисника који се делимично слажу повећао (Графикон 30).

Графикон 30. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, у периоду 2010-2014. године



Готово четири петине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (79,0%). Највећи процент корисника који се прво обраћа изабраном лекару када има здравствени проблем присутан је у ДЗ „Гроцка” (94,7%), а најмањи у ЗЗЗ студената (63,5%) (Табела 37).

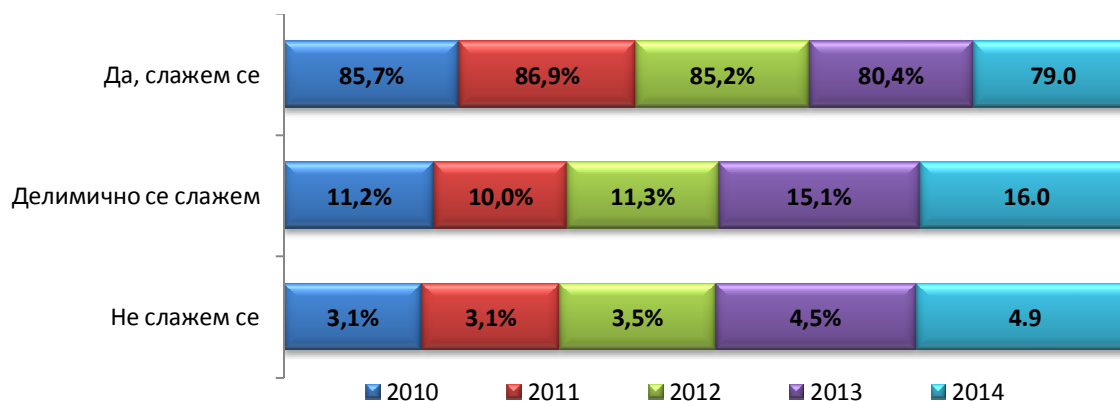
Табела 37. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем

Здравствена установа	Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	91,8%	8,2%	0,0%
ДЗ „Вождовац”	69,8%	22,1%	8,1%
ДЗ „Врачар”	76,7%	18,3%	5,0%

ДЗ „Гроцка”	94,7%	3,5%	1,8%
ДЗ „Звездара”	74,3%	20,4%	5,3%
ДЗ „Земун”	77,3%	18,5%	4,2%
ДЗ „Лазаревац“	71,6%	22,7%	5,7%
ДЗ „Младеновац”	84,3%	10,0%	5,7%
ДЗ „Нови Београд”	75,1%	18,3%	6,6%
ДЗ „Обреновац”	84,5%	11,8%	3,7%
ДЗ „Палилула“	86,5%	10,4%	3,1%
ДЗ „Раковица”	88,0%	11,1%	0,9%
ДЗ „Савски венац”	81,9%	15,9%	2,2%
ДЗ „Сопот“	81,6%	12,8%	5,7%
ДЗ „Стари град”	82,3%	12,7%	4,9%
ДЗ „Чукарица“	82,2%	13,8%	4,0%
ЗЗЗ студената	63,5%	27,5%	9,0%
ЗЗЗ радника МУП	77,6%	18,4%	3,9%
ЗЗЗ радника ЖС	74,5%	16,5%	9,0%
Укупно	79,0%	16,0%	4,9%

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

Графикон 31. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем, у периоду 2010-2014. године



Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите

Када је реч о задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите, онда су корисници најзадовољнији радним временом, више од трећине испитаника сматра да мора **дуго да чека у чекаоници** – 39,4%, а могућношћу **телефонског саветовања** задовољно је 38,7% корисника (Табела 38).

Табела 38. Задовољство корисника организационим аспектима рада дома здравља

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
задовољан сам радним временом	81,9	12,8	3,4	1,8
преглед је могућ и викендом	69,2	13,5	7,5	9,8
служба је доступна инвалидима	61,2	12,8	5,7	20,3
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	79,3	9,8	5,8	5,1
у чекаоници има довољно места за седење	66,8	20,3	10,9	2,0
дуго се чека у чекаоници	39,4	33,1	23,8	3,6
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	38,7	20,4	21,4	19,5
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	71,4	16,6	5,8	6,2
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	66,9	6,8	3,7	22,6
установа има интернет страницу	59,0	7,1	3,3	30,7
установа има довољно медицинске опреме	44,9	14,5	10,2	30,4

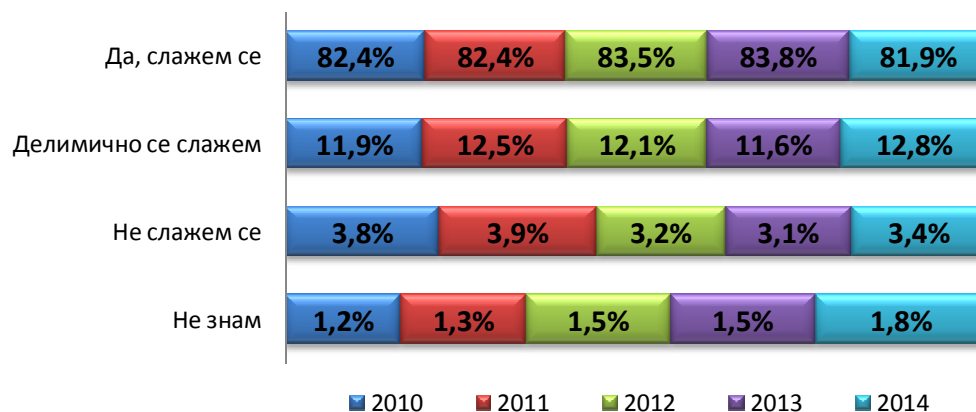
Више од четири петине анкетираних је задовољно **радним временом** здравствене установе (81,9%, Табела 38), при чему су то значајно чешће старији корисници (90,0% старих 70 и више година према 77,9% млађих од 29 година). Посматрајући према установама (Табела 39), радним временом установе најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља „Барајево“ (90,1%), а најмање задовољни су корисници услуга у 333 радника ЖС (67,2%).

Табела 39. Задовољство корисника радним временом здравствене установе

Здравствена установа	Задовољан сам радним временом			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	90,1%	9,9%	0,0%	0,0%
ДЗ „Вождовац”	79,7%	13,1%	5,6%	1,6%
ДЗ „Врачар”	78,6%	17,3%	2,8%	1,3%
ДЗ „Гроцка”	88,1%	6,3%	4,0%	1,7%
ДЗ „Звездара”	81,7%	13,4%	2,8%	2,1%
ДЗ „Земун”	84,0%	11,4%	3,4%	1,2%
ДЗ „Лазаревац“	71,5%	15,8%	10,1%	2,5%
ДЗ „Младеновац”	77,0%	14,5%	4,3%	4,3%
ДЗ „Нови Београд”	78,1%	15,5%	4,0%	2,5%
ДЗ „Обреновац”	86,8%	9,7%	1,8%	1,8%
ДЗ „Палилула“	87,5%	9,4%	2,0%	1,1%
ДЗ „Раковица”	79,3%	14,5%	3,7%	2,5%
ДЗ „Савски венац”	87,2%	10,2%	2,3%	0,3%
ДЗ „Сопот“	84,1%	13,8%	2,1%	0,0%
ДЗ „Стари град”	85,1%	12,0%	1,7%	1,2%
ДЗ „Чукарица“	84,9%	12,2%	1,6%	1,4%
ЗЗЗ студената	73,7%	18,4%	4,2%	3,7%
ЗЗЗ радника МУП	75,3%	15,6%	7,8%	1,3%
ЗЗЗ радника ЖС	67,2%	21,9%	3,5%	7,5%
Укупно	81,9%	12,8%	3,4%	1,8%

Радним временом установа примарне здравствене заштите у 2014. години је био задовољан мањи проценат испитаника него у 2013. години. Процент корисника који нису задовољни радним временом се незнатно повећао (Графикон 32).

Графикон 32. Задовољство корисника радним временом установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Нешто више од две трећине корисника (69,2%) на нивоу примарне здравствене заштите је упознато са могућношћу обављења посета лекару за време викенда (Табела 40). Највећи проценат упознатих корисника је био у ДЗ „Барајево“ (88,3%), а најмањи у 333 радника МУП (34,3%) и 333 студената (33,5%).

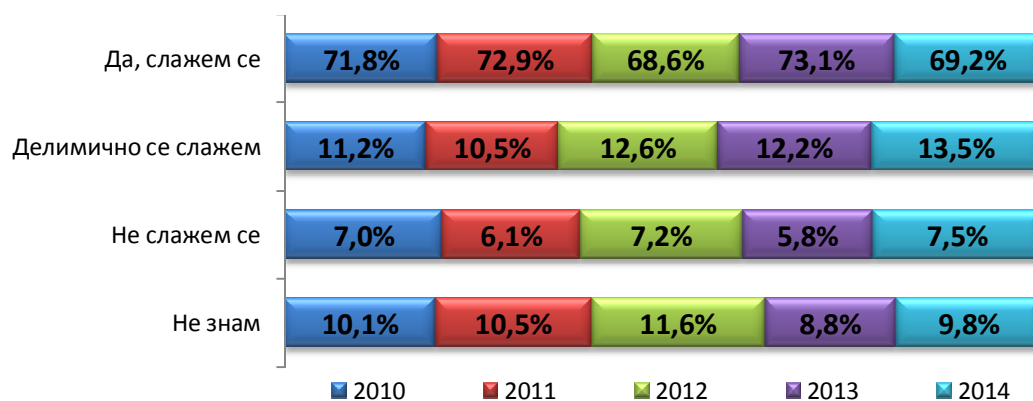
Табела 40. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду

Здравствена установа	Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево“	88,3%	6,7%	1,7%	3,3%
ДЗ „Вождовац“	65,3%	17,0%	8,2%	9,5%
ДЗ „Врачар“	64,6%	17,4%	5,9%	12,1%
ДЗ „Гроцка“	81,0%	6,2%	7,0%	5,9%
ДЗ „Звездара“	65,2%	14,8%	8,4%	11,7%
ДЗ „Земун“	82,3%	10,5%	3,6%	3,6%
ДЗ „Лазаревац“	61,6%	22,5%	10,6%	5,3%
ДЗ „Младеновац“	59,5%	21,2%	12,4%	6,9%
ДЗ „Нови Београд“	65,8%	13,7%	8,3%	12,2%
ДЗ „Обреновац“	82,4%	9,3%	3,6%	4,7%
ДЗ „Палилула“	73,2%	10,6%	7,4%	8,8%
ДЗ „Раковица“	70,4%	15,2%	5,7%	8,7%
ДЗ „Савски венац“	71,6%	9,0%	4,8%	14,6%
ДЗ „Сопот“	79,1%	14,4%	2,9%	3,6%
ДЗ „Стари град“	68,9%	8,8%	6,1%	16,2%

ДЗ „Чукарица“	70,7%	14,0%	7,2%	8,1%
ЗЗЗ студената	33,5%	23,6%	16,8%	26,2%
ЗЗЗ радника МУП	34,3%	11,4%	22,9%	31,4%
ЗЗЗ радника ЖС	39,1%	17,8%	23,4%	19,8%
Укупно	69,2%	13,5%	7,5%	9,8%

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

Графикон 33. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Више од трећине корисника сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (39,4%), при том су то чешће корисници служби за здравствену заштиту одраслих – 40,8%, старији од 70 година – 40,6% и корисници веома лошег материјалног положаја – 48,7%, као и они који услуге остварују у домовима здравља „Земун“ (61,5%) и „Лазаревац“ (61,0%) (Табела 41).

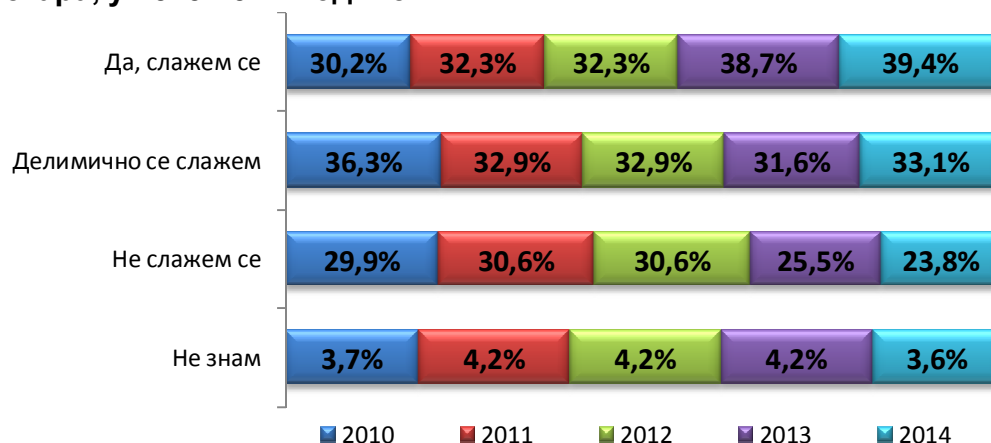
Табеле 41. Дужина чекања на преглед изабраног лекара

Здравствена установа	Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим свог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево“	44,2%	25,0%	26,9%	3,8%
ДЗ „Вождовац“	32,6%	35,5%	25,8%	6,2%
ДЗ „Врачар“	45,2%	34,0%	18,3%	2,4%
ДЗ „Гроцка“	21,2%	23,1%	53,0%	2,7%

ДЗ „Звездара”	41,9%	39,9%	15,2%	2,9%
ДЗ „Земун”	61,5%	22,9%	12,8%	2,7%
ДЗ „Лазаревац“	61,0%	27,9%	10,3%	,7%
ДЗ „Младеновац”	49,2%	32,8%	14,5%	3,5%
ДЗ „Нови Београд”	39,0%	30,1%	27,6%	3,2%
ДЗ „Обреновац”	27,4%	39,6%	30,6%	2,5%
ДЗ „Палилула“	44,1%	29,1%	22,4%	4,4%
ДЗ „Раковица”	35,8%	36,7%	22,0%	5,5%
ДЗ „Савски венац”	29,2%	40,5%	26,2%	4,2%
ДЗ „Сопот“	30,1%	34,6%	27,1%	8,3%
ДЗ „Стари град”	30,8%	38,9%	27,5%	2,8%
ДЗ „Чукарица“	37,5%	35,2%	23,2%	4,1%
ЗЗЗ студената	42,5%	31,7%	22,6%	3,2%
ЗЗЗ радника МУП	45,7%	38,6%	15,7%	,0%
ЗЗЗ радника ЖС	20,7%	38,9%	37,4%	3,0%
Укупно	39,4%	33,1%	23,8%	3,6%

У посматраном петогодишњем периоду расте проценат испитаника који сматра да мора дуго у чекаоници да чека на преглед, а опада проценат оних који се не слажу са овом тврдњом (Графикон 34).

Графикон 34. Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед код изабраног лекара, у 2010-2014. године



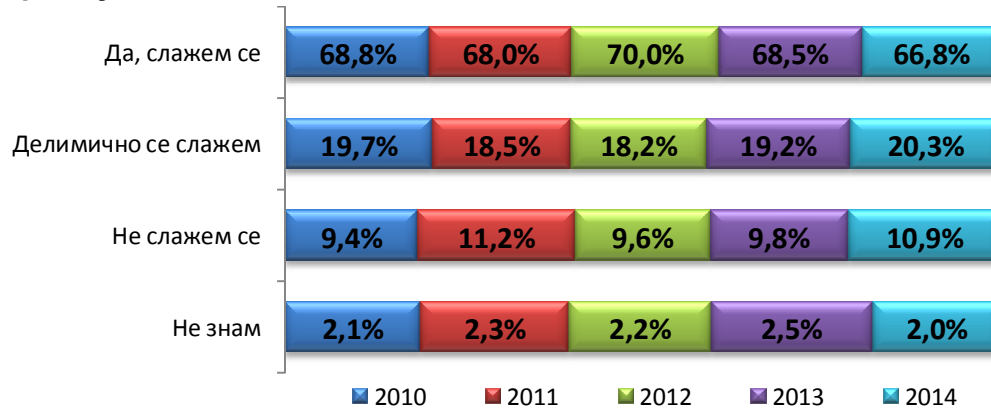
Са изјавом да у чекаоници има довољно места за седење слаже се више од две трећине испитаних корисника (66,8%) (Табела 42). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Сопот” (86,9%), „Стари град“ (85,4%) и ДЗ „Гроцка“ (84,7%), а најмањи у ДЗ „Обреновац” (36,4%)и ЗЗЗ радника МУП (47,8%).

Табела 42. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоници

Здравствена установа	У чекаоници има довољно места за седење			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	66,7%	12,3%	19,3%	1,8%
ДЗ „Вождовац”	62,4%	25,5%	9,0%	3,1%
ДЗ „Врачар”	79,4%	14,7%	4,6%	1,4%
ДЗ „Гроцка”	84,7%	8,4%	5,5%	1,5%
ДЗ „Звездара”	66,6%	19,7%	12,3%	1,4%
ДЗ „Земун”	75,2%	18,5%	5,5%	0,9%
ДЗ „Лазаревац“	69,9%	15,4%	10,3%	4,4%
ДЗ „Младеновац”	69,7%	15,3%	13,8%	1,1%
ДЗ „Нови Београд”	52,7%	25,9%	17,7%	3,7%
ДЗ „Обреновац”	36,4%	31,4%	30,3%	1,8%
ДЗ „Палилула“	76,8%	13,6%	8,2%	1,4%
ДЗ „Раковица”	65,8%	19,8%	11,3%	3,2%
ДЗ „Савски венац”	71,3%	21,3%	6,3%	1,1%
ДЗ „Сопот“	86,9%	12,4%	0,7%	0,0%
ДЗ „Стари град”	85,4%	10,9%	3,2%	0,5%
ДЗ „Чукарица“	61,4%	24,6%	12,6%	1,5%
333 студената	54,0%	24,1%	17,6%	4,3%
333 радника МУП	47,8%	33,3%	15,9%	2,9%
333 радника ЖС	63,1%	25,3%	7,6%	4,0%
Укупно	66,8%	20,3%	10,9%	2,0%

Процент корисника примарне здравствене заштите у Београду који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење је најнижи у посматраном петогодишњем периоду (66,8%). Број корисника који се делимично слажу или не слажу са овом изјавом, као и оних који не знају, није се много мењао у посматраном периоду (Графикон 35).

Графикон 35. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоницама установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Готово две трећине испитаника (61,2%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**. Највећи проценат позитивних одговора је био у ДЗ „Земун” (78,1%) и ДЗ „Сопот“ (77,9%), а најмањи у ЗЗЗ радника МУП (20,3%) (Табела 43).

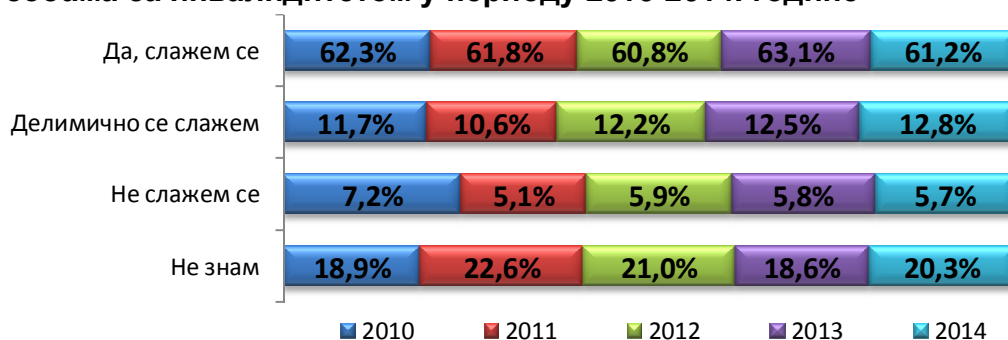
Табела 43. Доступност здравствене заштите особама са инвалидитетом

Здравствена установа	Здравствена заштита је доступна инвалидима и особама у колицима			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	69,4%	8,2%	6,1%	16,3%
ДЗ „Вождовац”	48,7%	19,2%	10,4%	21,7%
ДЗ „Врачар”	50,9%	19,9%	5,7%	23,6%
ДЗ „Гроцка”	65,4%	11,4%	11,4%	11,8%
ДЗ „Звездара”	56,9%	12,0%	5,8%	25,2%
ДЗ „Земун”	78,1%	10,5%	2,5%	8,9%
ДЗ „Лазаревац“	57,3%	20,2%	4,8%	17,7%
ДЗ „Младеновац”	49,8%	12,1%	10,4%	27,7%
ДЗ „Нови Београд”	61,8%	12,6%	4,4%	21,2%
ДЗ „Обреновац”	75,0%	10,0%	3,0%	12,0%
ДЗ „Палилула“	72,8%	6,3%	2,3%	18,6%
ДЗ „Раковица”	54,9%	10,8%	5,2%	29,1%
ДЗ „Савски венац”	60,4%	9,3%	3,1%	27,2%
ДЗ „Сопот“	77,9%	10,7%	1,5%	9,9%
ДЗ „Стари град”	66,5%	5,4%	1,7%	26,4%
ДЗ „Чукарица“	67,7%	11,5%	1,3%	19,5%
ЗЗЗ студената	38,3%	12,2%	4,3%	45,2%
ЗЗЗ радника МУП	20,3%	10,2%	25,4%	44,1%

333 радника ЖС	25,9%	30,2%	24,3%	19,6%
Укупно	61,2%	12,8%	5,7%	20,3%

Испитаници су у претходној години у нешто већем проценту сматрали да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом, док се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом опао у посматраном петогодишњем периоду (са 7,2% у 2010. години на 5,7% у 2014. години) (Графикон 36).

Графикон 36. Доступност примарне здравствене заштите у Београду особама са инвалидитетом у периоду 2010-2014. године



Четири петине испитаника је упознато са **процедуром упућивања на преглед код специјалисте** односно зна да се прво треба јавити изабраном лекару, највише у служби за здравствену заштиту одраслих 81,4% испитаника и у домовима здравља „Гроцка“ (88,4%) и „Палилула“ (87,2%) (Табела 44). Највише корисника који не знају да се треба јавити прво изабраном лекару је међу испитаницама у служби за здравствену заштиту жена (8,6%).

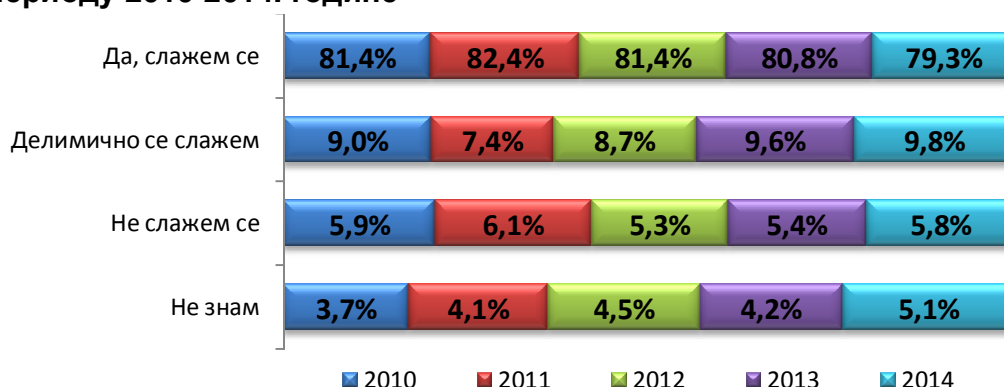
Табела 44. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед

Здравствена установа	Да бих ишао код специјалисте, прво морам да идем код мог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево“	85,2%	1,9%	7,4%	5,6%
ДЗ „Вождовац“	69,3%	17,2%	7,1%	6,4%
ДЗ „Врачар“	81,1%	11,1%	5,2%	2,6%
ДЗ „Гроцка“	88,4%	5,5%	4,7%	1,5%
ДЗ „Звездара“	76,8%	12,0%	7,3%	3,9%
ДЗ „Земун“	82,3%	8,2%	2,7%	6,8%
ДЗ „Лазаревац“	72,9%	8,3%	12,8%	6,0%
ДЗ „Младеновац“	81,0%	8,0%	4,9%	6,1%
ДЗ „Нови Београд“	75,5%	9,8%	7,1%	7,5%

ДЗ „Обреновац”	84,2%	8,8%	2,9%	4,0%
ДЗ „Палилула“	87,2%	7,1%	3,6%	2,0%
ДЗ „Раковица”	80,5%	6,4%	5,5%	7,7%
ДЗ „Савски венац”	81,8%	7,6%	6,1%	4,5%
ДЗ „Сопот“	85,5%	9,2%	4,6%	,8%
ДЗ „Стари град”	84,3%	6,8%	4,1%	4,9%
ДЗ „Чукарица“	84,0%	7,4%	5,2%	3,4%
ЗЗЗ студената	68,1%	10,3%	9,2%	12,4%
ЗЗЗ радника МУП	67,1%	10,0%	17,1%	5,7%
ЗЗЗ радника ЖС	64,7%	14,7%	17,4%	3,2%
Укупно	79,3%	9,8%	5,8%	5,1%

У посматраном петоогодишњем периоду број корисника који су упознати са процедуром се мало смањио (са 81,4% у 2010. години на 79,3% у 2014. години), док се проценат корисника који не знају да ли је потребно прво посетити свог изабраног лекара повећао (Графикон 37).

Графикон 37. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед корисника услуга примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



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

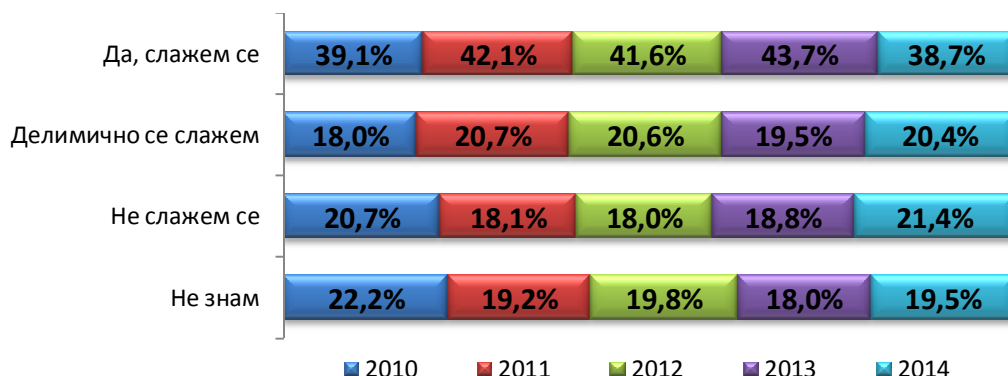
Посматрајући резултате по здравственим установама уочава се да је највећи проценат упознатих корисника у ДЗ „Гроцка” и ДЗ „Земун“, по 55,8%, а најмањи у ЗЗЗ студената (16,8%), где 38,9% испитаника и не зна да ова могућност постоји (Табела 45).

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

Здравствена установа	У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	44,8%	15,5%	17,2%	22,4%
ДЗ „Вождовац”	40,7%	23,2%	20,3%	15,8%
ДЗ „Врачар”	29,8%	20,7%	25,3%	24,2%
ДЗ „Гроцка”	55,8%	16,5%	12,4%	15,4%
ДЗ „Звездара”	33,4%	21,6%	25,1%	19,8%
ДЗ „Земун”	55,8%	19,0%	11,8%	13,4%
ДЗ „Лазаревац“	29,9%	31,4%	24,8%	13,9%
ДЗ „Младеновац”	29,7%	22,7%	29,3%	18,4%
ДЗ „Нови Београд”	30,2%	18,1%	29,1%	22,6%
ДЗ „Обреновац”	34,1%	28,7%	20,9%	16,3%
ДЗ „Палилула“	53,6%	14,9%	14,7%	16,8%
ДЗ „Раковица”	38,6%	15,9%	23,2%	22,3%
ДЗ „Савски венац”	38,5%	22,4%	16,8%	22,4%
ДЗ „Сопот“	53,4%	28,2%	6,9%	11,5%
ДЗ „Стари град”	30,3%	16,8%	30,0%	23,0%
ДЗ „Чукарица“	34,0%	16,3%	28,3%	21,4%
ЗЗЗ студената	16,8%	15,8%	28,4%	38,9%
ЗЗЗ радника МУП	20,0%	15,7%	25,7%	38,6%
ЗЗЗ радника ЖС	21,3%	21,8%	26,4%	30,5%
Укупно	38,7%	20,4%	21,4%	19,5%

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

Графикон 38. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 72,9% корисника опште медицине, 74,6% корисника педијатрије и 64,1% корисница гинекологије. Корисници услуга у Дому здравља „Барајево” се у највећем проценту слажу са тим (92,7%). Насупрот томе, 11,1% корисника услуга ЗЗЗ студената и 13,5% корисника ЗЗЗ радника МУП сматра да преглед истог дана не може да оствари ни у случају хитности (Табела 46).

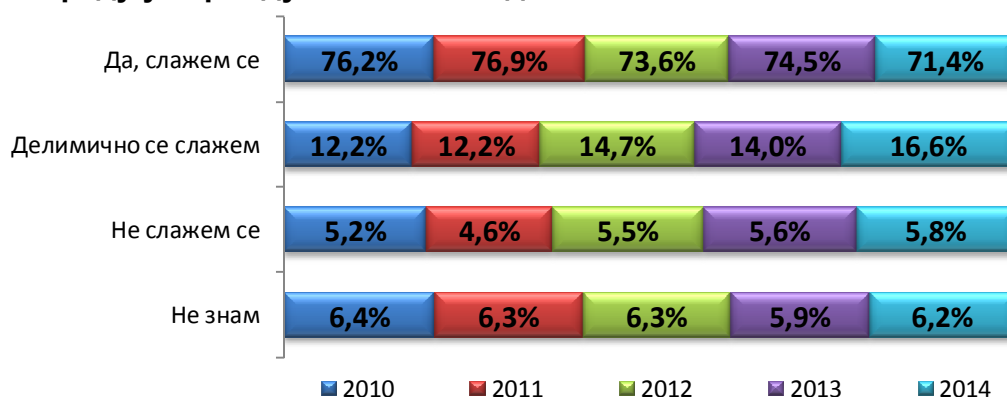
Табела 46. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан

Здравствена установа	Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	92,7%	1,8%	3,6%	1,8%
ДЗ „Вождовац”	65,0%	18,9%	6,4%	9,7%
ДЗ „Врачар”	70,5%	17,2%	6,6%	5,7%
ДЗ „Гроцка”	86,4%	7,0%	4,0%	2,6%
ДЗ „Звездара”	71,3%	17,0%	6,8%	4,8%
ДЗ „Земун”	74,0%	17,1%	4,9%	4,0%
ДЗ „Лазаревац”	61,4%	24,2%	10,6%	3,8%
ДЗ „Младеновац”	68,3%	20,9%	6,7%	4,1%
ДЗ „Нови Београд”	67,1%	19,5%	6,5%	6,9%
ДЗ „Обреновац”	75,7%	16,4%	3,1%	4,9%
ДЗ „Палилула”	79,8%	10,9%	4,8%	4,6%
ДЗ „Раковица”	76,2%	14,1%	4,8%	4,8%
ДЗ „Савски венац”	79,0%	11,3%	3,7%	5,9%
ДЗ „Сопот”	83,6%	14,9%	0,0%	1,5%
ДЗ „Стари град”	71,8%	14,7%	4,8%	8,6%

ДЗ „Чукарица“	70,1%	16,8%	8,1%	5,1%
333 студената	46,8%	24,7%	11,1%	17,4%
333 радника МУП	60,8%	12,2%	13,5%	13,5%
333 радника ЖС	56,9%	26,7%	7,7%	8,7%
Укупно	71,4%	16,6%	5,8%	6,2%

У посматраном петогодишњем периоду уочава се да се смањио број корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности (са 76,2% у 2010. години на 71,4% у 2014. години), док је број оних који се не слажу са овом могућношћу незнатно порастао (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Свега половина корисника је упозната са тим да здравствена установа има своју интернет страницу (55,1%) (Табела 44), готово сваки трећи не може да процени да ли установа располаже са довољно **медицинске опреме** (32,7%), а нешто више од петине корисника (21,5%) није упознато да ли постоје **кутије за примедбе и жалбе пацијената**.

Да здравствена установа има интернет презентацију у највећем проценту су упознати корисници услуга ДЗ „Стари град“ (72,3%), а најмање корисници у Дому здравља „Лазаревац“ (29,5%) (Табела 47).

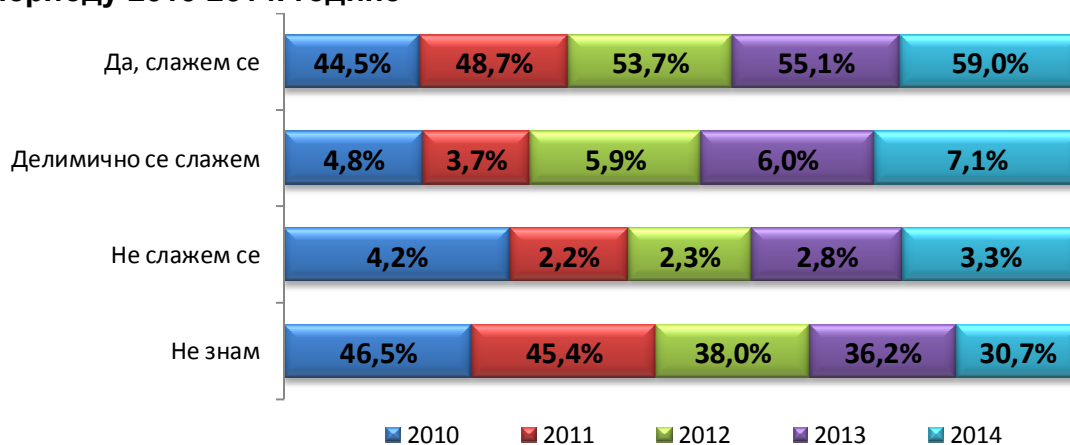
Табела 47. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа

Здравствена установа	Установа има своју интернет страницу			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево“	39,6%	4,2%	6,3%	50,0%

ДЗ „Вождовац”	59,2%	11,3%	5,0%	24,4%
ДЗ „Врачар”	66,8%	8,8%	0,7%	23,7%
ДЗ „Гроцка”	67,7%	1,2%	3,6%	27,5%
ДЗ „Звездара”	44,0%	6,3%	3,5%	46,2%
ДЗ „Земун”	64,8%	11,2%	4,3%	19,6%
ДЗ „Лазаревац“	29,5%	2,3%	5,3%	62,9%
ДЗ „Младеновац”	36,3%	6,1%	6,5%	51,0%
ДЗ „Нови Београд”	50,3%	7,8%	3,7%	38,1%
ДЗ „Обреновац”	58,4%	4,6%	2,0%	34,9%
ДЗ „Палилула“	65,7%	4,8%	3,0%	26,6%
ДЗ „Раковица”	50,2%	6,0%	2,3%	41,5%
ДЗ „Савски венац”	68,2%	2,0%	0,6%	29,2%
ДЗ „Сопот“	54,8%	9,5%	2,4%	33,3%
ДЗ „Стари град”	72,3%	2,7%	1,6%	23,3%
ДЗ „Чукарица“	56,4%	6,3%	2,8%	34,5%
ЗЗЗ студената	72,9%	3,2%	3,2%	20,7%
ЗЗЗ радника МУП	41,5%	6,2%	3,1%	49,2%
ЗЗЗ радника ЖС	60,1%	12,4%	2,6%	24,9%
Укупно	59,0%	7,1%	3,3%	30,7%

Међутим у посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су упознати са постојањем интернет презентације са 44,5% у 2010. години на 59,0% у 2014. години (Графикон 40), док се проценат корисника који нису упознати са овом информацијом значајно смањио, са 46,5% у 2010. години на 30,7% у 2014. години.

Графикон 40. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



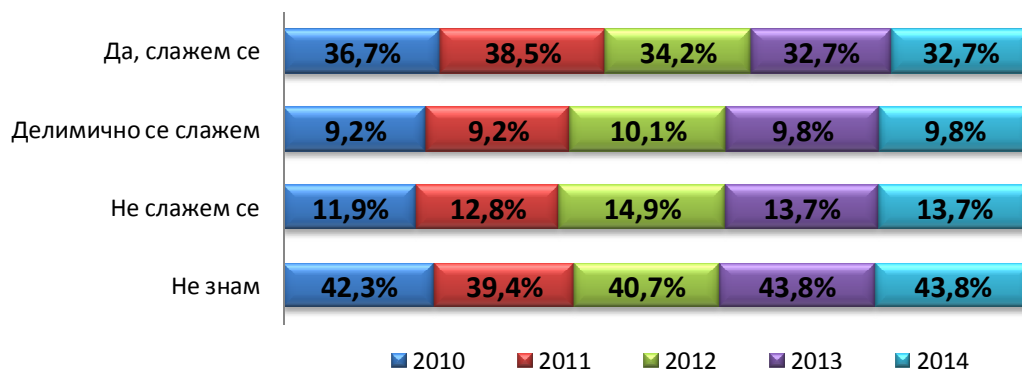
Мање од половине корисника сматра да здравствена установа има **довољно медицинске опреме** (44,9%) и још 14,5% се делимично слаже са тим (Табела 45). Највећи проценат корисника који сматра да њихова здравствена установа нема довољно опреме је у ДЗ „Барајево” (31,4%). У Дому здравља „Земун“ готово две трећине корисника (61,6%) сматра да ова установа има довољно опреме (Табела 48).

Табела 48. Процена корисника о постојању довољно опреме у здравственој установи

Здравствена установа	Установа има довољно медицинске опреме			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	25,5%	19,6%	31,4%	23,5%
ДЗ „Вождовац”	46,1%	14,6%	6,9%	32,4%
ДЗ „Врачар”	40,7%	18,5%	11,1%	29,6%
ДЗ „Гроцка”	60,3%	8,2%	13,5%	18,0%
ДЗ „Звездара”	32,6%	15,1%	12,3%	40,0%
ДЗ „Земун”	61,6%	13,9%	8,5%	16,1%
ДЗ „Лазаревац”	22,0%	12,1%	22,7%	43,2%
ДЗ „Младеновац”	33,6%	14,8%	15,6%	35,9%
ДЗ „Нови Београд”	36,4%	16,1%	13,9%	33,6%
ДЗ „Обреновац”	50,8%	13,2%	8,2%	27,8%
ДЗ „Палилула”	50,8%	11,8%	9,2%	28,2%
ДЗ „Раковица”	39,6%	17,3%	11,1%	32,0%
ДЗ „Савски венац”	46,0%	14,1%	5,6%	34,2%
ДЗ „Сопот”	49,6%	14,5%	13,7%	22,1%
ДЗ „Стари град”	38,1%	15,8%	9,0%	37,1%
ДЗ „Чукарица”	40,8%	15,7%	12,1%	31,4%
ЗЗЗ студената	26,6%	16,5%	8,5%	48,4%
ЗЗЗ радника МУП	16,4%	13,7%	15,1%	54,8%
ЗЗЗ радника ЖС	54,6%	13,3%	2,6%	29,6%
Укупно	44,9%	14,5%	10,2%	30,4%

Посматрајући одговоре на ово питање од 2010. године, може се закључити да се повећао број корисника који се не слажу са овом тврдњом, док се проценат корисника који се слажу смањило у посматраном периоду (Графикон 41).

Графикон 41. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



На укупном нивоу, више од петине испитаника не зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у здравственој установи (22,6%), а више од трећине у следећим установама: Дом здравља „Стари град” (39,8%), 333 студената (43,1%) и готово половина у 333 радника МУП (47,1%). Највећи број испитаника који зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** је у домовима здравља „Барајево“ (94,4%) и „Сопот” (90,2%) (Табела 49).

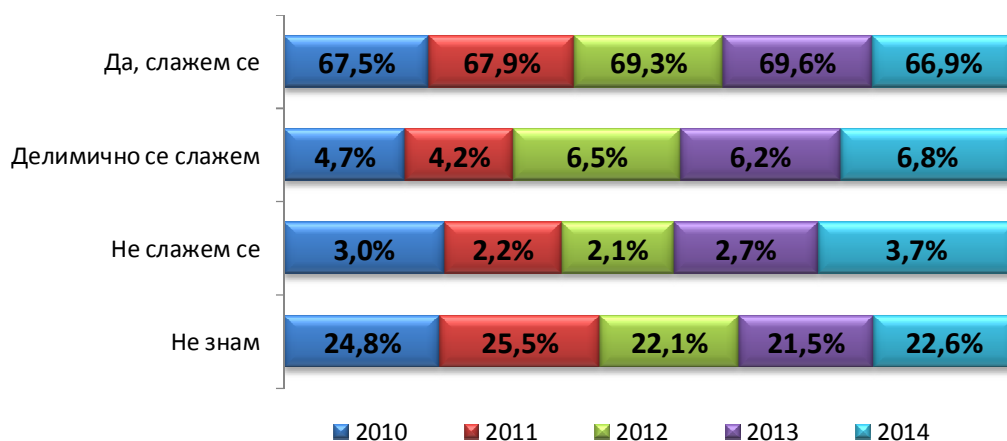
Табела 49. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби

Здравствена установа	Постоји кутија за жалбе и примедбе			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ „Барајево”	94,4%	1,9%	0,0%	3,7%
ДЗ „Вождовац”	64,0%	12,0%	4,5%	19,5%
ДЗ „Врачар”	69,6%	7,0%	3,0%	20,4%
ДЗ „Гроцка”	84,6%	3,0%	3,4%	9,0%
ДЗ „Звездара”	65,5%	5,1%	3,6%	25,8%
ДЗ „Земун”	77,0%	12,5%	3,9%	6,6%
ДЗ „Лазаревац”	57,5%	3,7%	10,4%	28,4%
ДЗ „Младеновац”	63,7%	6,9%	8,5%	20,8%
ДЗ „Нови Београд”	60,6%	5,7%	3,6%	30,1%
ДЗ „Обреновац”	70,5%	4,6%	2,2%	22,8%
ДЗ „Палилула”	66,3%	5,1%	3,0%	25,6%
ДЗ „Раковица”	73,6%	4,5%	3,6%	18,2%
ДЗ „Савски венац”	66,8%	3,1%	0,6%	29,5%
ДЗ „Сопот”	90,2%	6,1%	0,0%	3,8%
ДЗ „Стари град”	52,8%	5,1%	2,2%	39,8%
ДЗ „Чукарица”	70,0%	3,4%	4,9%	21,7%

333 студената	47,3%	5,9%	3,7%	43,1%
333 радника МУП	47,1%	1,4%	4,3%	47,1%
333 радника ЖС	46,2%	6,6%	8,1%	39,1%
Укупно	66,9%	6,8%	3,7%	22,6%

У односу на претходни период, уочава се смањење броја корисника у 2014. години који су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе, са 69,6% у 2013. години на 66,9% у 2014. години (Графикон 42).

Графикон 42. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Плаћање услуга здравствене заштите

У вези са **плаћањем услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (63,7%), специјалистички прегледи по упућу изабраног лекара (52,6%) и прегледи беба у саветовалишту (52,6%) **бесплатни**, а да се за лекове или инјекције плаћа **партиципација** (43,8%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (51,3% није знало да ли се плаћају).

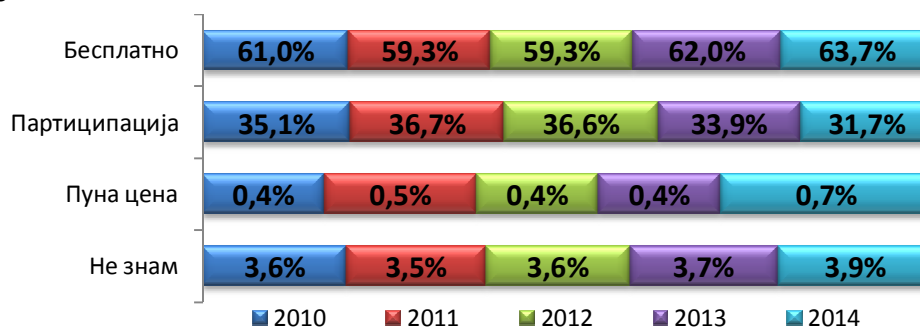
Највећи проценат испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан је ДЗ „Младеновац“ (87,6%) и у Заводу за здравствену заштиту студената (87,5%), док је најмањи у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (28,9%). Највећи број испитаника у 333 студената (9,4%) не зна да ли је ова услуга бесплатна (Табела 50).

Табела 50. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ „Барајево”	74,6%	22,5%	0,0%	2,8%
ДЗ „Вождовац”	62,4%	33,6%	0,3%	3,7%
ДЗ „Врачар”	58,0%	37,9%	1,2%	2,9%
ДЗ „Гроцка”	72,1%	24,4%	0,3%	3,2%
ДЗ „Звездара”	58,6%	35,5%	1,0%	5,0%
ДЗ „Земун”	65,3%	29,6%	0,2%	4,8%
ДЗ „Лазаревац“	67,1%	26,2%	1,2%	5,5%
ДЗ „Младеновац”	87,6%	9,2%	1,0%	2,2%
ДЗ „Нови Београд”	53,0%	38,2%	1,2%	7,6%
ДЗ „Обреновац”	52,7%	45,1%	0,3%	1,9%
ДЗ „Палилула“	66,3%	31,0%	0,5%	2,2%
ДЗ „Раковица”	62,4%	27,2%	2,0%	8,4%
ДЗ „Савски венац”	66,3%	31,4%	0,0%	2,3%
ДЗ „Сопот“	71,7%	25,0%	0,0%	3,3%
ДЗ „Стари град”	69,5%	26,7%	1,2%	2,6%
ДЗ „Чукарица“	71,7%	24,3%	2,1%	1,9%
333 студената	87,5%	1,6%	1,6%	9,4%
333 радника МУП	56,6%	39,8%	1,2%	2,4%
333 радника ЖС	28,9%	69,1%	0,0%	2,0%
Укупно	63,7%	31,7%	0,7%	3,9%

Посматрајући петогодишњи период, уочава се да нешто већи проценат испитаника у 2014. години сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан. Број испитаника у 2014. години који сматрају да се плаћа партиципација за преглед је опао у односу на претходне године (Графикон 43).

Графикон 43. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



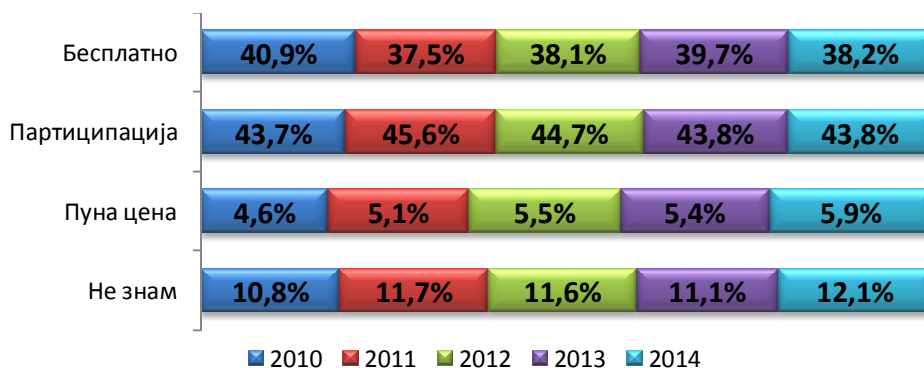
Готово половина испитаника сматра да се **плаћа партиципација за лекове или инјекције** које препише изабрани лекар, а највише испитаника код којих је присутно овакво мишљење има у 333 радника ЖС (78,8%) и домовима здравља „Обреновац“ (56,4%) и „Савски венац“ (54,0%). Трећина испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената (33,7%) не зна да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни (Табела 51).

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

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	47,4%	40,4%	0,0%	12,3%
ДЗ „Вождовац“	38,0%	47,7%	4,4%	9,9%
ДЗ „Врачар“	32,1%	49,3%	6,0%	12,5%
ДЗ „Гроцка“	58,8%	28,5%	5,8%	6,9%
ДЗ „Звездара“	34,6%	40,2%	8,8%	16,4%
ДЗ „Земун“	50,6%	37,8%	2,4%	9,2%
ДЗ „Лазаревац“	25,7%	41,4%	17,9%	15,0%
ДЗ „Младеновац“	44,6%	22,9%	17,7%	14,8%
ДЗ „Нови Београд“	32,9%	44,8%	4,4%	17,9%
ДЗ „Обреновац“	31,8%	56,4%	5,1%	6,6%
ДЗ „Палилула“	39,9%	47,0%	4,6%	8,5%
ДЗ „Раковица“	43,0%	36,4%	4,4%	16,2%
ДЗ „Савски венац“	30,4%	54,0%	5,6%	10,0%
ДЗ „Сопот“	53,2%	29,1%	5,0%	12,8%
ДЗ „Стари град“	34,7%	44,3%	4,8%	16,3%
ДЗ „Чукарица“	47,7%	36,6%	5,5%	10,2%
333 студената	24,7%	28,4%	13,2%	33,7%
333 радника МУП	25,4%	46,5%	7,0%	21,1%
333 радника ЖС	10,1%	78,8%	6,1%	5,1%
Укупно	38,2%	43,8%	5,9%	12,1%

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

Графикон 44. Да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатани, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Више од половине испитаника (51,8%) сматра да је преглед специјалисте код кога их упуту изабрани лекар бесплатан, а ово мишљење је нарочито присутно у Дому здравља „Младеновац” (68,8%). Више од половине корисника Завода за здравствену заштиту радника ЖС (58,7%) мишљења су да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упуту изабрани лекар (Табела 52).

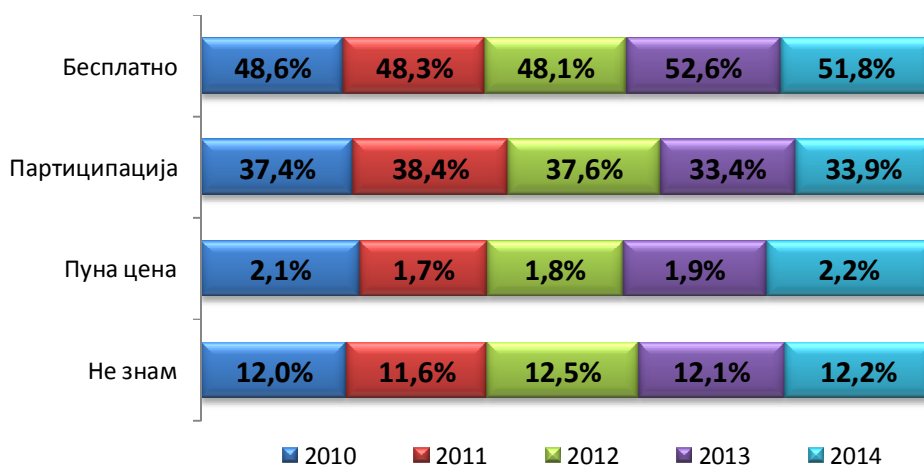
Табела 52. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упуту изабрани лекара бесплатни?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ „Барајево”	68,4%	21,1%	0,0%	10,5%
ДЗ „Вождовац”	51,2%	39,3%	1,3%	8,2%
ДЗ „Врачар”	42,0%	41,3%	2,7%	14,0%
ДЗ „Гроцка”	67,4%	18,4%	1,1%	13,1%
ДЗ „Звездара”	48,9%	34,5%	3,3%	13,2%
ДЗ „Земун”	62,0%	26,1%	1,3%	10,6%
ДЗ „Лазаревац”	40,2%	35,6%	8,3%	15,9%
ДЗ „Младеновац”	68,8%	11,5%	3,7%	16,0%
ДЗ „Нови	41,2%	38,1%	3,6%	17,1%
ДЗ „Обреновац”	41,5%	49,3%	1,3%	8,0%
ДЗ „Палилула”	53,2%	34,8%	2,9%	9,0%
ДЗ „Раковица”	51,4%	30,9%	2,7%	15,0%
ДЗ „Савски	50,4%	40,7%	1,7%	7,2%
ДЗ „Сопот”	59,1%	27,0%	2,9%	10,9%
ДЗ „Стари град”	53,6%	32,2%	1,4%	12,8%

ДЗ „Чукарица“	59,3%	25,8%	1,5%	13,4%
333 студената	60,8%	6,3%	2,6%	30,2%
333 радника МУП	49,3%	39,4%	2,8%	8,5%
333 радника ЖС	26,0%	58,7%	1,0%	14,3%
Укупно	51,8%	33,9%	2,2%	12,2%

У посматраном петогодишњем периоду, број испитаника у 2014. години који сматрају да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар се смањило, док је број испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна порастао у односу на 2010. годину (Графикон 45).

Графикон 45. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекар бесплатни, у периоду 2010-2014. године



Више од половине испитаника не зна да ли се кућне посете лекара плаћају (53,2%), више него претходне године (51,3%), а ово мишљење је нарочито присутно у Заводу за здравствену заштиту студената (79,1%). Готово половина испитаника у Дому здравља „Гроцка“ сматра да је ова услуга бесплатна (49,6%) (Табела 53).

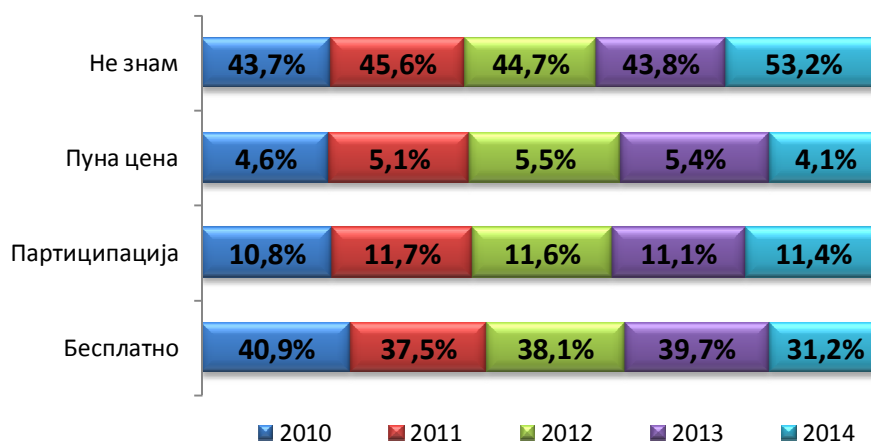
Табела 53. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ „Барајево“	35,3%	23,5%	2,0%	39,2%
ДЗ „Вождовац“	26,3%	14,0%	4,5%	55,2%
ДЗ „Врачар“	24,9%	7,9%	5,5%	61,7%
ДЗ „Гроцка“	49,6%	4,2%	2,5%	43,7%
ДЗ „Звездара“	27,5%	9,9%	6,0%	56,6%
ДЗ „Земун“	48,8%	17,3%	1,3%	32,5%

ДЗ „Лазаревац“	30,2%	3,9%	13,2%	52,7%
ДЗ „Младеновац“	28,6%	3,2%	7,3%	60,9%
ДЗ „Нови Београд“	21,5%	11,0%	4,8%	62,7%
ДЗ „Обреновац“	31,7%	17,9%	1,9%	48,6%
ДЗ „Палилула“	34,2%	7,8%	3,5%	54,5%
ДЗ „Раковица“	30,4%	14,4%	4,6%	50,5%
ДЗ „Савски венац“	37,2%	5,3%	4,4%	53,1%
ДЗ „Сопот“	48,8%	7,0%	3,9%	40,3%
ДЗ „Стари град“	21,1%	16,4%	3,5%	58,9%
ДЗ „Чукарица“	36,4%	8,1%	4,2%	51,3%
ЗЗЗ студената	9,4%	3,7%	7,9%	79,1%
ЗЗЗ радника МУП	9,2%	6,2%	9,2%	75,4%
ЗЗЗ радника ЖС	13,0%	14,1%	0,5%	72,4%
Укупно	31,2%	11,4%	4,1%	53,2%

Број испитаника у 2014. години који не знају да ли су кућне посете лекара бесплатне је знатно мањи у односу на претходну годину, док је број испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна значајно порастао (Графикон 46).

Графикон 46. Да ли су кућне посете лекара бесплатне, у периоду 2010-2014. године



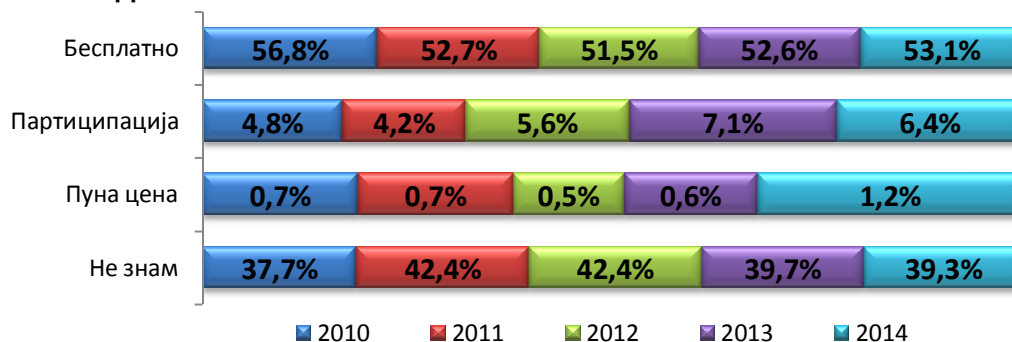
Више од половине испитаника сматра да су **прегледи беба или малог детета бесплатни** (53,1%), а ово мишљење је највише присутно у Дому здравља „Сопот“ (72,4%). Одговор на ово питање не зна 39,3% испитаника, а највише их је у Заводу за здравствену заштиту студената, око три четвртине корисника (76,3%) (Табела 54).

Табела 54. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатни?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ „Барајево”	64,7%	7,8%	0,0%	27,5%
ДЗ „Вождовац”	44,1%	9,2%	2,5%	44,2%
ДЗ „Врачар”	43,8%	3,6%	1,0%	51,6%
ДЗ „Гроцка”	57,9%	3,8%	0,5%	37,7%
ДЗ „Звездара”	48,1%	6,4%	1,7%	43,7%
ДЗ „Земун”	58,2%	14,2%	1,2%	26,3%
ДЗ „Лазаревац“	69,3%	2,4%	0,0%	28,3%
ДЗ „Младеновац”	75,5%	0,8%	0,8%	22,9%
ДЗ „Нови Београд”	42,5%	6,7%	1,1%	49,7%
ДЗ „Обреновац”	65,1%	2,9%	0,4%	31,6%
ДЗ „Палилула“	55,3%	4,0%	1,5%	39,3%
ДЗ „Раковица”	49,1%	8,6%	0,6%	41,7%
ДЗ „Савски венац”	59,6%	4,4%	0,0%	36,1%
ДЗ „Сопот“	72,4%	3,9%	0,0%	23,6%
ДЗ „Стари град”	58,3%	1,9%	1,2%	38,6%
ДЗ „Чукарица“	68,2%	4,1%	1,3%	26,4%
ЗЗЗ студената	20,0%	0,5%	3,2%	76,3%
ЗЗЗ радника МУП	32,3%	8,1%	3,2%	56,5%
ЗЗЗ радника ЖС	27,1%	12,5%	0,0%	60,4%
Укупно	53,1%	6,4%	1,2%	39,3%

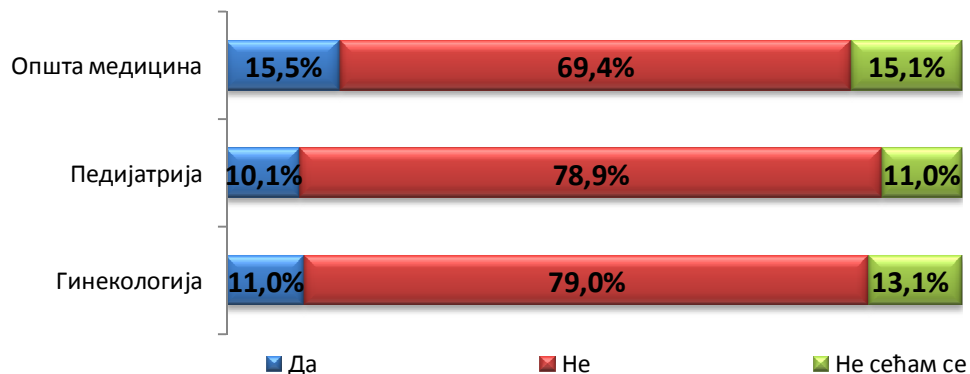
Од 2010. године опао је број корисника који сматра да су прегледи беба или малог детета бесплатни. У односу на 2010. годину повећао се и број испитаника који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација, али је нешто мањи у односу на претходну годину (Графикон 47).

Графикон 47. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатни, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Готово сваки осми корисник је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** (13,4%), чешће у служби за здравствену заштиту одраслих (15,5%) (Графикон 48).

Графикон 48. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2014. години, по службама



Међу корисницима који су **због недостатка новца од посете лекару одустали или су је одложили**, најбројније су особе које свој материјални положај оцењују као веома лош (40,5%), нижег образовног нивоа (28,3% корисници са незавршеном основном школом и 21,6% оних са основним образовањем). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише их је у Дому здравља „Лазаревац” (19,1%), а најмање у Дому здравља „Стари град” (5,9%) (Табела 55).

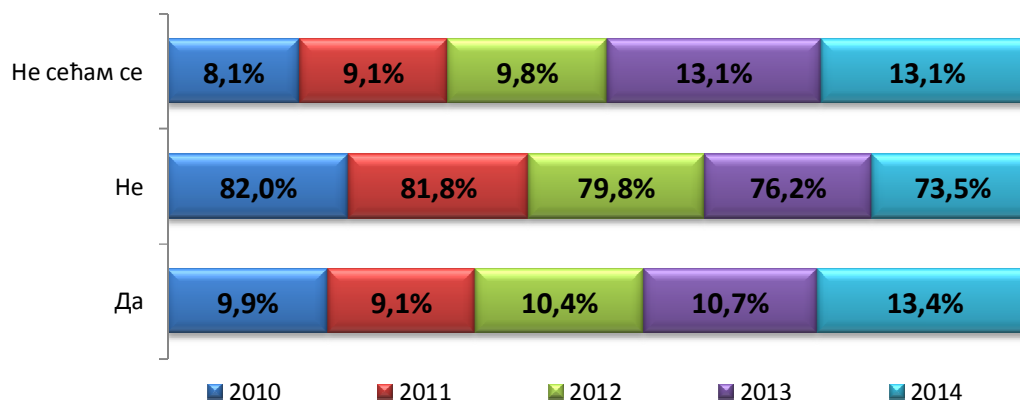
Табела 55. Одлагање посета лекару због недостатка новца

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли платити преглед или лекове?		
	Да	Не	Не сећам се
ДЗ „Барајево”	13,9%	73,6%	12,5%
ДЗ „Вождовац”	15,7%	66,2%	18,1%
ДЗ „Врачар”	12,0%	79,7%	8,3%
ДЗ „Гроцка”	11,4%	79,3%	9,3%
ДЗ „Звездара”	9,8%	77,1%	13,1%
ДЗ „Земун”	17,6%	67,1%	15,3%
ДЗ „Лазаревац”	19,1%	61,3%	19,7%
ДЗ „Младеновац”	18,0%	67,8%	14,2%
ДЗ „Нови Београд”	13,8%	68,3%	17,9%
ДЗ „Обреновац”	18,8%	68,2%	13,0%
ДЗ „Палилула”	8,2%	82,9%	8,9%

ДЗ „Раковица”	11,3%	80,1%	8,6%
ДЗ „Савски венац”	6,1%	81,9%	12,0%
ДЗ „Сопот”	15,2%	69,6%	15,2%
ДЗ „Стари град”	5,9%	85,4%	8,7%
ДЗ „Чукарица”	11,2%	75,7%	13,1%
ЗЗЗ студената	14,1%	74,0%	12,0%
ЗЗЗ радника МУП	12,5%	81,8%	5,7%
ЗЗЗ радника ЖС	18,2%	73,4%	8,4%
Укупно	13,4%	73,5%	13,1%

У односу на претходне године, број корисника који нису одложили посету због недостатка новца се смањио (са 82,0% 2010. године на 73,5% 2014. године), док се број оних који су посету одложили значајно повећао, са 9,9% у 2010. години на 13,4% у 2014. години (Графикон 49).

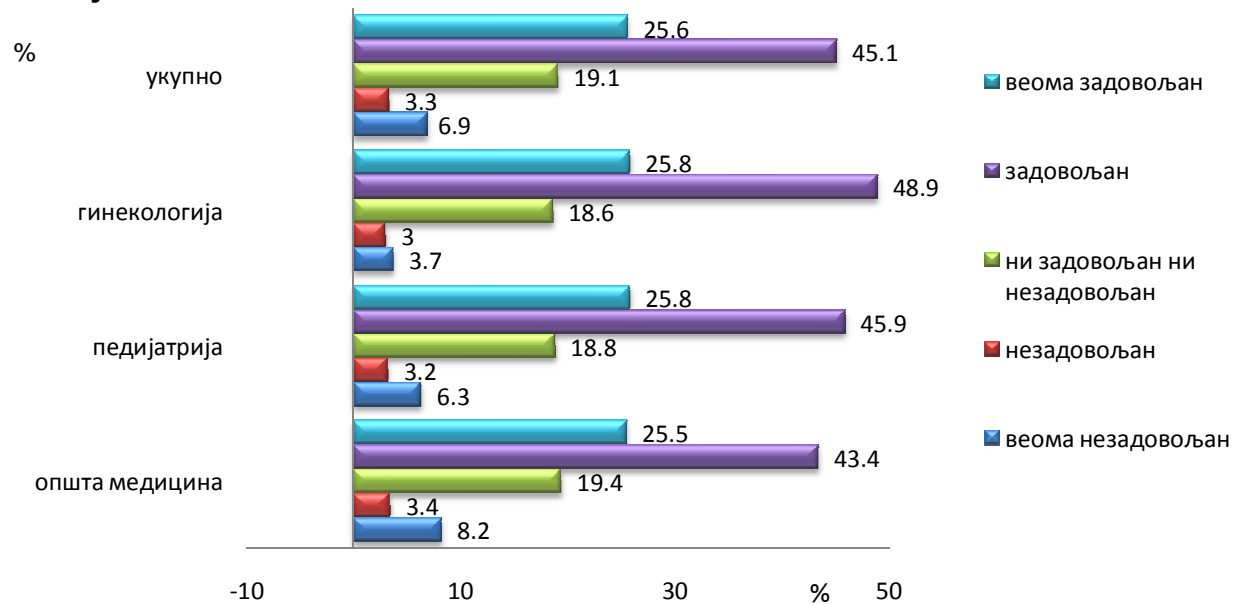
Графикон 49. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2014. године



Укупно задовољство корисника квалитетом рада примарне здравствене заштите у Београду

Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти здравствене заштите три четвртине анкетираних корисника је у целини задовољно (45,1% задовољно и 25,6% веома задовољно) примарном здравственом заштитом. Порастао је удео незадовољних и веома незадовољних у односу на претходну годину. Највише незадовољних и веома незадовољних испитаника је у служби за здравствену заштиту одраслих (Графикон 50).

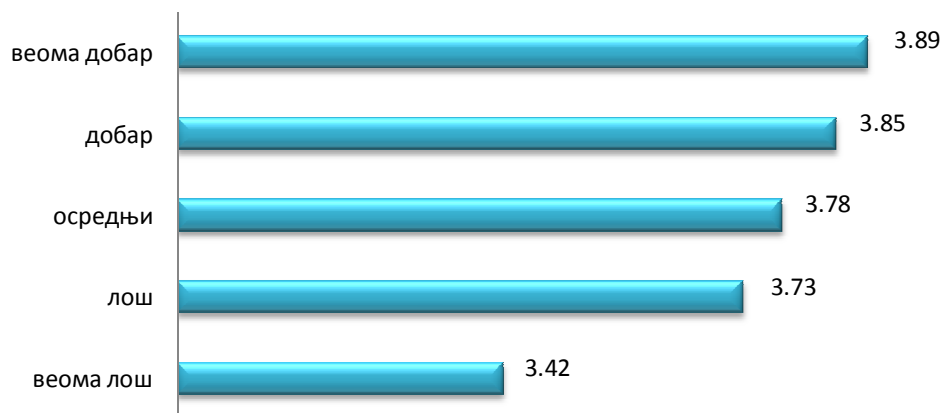
Графикон 50. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом по службама



Исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), **просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом** оцењена је као „задовољан/а” 3,79, са малим осцилацијама у службама (корисници службе за здравствену заштиту жена - 3,90, следе службе за здравствену заштиту деце – 3,82 и одраслих грађана - 3,75).

Просечна оцена задовољства значајно се повећава са побољшањем материјалног положаја корисника (Графикон 51).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја примарном здравственом заштитом



Веома задовољних корисника, више од просека за град (30,3%), било је у домовима здравља: „Барајево“, „Вождовац“, „Гроцка“, „Палилула“, „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“, „Стари град“ и „Чукарица“ (Табела 56).

Табела 56. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2014. години по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом у овој служби				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
ДЗ „Барајево“	2,7%	1,4%	6,8%	51,4%	37,8%
ДЗ „Вождовац“	7,3%	4,8%	17,5%	44,1%	26,3%
ДЗ „Врачар“	11,2%	3,5%	17,3%	45,3%	22,8%
ДЗ „Гроцка“	5,2%	1,8%	12,2%	34,6%	46,2%
ДЗ „Звездара“	4,8%	2,9%	25,4%	48,6%	18,4%
ДЗ „Земун“	9,8%	4,0%	22,6%	40,9%	22,7%
ДЗ Лазаревац	4,0%	5,2%	25,9%	52,9%	12,1%
ДЗ „Младеновац“	8,6%	7,7%	27,6%	41,4%	14,7%
ДЗ „Нови Београд“	7,5%	4,1%	25,7%	39,6%	23,2%
ДЗ „Обреновац“	6,0%	2,5%	20,8%	49,7%	21,1%
ДЗ „Палилула“	7,1%	1,8%	11,6%	48,5%	31,0%
ДЗ „Раковица“	7,8%	2,3%	16,3%	41,6%	31,9%
ДЗ „Савски венац“	4,7%	0,5%	13,7%	48,9%	32,2%
ДЗ „Сопот“	8,2%	2,5%	12,0%	44,9%	32,3%
ДЗ „Стари град“	5,8%	2,6%	12,3%	43,5%	35,8%
ДЗ „Чукарица“	4,1%	1,8%	17,0%	50,6%	26,6%
ЗЗЗ студената	5,2%	2,6%	26,6%	52,6%	13,0%
ЗЗЗ радника МУП	6,9%	1,1%	18,4%	50,6%	23,0%
ЗЗЗ радника ЖС	1,0%	4,9%	28,1%	48,3%	17,7%
Укупно	6,9%	3,3%	19,1%	45,1%	25,6%

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду се у односу на претходне четири године смањила (са 4,0 на 3,79) (Табела 57). Највећи пораст задовољства уочава се у Дому здравља „Врачар“ (са 3,26 у 2013. години на 3,65 у 2014. години), док се највеће смањење задовољства уочава у Дому здравља „Земун“ (са 4,01 у 2013. години на 3,63 у 2014. години).

Табела 57. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2014. године

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

Коментари корисника

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

ЗАКЉУЧАК

У истраживању задовољства корисника радом служби за здравствену заштиту одраслих, деце и жена (области у којима услуге пружају изабрани лекари) коришћен је јединствени упитник за сваку службу. Поред општих демографских података испитивано је да ли корисници имају изабраног лекара, на који начин су га изабрали, да ли знају како могу да га промене, колико су задовољни радом лекара, медицинских сестара и организацијом здравствене службе. У истраживању је учествовало укупно 9.413 корисника, или 52,5% оних који су тог дана користили услуге ових служби. Највиша стопа одговора била је у службама за здравствену заштиту жена (92,7%).

Посматрано на укупном нивоу просечне оцене задовољства су мање у односу на претходну годину у свим службама. Најбоље просечне оцене добила је служба за здравствену заштиту жена (3,90), док су нешто слабије оцењене служба за здравствену заштиту деце (3,82) и одраслих (3,75). У односу на истраживање спроведено пре четири године просечна оцена задовољства се смањила са 4,0 на 3,79.

У односу на претходну годину, највећи пораст задовољства уочава се у Дому здравља „Врачар“ (са 3,26 у 2013. години на 3,65 у 2014. години), док се највеће смањење задовољства уочава у Дому здравља „Земун“ (са 4,01 у 2013. години на 3,63 у 2014. години). Највећу просечну оцену задовољства корисника примарном здравственом заштитом дали су корисници Дома здравља „Барајево“ (4,20), а најмању у Дому здравља „Младеновац“ (3,46).

Више од две трећине испитаника је задовољно укупним услугама домова здравља, при чему је четвртина (25,4%) веома задовољна. У домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“, „Палилула“, „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“, „Стари град“ и „Чукарица“ уочава се већи удео „веома задовољних“ од просека за град Београд.

Када је у питању задовољство квалитетом услуга изабраног лекара, више од две трећине корисника оценило је да лекар издваја довољно времена за њих (70,5%) и сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (70,8%). Више од три четвртине испитаника сматра да их лекари пажљиво слушају (77,6%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им преписују (77,1%).

Три четвртине корисника су позитивно оценили љубазност медицинских сестара, на шалтеру и у интервенцијама, као и комплетност информација које од њих добијају.

Анкета је такође показала да се, после посете лекару, нешто више од две трећине испитаника осећа способнијим да се избори са својим болестима и здравственим проблемима.

Готово сваки седми испитаник је у 2014. години одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца (13,4%), нешто чешће у служби за здравствену заштиту одраслих (15,5%). Међу корисницима који су због недостатка новца одустали од посете лекару или су је одложили, најбројније су особе које свој материјални положај оцењују као веома лош (40,5%) и нижег су степена образовања (28,3% са незавршеном основном школом и 21,6% са основним образовањем).

Б. Анализа задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2014. години

У установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите спроведено је 1. децембра **2014. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена здравствене установе и то у седиштима здравствених установа.** У Београду су обухваћени сви домови здравља (16), Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије.

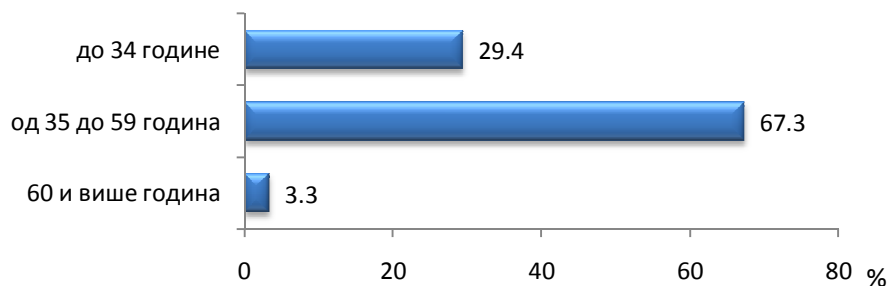
Испитивање задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведено је **у стоматолошкој здравственој заштити деце.** За испитивање задовољства корисника коришћен је упитник Министарства здравља и Методолошко упутство Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Стандардизовани упитник садржи 19 основних питања и 29 потпитања, а попуњавали су га **искључиво родитељи или старатељи** у пратњи деце, анонимно и добровољно. Структура упитника се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре за избор стоматолога (како је изабран, познавање начина на који се може променити, да ли је мењан, који је био разлог промене, колико дуго дете има истог стоматолога); трећа група питања је везана за коришћење услуга (број посета код стоматолога, број посета приватном стоматологу, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група питања се односи на организацију и садржај рада и сарадњу са здравственим радницима; пета група питања везана је за наплаћивање услуга, док се последње питање односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у стоматолошкој здравственој

заштити деце. Посебна рубрика се односи на могућност да се унесу примедбе/похвале и предлози за унапређење квалитета рада ове службе.

На дан 1.12.2014. године било је укупно 838 пацијената (деце) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домова здравља и 1 завод). Подељено је 631 упитника. Враћено је 565 упитника, или 89,5% од броја подељених, односно, анкетом је обухваћено 67,4% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу.

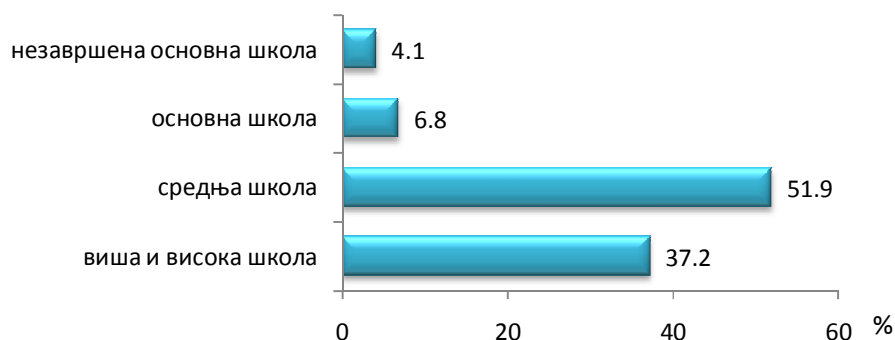
Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (34,9%) чине мушкарци, а остало су жене (65,1%). На Графикону 1. приказана је старосна структура испитаника. Две трећине (67,3%) су били испитаници средњег животног доба (35-59 година).

Графикон 1. Старосна структура испитаника



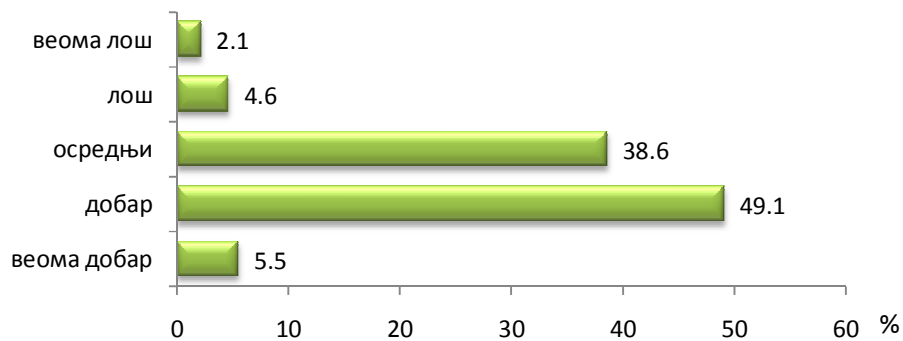
Нешто више од половине испитаника (51,9%) има завршену средњу школу, а више од трећине (37,2%) има више и високо образовање (Графикон 2).

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Свој материјални положај готово половина испитаника (49,1%) процењује као добар, 38,6% као осредњи и 5,5% као веома добар (Графикон 3).

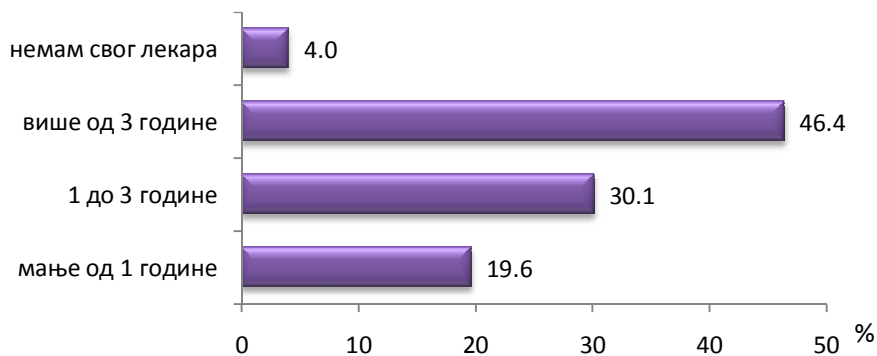
Графикон 3. Материјални положај испитаника



Када је у питању **избор стоматолога**, око две трећине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (67,4%), за 6,0% избор је учинио неко из породице, а за петину (20,1%) није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља. Изабраног стоматолога нема 3,7% деце.

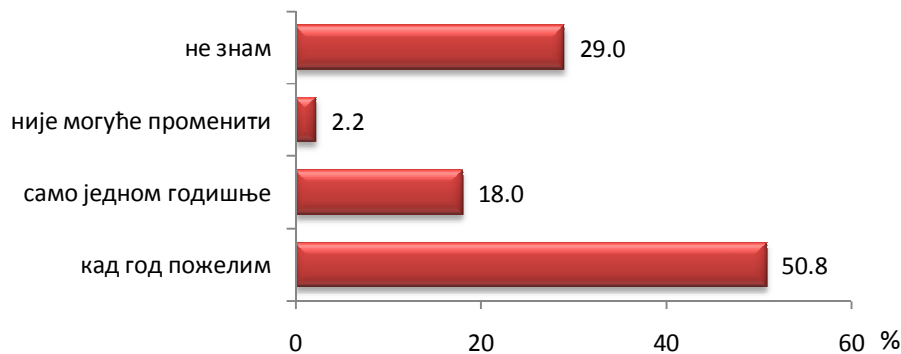
Скоро половина испитаника се **код истог стоматолога** лечи више од три године (46,4%), нешто мање од трећине испитаника се лечи од једне до три године (30,1%), а петина се лечи мање од годину дана (19,6%). Свог стоматолога нема 4,0% испитаника (Графикон 4).

Графикон 4. Дужина лечења код изабраног лекара



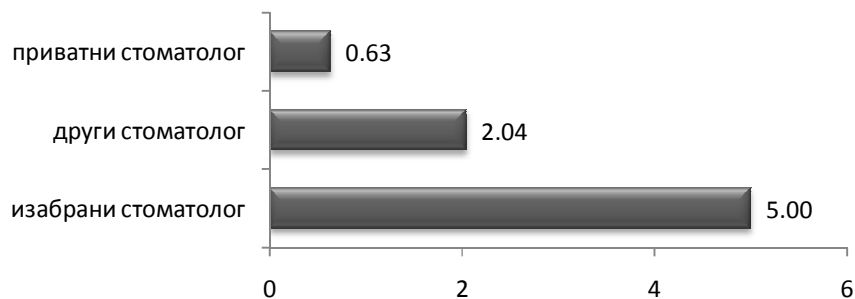
Око половине испитаника је упознато са процедуром промене изабраног стоматолога: највише њих, половина, зна да може да га промени кад год то пожели (50,8%), сваки шести мисли да је промена могућа само једном у току године (18,0%), а сваки трећи није упознат са овом могућношћу (29,0%). (Графикон 5). Највећи број испитаника (81,1%) није мењао стоматолога детету.

Графикон 5. Познавање процедуре промене изабраног стоматолога



Просечан број посета изабраном стоматологу који су испитаници остварили током претходне године је пет (5,0), другим стоматолозима у оквиру исте службе 2, а приватним стоматолозима 0,63 (Графикон 6).

Графикон 6. Просечан број посета стоматологу



Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, нешто више од трећине корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (36,9%), сваки шести буде заказан за исти дан (16,5%), скоро петина чека на преглед један до три дана (22,4%), а четвртина чека да буде примљена тек након 3 дана (24,1%).

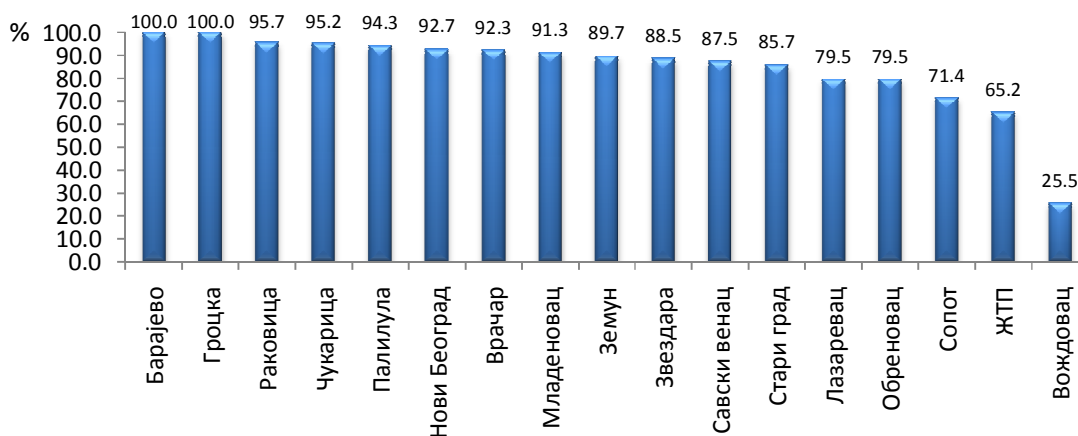
Највећи број испитаника је одговорио да дете добија **савете** о очувању здравља уста и зуба током редовних посета изабраном стоматологу, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 1).

Табела 1. Саветовање о очувању здравља уста и зуба

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
значај редовних прегледа	90,2%	1,8%	3,7%	4,3%
употреба флуора	80,0%	3,7%	7,1%	9,2%
правилно прање зуба	81,2%	10,8%	3,4%	4,6%
ортодонтске неправилности	81,9%	3,0%	7,6%	7,6%
настанак каријеса	75,5%	11,1%	6,8%	6,6%
прибор за оралну хигијену	73,9%	11,4%	7,0%	7,7%
правилна исхрана	70,0%	11,5%	8,5%	9,9%

На графикону 7 уочава се да најмањи број савета о оралној хигијени пацијенти добијају у ДЗ Вождовац (25,5%), што је привидно неповољан резултат. ДЗ Вождовац има Превентивни центар у коме се одвија здравствено васпитни рад, и о спровођењу оралне хигијене савет добије 70,6% испитаника.

Графикон 7. Савети стоматолога о оралној хигијени за време редовне посете



Када су у питању ставови пацијената о изабраном стоматологу, анкетирани корисници сматрају да је у највећем проценту стоматолог упознат са проблемима и болестима које дете има (88,3%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (82,4%), да даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (88,5%) и када дете има проблем са својим здрављем прво се обраћа свом стоматологу (93,1%). (Табела 2).

Табела 2. Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
узнат је са проблемима и болестима мог детета	88,3%	9,5%	2,2%
одваја довољно времена за разговор	82,4%	14,2%	3,3%
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	88,5%	9,6%	1,9%
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	93,1%	5,9%	1,0%

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (86,0%), могућношћу да доведу дете на преглед и преко викенда, упозната је половина испитаника (49,2%). О доступности службе деци са посебним потребама упознато је 54,9% испитаника а о љубазности особља на шалтеру позитивно се изразило 83,9% анкетираних. О томе, да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се 80,6% а на питање да ли дуго чекају пре посете у чекаоници 57,6% или више од половине изјављује да се не слаже са тим, тј. да не чекају. У случају хитности преглед се може обавити истог дана, то мисли 83,8% испитаника. О постојању кутије за жалбе и примедбе позитивно се изразило 65,1% док је скоро четвртина одговорила да нису упознати са том чињеницом (27,3%). (Табела 3).

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

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	86,0%	10,3%	3,1%	0,6%
преглед је могућ и викендом	49,2%	20,4%	9,5%	20,8%
служба је доступна деци са посебним потребама	54,9%	9,1%	2,9%	33,2%
особље на шалтеру је љубазно	83,9%	11,6%	2,5%	2,0%
у чекаоници има довољно места за седење	80,6%	12,6%	6,3%	0,4%
дуго се чека у чекаоници	16,0%	22,3%	57,6%	4,1%
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	83,8%	9,6%	2,4%	4,3%
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	65,1%	5,0%	2,7%	27,3%

Када се анализирају ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника, закључује се да је три четвртине испитаника (74,2%) од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба. Мање од половине испитаника је добило од педијатра савет о употреби препарата са флуором (44,1%), тј. о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 91,0% испитаника, а 40,7% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (Табела 4).

Табела 4. Сарадња између здравствених радника

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	74,2%	12,2%	10,9%	2,7%
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	44,1%	15,8%	23,7%	16,4%
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	91,0%	5,0%	1,2%	2,8%
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	40,7%	24,8%	28,7%	5,8%

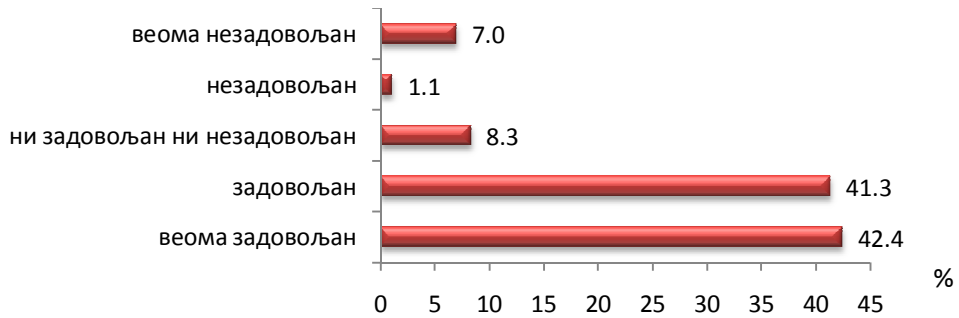
Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (93,1%), постављање испуна (пломбе) (84,0%), лечење зуба (74,7%), вађење зуба (79,4 %), израда ортодонтских апарата (60,1%) **бесплатни**. Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, 50,7% није знало да ли се и колико плаћа а 39,4% сматра да су прегледи бесплатни.

Сваки шеснаести испитаник (6,3%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца. Највећи број се изјаснио да недостатак новца није био разлог одлагања посете стоматологу (84,5%).

Скоро сваки други испитаник је **задовољан** (41,3%), и веома задовољан (42,4%) **стоматолошком здравственом заштитом** коју дете остварује у дому здравља и заводима.

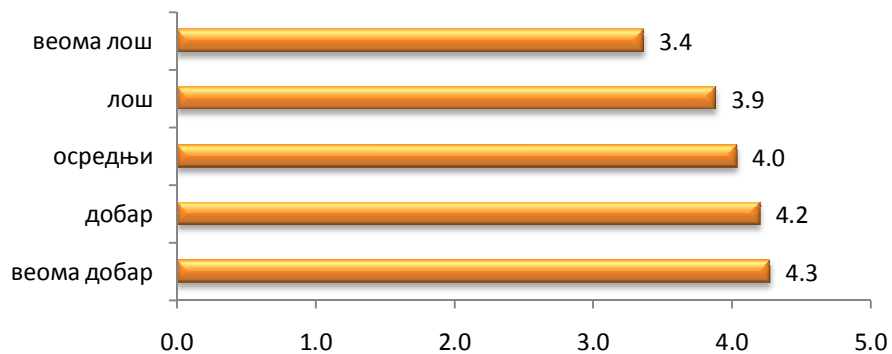
Незадовољних је 1,1%, веома незадовољних 7,0%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 8,3% (Графикон 7).

Графикон 8. Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом

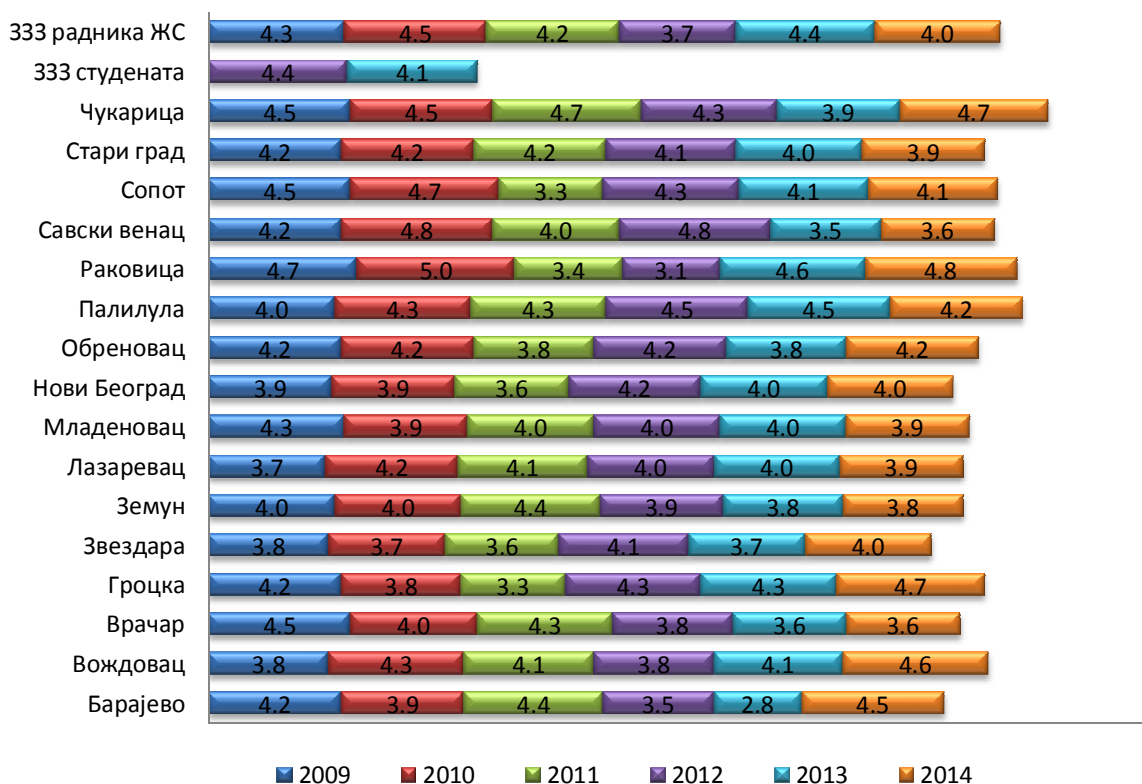


Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији су били корисници веома доброг и доброг материјалног положаја, а најнезадовољнији корисници веома лошег материјалног стања (Графикон 8).

Графикон 9. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом

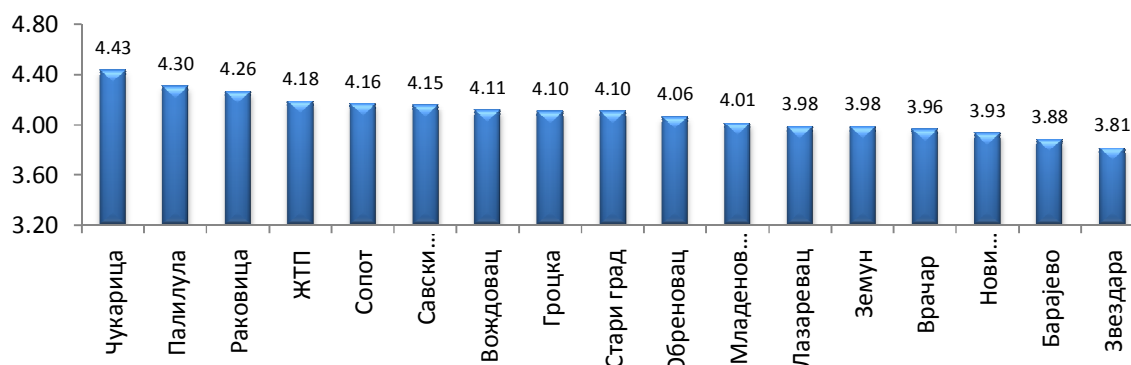


Графикон 10. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у периоду од 2009. до 2014. године



На графикону 11. је приказано задовољство корисника у домовима здравља по опадајућим вредностима где је највеће задовољство корисника исказано у ДЗ Чукарица, а најмање у ДЗ Звездара у 2014. години.

Графикон 11. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у 2014. години



ЗАКЉУЧАК

Највећу средњу оцену задовољства стоматолошком здравственом заштитом дали су корисници Дома здравља „Чукарица“ (4,43), а најмању у Дому здравља „Звездара“ (3,81).

Око четири петине корисника је задовољно и веома задовољно (83,6%) стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у домовима здравља и заводима. Незадовољних је 1,1%, веома незадовољних 7,0%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 8,3%.

В. Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2014. години

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе спроведено је 01.12.2014. године и то у делатности интерне медицине у домовима здравља (16) и заводима који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Завод за здравствену заштиту студената, Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова и Завод за здравствену заштиту радника Железница Србије).

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

као и 2011., 2012. и 2013. године унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, Београд, где је извршена и анализа података.

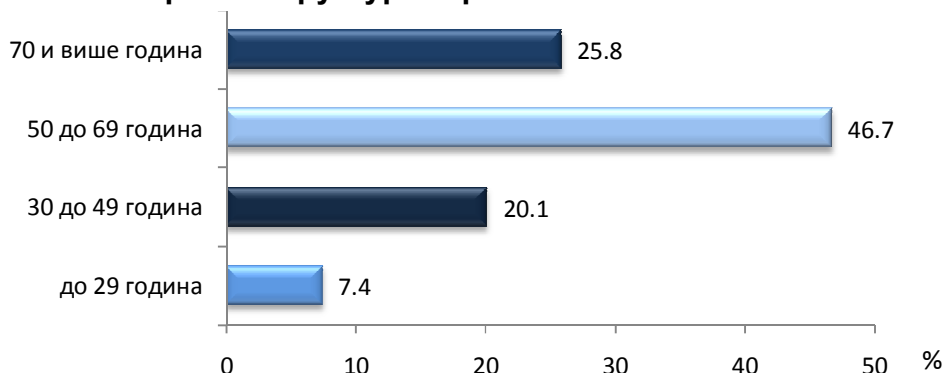
На дан испитивања задовољства корисника било је укупно 1.050 пацијента. Подељено је 899 упитника. Враћено је 823 упитника (за 68 више од претходне године), чиме је постигнута стопа одговора од 91,5% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 75,4% пацијената који су тог дана посетили ову службу. Стопа одговора учесника у анкети мања је од прошлогодишње (92,5 %) и стопе у 2012. години (95,5%), а већа у односу на 2011. годину када је износила 88,5%.

По најнижој стопи одговора издваја се Дом здравља „Звездара“ (60,0%), а са стопом одговора од 100% домови здравља: Др Милорад Влајковић „Барајево“, „Вождовац“, „Гроцка“, „Земун“, „Младеновац“, „Нови Београд“, „Обреновац“, „Раковица“, „Савски венац“ и „Сопот“, као и Завод за здравствену заштиту студената и Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије.

Више од половине анкетираних корисника чине жене (56,9%). Просечна старост анкетираних корисника је 57,7 година. Најмлађе кориснике, као што је и очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (21,9 године), а најстарије Завод за здравствену заштиту радника МУП-а (66,5) и домови здравља: „Стари град (64,9), „Др Милутин Ивковић“ Палилула (63,1) и „Врачар“ (62,2).

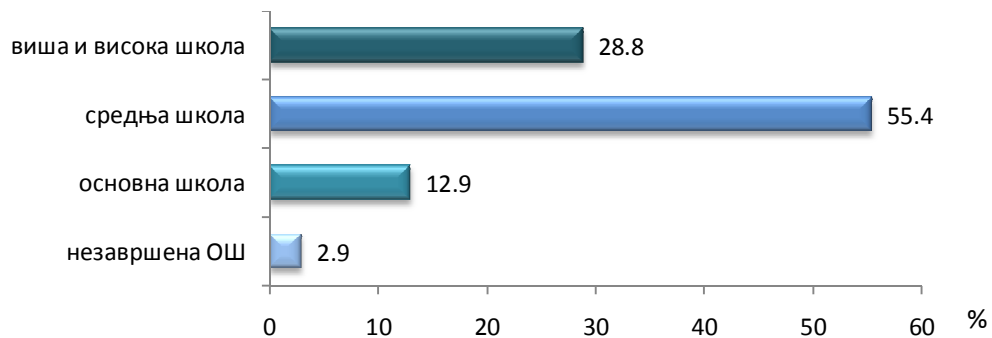
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (46,7%), једна четвртина у добној групи 70 и више године, једна петина од 30 до 49 година, док је најмање било најмлађих испитаника у добној групи од 15–29 година (7,4%) (Графикон 1).

Графикон 1. Старосна структура корисника



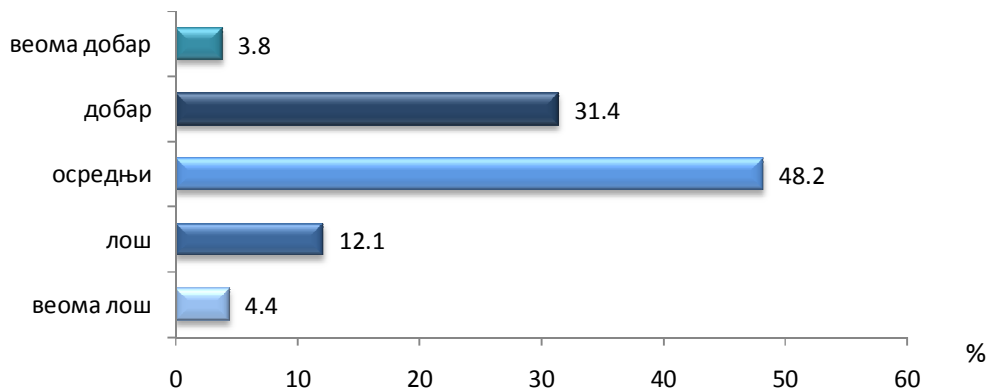
Више од половине анкетираних (55,4%) има завршену средњу школу, а завршену вишу и високу школу има 28,8% испитаника. Завршену основну школу има 12,9% анкетираних, а најмањи број испитаника има незавршену основну школу (2,9%) (Графикон 2) .

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Највише испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (48,2%), док је за нешто више од трећине испитаника он добар и веома добар, а за 16,5% лош и веома лош (Графикон 3).

Графикон 3. Материјални положај испитаника



Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему су као и у 2012. и 2013. години, највише задовољни **љубазношћу и професионалношћу особља које ради на заказивању прегледа** (58,4% веома задовољних и 32,7% задовољних) и **добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа** (52,8% веома задовољних и 36,4% задовољних). Веома су незадовољни, као и претходне две године, **могућношћу телефонског заказивања** (4,6%) (Табела 1).

Табела 1. Задовољство корисника карактеристикама службе

Колико сте задовољни	веома незадовољни	незадовољни	ни задовољни ни незадовољни	задовољни	веома задовољни	просечна оцена
могућношћу телефонског заказивања	4.6%	8.9%	11.2%	34.4%	40.9%	4.0
временом чекања од заказивања до прегледа	4.0%	6.7%	13.8%	38.1%	37.4%	4.0
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	2.0%	1.5%	5.5%	32.7%	58.4%	4.4
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	1.3%	3.2%	6.3%	36.4%	52.8%	4.4
временом чекања у чекаоници	3.2%	6.8%	12.6%	39.1%	38.3%	4.0
чистоћом и подобношћу чекаонице	1.6%	1.9%	9.2%	39.5%	47.2%	4.3

Поједине карактеристике које се односе на интернистичку службу су се разликовале између здравствених установа у којима корисници остварују здравствену заштиту. Могућност телефонског заказивања посета лекару је најбоље оцењена у домовима здравља: „Сопот“ (4,88) и „Стари град“ (4,60), а најнижу оцену су дали испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,68) и „Раковица“ (2,70). Чекање од тренутка заказивања прегледа до његове реализације је најбоље оцењено у домовима здравља: „Сопот“ (4,76), „Гроцка“ (4,75) и „Савски венац“ (4,59), а најнижу оцену су дали корисници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,34) и „Врачар“ (3,31). Љубазност и професионалност особља је најбоље оцењена у домовима здравља „Сопот“ (4,88) и „Савски венац“ (4,78), а најнижу оцену су дали испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (3,45) и Лазаревац (3,96) (Табела 2).

Табела 2. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Здравствена установа	могућношћу телефонског заказивања		временом чекања од заказивања до прегледа		љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	
	mean*	n**	mean*	n**	mean*	n**
ДЗ Барајево	3.69	13	3.54	13	4.15	13
ДЗ Вождовац	4.54	125	4.50	122	4.70	122
ДЗ Врачар	3.41	37	3.31	35	4.16	37

ДЗ Гроцка	4.59	17	4.75	16	4.76	17
ДЗ Звездара	3.90	30	3.63	30	4.23	30
ДЗ Земун	4.26	27	4.33	27	4.41	27
ДЗ Лазаревац	3.73	22	3.39	23	3.96	23
ДЗ Младеновац	4.06	33	3.68	31	4.34	32
ДЗ Нови Београд	2.68	38	2.34	38	3.45	38
ДЗ Обреновац	2.80	41	3.82	40	4.14	44
ДЗ Палилула	3.82	57	3.79	61	4.23	62
ДЗ Раковица	2.70	57	3.49	57	4.32	57
ДЗ Савски венац	4.43	70	4.59	69	4.78	68
ДЗ Сопот	4.88	17	4.76	17	4.88	17
ДЗ Стари град	4.60	47	4.15	46	4.71	48
ДЗ Чукарица	4.17	30	3.97	29	4.62	29
ЗЗЗ студената	3.69	23	3.70	23	4.61	23
ЗЗЗ радника МУП	4.43	35	4.25	36	4.61	36
ЗЗЗ радника ЖС	4.29	78	4.23	78	4.57	79
УКУПНО	3.98	797	3.95	791	4.44	802

*mean- средња вредност

**n- број испитаника

Добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа најзадовољнији су испитаници у домовима здравља „Сопот“ (4,82) и „Стари град“ (4,70), а најмање су задовољни у домовима здравља „Нови Београд“ (3,50) и „Др „Ђорђе Ковачевић“ Лазаревац (3,78). Дужином чекања на преглед у чекаоници најмање су задовољни испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,78) и „Врачар“ (3,33), а највише у Дому здравља „Сопот“ (4,59). Објашњења евентуалних кашњења заказаних термина највећом просечном оценом су оценили испитаници у домовима здравља „Сопот“ (4,76) и „Вождовац“ (4,66), а најмањом у домовима здравља „Врачар“ (3,58) и „Нови Београд“ (3,62). Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су корисници који здравствену заштиту остварују у домовима здравља „Сопот“ (4,71) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (4,64), а најмање задовољни, као и претходне године су корисници у Дому здравља „Раковица“ (3,45). (Табела 3).

Табела 3. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Здравствена установа	добитим инструкцијама о времену и месту прегледа	временом чекања у чекаоници	објашњење кашњења	чистоћом и подобношћу чекаонице
----------------------	--	-----------------------------	-------------------	---------------------------------

	mean*	n**	mean*	n**	mean*	n**	mean*	n**
ДЗ Барајево	4.00	13	3.31	13	3.70	13	3.69	13
ДЗ Вождовац	4.68	119	4.47	122	4.66	116	4.52	124
ДЗ Врачар	4.09	35	3.33	36	3.58	31	4.14	37
ДЗ Гроцка	4.69	16	4.44	16	4.53	17	4.47	17
ДЗ Звездара	4.20	30	3.70	30	3.89	28	4.43	30
ДЗ Земун	4.44	27	4.33	27	4.27	26	4.24	25
ДЗ Лазаревац	3.78	23	3.48	23	3.65	23	4.26	23
ДЗ Младеновац	4.32	31	3.97	32	4.10	31	3.75	32
ДЗ Нови Београд	3.50	36	2.78	37	3.62	29	4.25	40
ДЗ Обреновац	4.02	43	3.98	44	3.98	41	3.83	42
ДЗ Палилула	4.23	61	3.92	59	3.95	55	4.29	62
ДЗ Раковица	3.96	57	3.74	57	3.63	57	3.45	56
ДЗ Савски венац	4.66	68	4.41	68	4.58	66	4.55	69
ДЗ Сопот	4.82	17	4.59	17	4.76	17	4.71	17
ДЗ Стари град	4.70	47	4.32	44	4.53	43	4.60	48
ДЗ Чукарица	4.60	30	4.03	30	4.52	27	4.50	30
ЗЗЗ студената	4.57	23	3.48	23	3.78	23	4.43	23
ЗЗЗ радника МУП	4.60	35	4.37	35	4.50	32	4.64	36
ЗЗЗ радника ЖС	4.38	77	4.18	78	4.32	74	4.43	79
УКУПНО	4.36	788	4.03	791	4.21	746	4.30	803

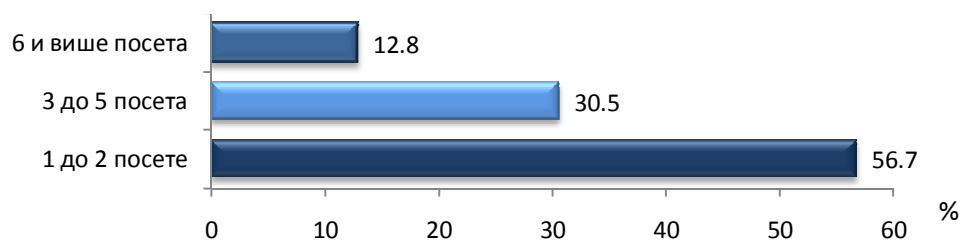
*mean- средња вредност

**n- број испитаника

Сваки анкетирани корисник је током године у просеку 3 пута посетио лекара специјалисту ове службе, као и лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе (3,1) и остварио у просеку 1 посету лекару специјалисти у приватној пракси.

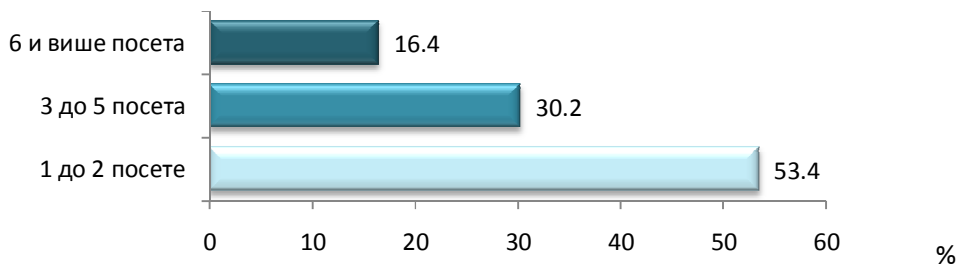
У току 2014. године највише корисника је посетило специјалисту интерне медицине једном до два пута, нешто мање од трећине испитаника три до пет пута, а сваки осми корисник шест и више пута (Графикон 4).

Графикон 4. Број остварених посета специјалисти интерне медицине



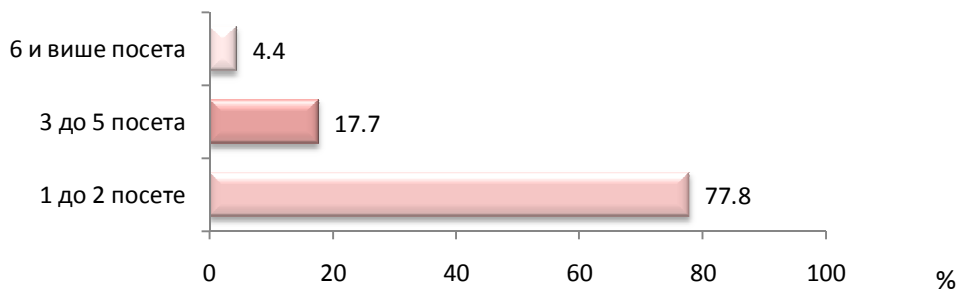
Више од половине испитаника је обавило преглед код лекара других специјалности специјалистичко – консултативне службе домова здравља једном до два пута, нешто мање од једна трећине корисника три до пет пута, а 16,4% испитаника шест и више пута (Графикон 5).

Графикон 5. Посете лекарима других специјалности



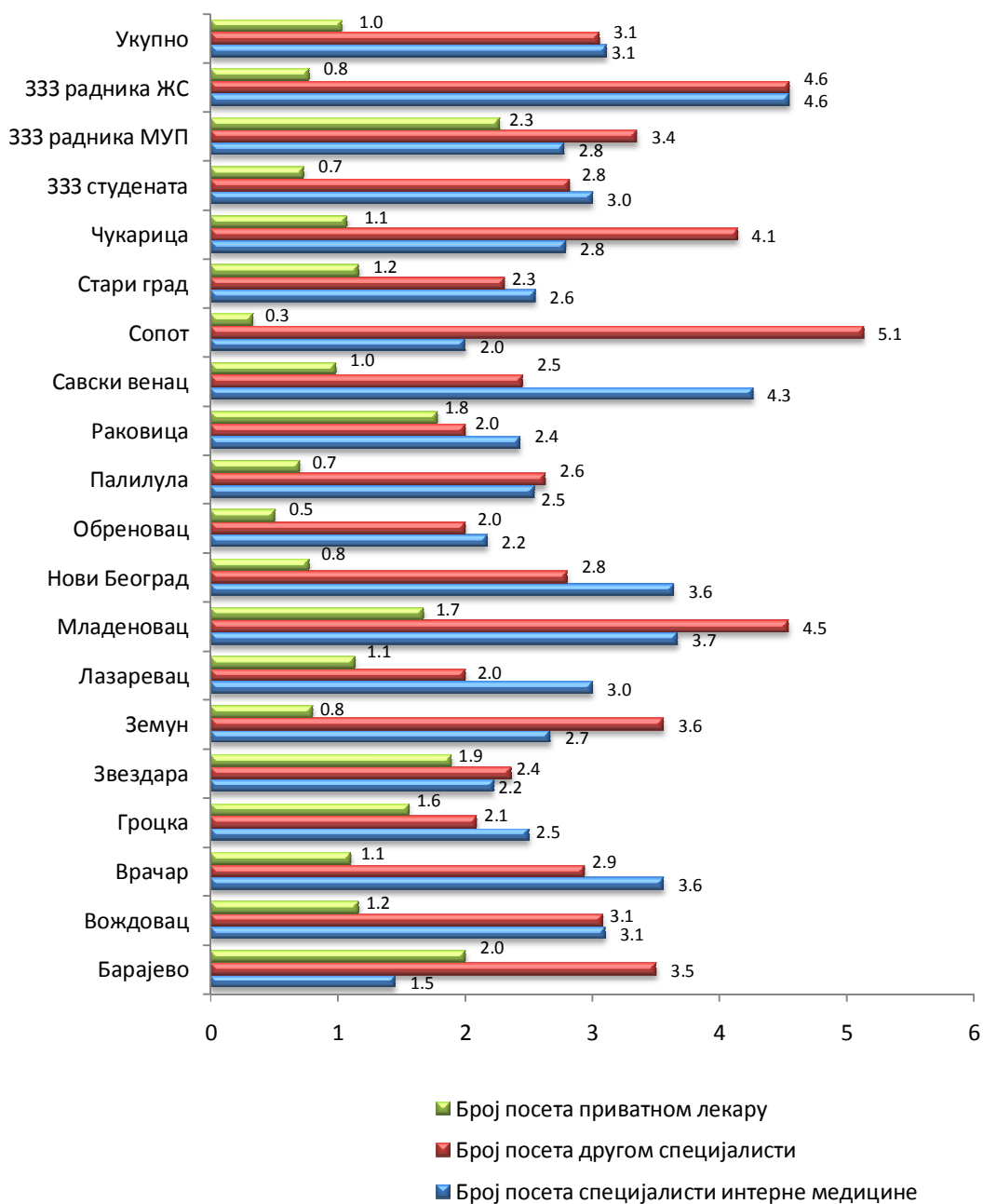
У току 2014. године нешто више од три четвртине анкетираних испитаника је обавило прегледе код приватног лекара једном или два пута, 17,7% испитаника три до пет пута, а 4,4% испитаника шест и више пута (Графикон 6).

Графикон 6. Посете приватним лекарима



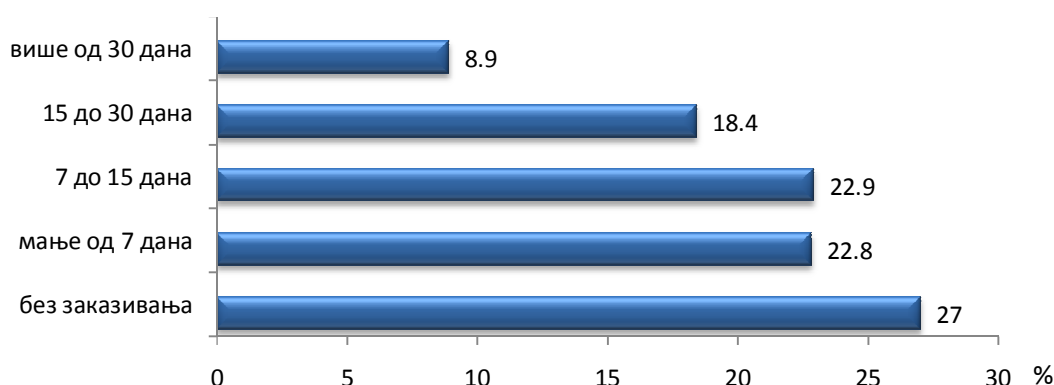
Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти интерне медицине према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број остварен у Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије (4,6) и домовима здравља „Савски венац“ (4,3) и „Др Симо Милошевић“ Чукарица, а најмањи у домовима здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево“ (1,5) и „Сопот“ (2,0). Највећи просечан број посета лекарима других специјалности остварен је у домовима здравља „Сопот“ (5,1), „Младеновац“ (4,5) и у Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије (4,5). У односу на 2012. годину када је остварено 0,7 посета по лекару специјалисти у приватној пракси, испитаници у 2013. (1,1) и 2014. години (1,0) су остварили нешто више посета, а највише корисници у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (2,3) и у Дому здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево (2,0).

Графикон 7. Просечан број остварених посета лекару



На Графикону 8. је приказана просечна **дужина чекања на преглед специјалисте**. У односу на претходну 2013. годину, у 2014. години незнатно се смањило удео испитаника који на преглед чекају од 7 до 15 дана (са 23,6% на 22,9%) и оних који на преглед чекају од 15 до 30 дана (са 23,6% на 18,4%), док се повећао удео оних који долазе без заказивања (са 24,8% на 27,0%) и испитаника који чекају на преглед дуже од 30 дана (са 6,3% на 8,9%).

Графикон 8. Чекање на преглед специјалисте



У односу на претходну годину у којој су прегледе истог дана без заказивања, у највећем проценту остварили корисници млађи од 29 година (50,0%), током 2014. године су то корисници у добној групи од 50 до 69 година. Ове године, као и претходне међу онима који на преглед чекају дуже од 30 дана, најбројнија лица су такође у добној групи од 50 до 69 година (47,8%) и лица са 70 и више година (28,4%).

Упоредјујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту, остварују корисници у домовима здравља „Савски венац“ (52,2%) и „Вождовац“ (45,5%), а за мање од 7 дана у домовима здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево (83,3%) и „Сопот“ (64,7%). У временском периоду од 7 до 30 дана преглед је највише обавило испитаника у домовима здравља „Обреновац“ (70,7%) и „Раковица“ (64,6%), а више од 30 дана на преглед у највећем проценту, чекали су испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (48,7%) и „Врачар“ (42,9%) (Табела 4).

Табела 4. Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

Здравствена установа	Чекање на преглед				
	без заказивања	мање од 7 дана	од 7 до 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
ДЗ Барајево	8.3%	83.3%	8.3%	0.0%	0.0%
ДЗ Вождовац	45.5%	21.5%	21.5%	11.6%	0.0%
ДЗ Врачар	31.4%	8.6%	2.9%	14.3%	42.9%
ДЗ Гроцка	25.0%	43.8%	31.3%	0.0%	0.0%
ДЗ Звездара	21.7%	4.3%	8.7%	43.5%	21.7%
ДЗ Земун	8.0%	16.0%	36.0%	24.0%	16.0%
ДЗ Лазаревац	16.7%	41.7%	33.3%	8.3%	0.0%
ДЗ Младеновац	19.4%	16.1%	32.3%	22.6%	9.7%

ДЗ Нови Београд	10.3%	5.1%	7.7%	28.2%	48.7%
ДЗ Обреновац	7.3%	22.0%	43.9%	26.8%	0.0%
ДЗ Палилула	22.4%	6.9%	22.4%	37.9%	10.3%
ДЗ Раковица	8.3%	22.9%	41.7%	22.9%	4.2%
ДЗ Савски венац	52.2%	37.7%	8.7%	0.0%	1.4%
ДЗ Сопот	23.5%	64.7%	11.8%	0.0%	0.0%
ДЗ Стари град	7.3%	24.4%	24.4%	31.7%	12.2%
ДЗ Чукарица	28.6%	0.0%	32.1%	28.6%	10.7%
ЗЗЗ радника ЖС	31.8%	22.7%	36.4%	0.0%	9.1%
ЗЗЗ радника МУП	18.8%	21.9%	21.9%	34.4%	3.1%
ЗЗЗ студената	38.4%	28.8%	20.5%	11.0%	1.4%
УКУПНО	27.0%	22.8%	22.9%	18.4%	8.9%

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

Табела 5. Изјаве корисника о раду лекара специјалисте

Да ли се слажете са следећим изјавама	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	82.4	14.4	3.2
лекар ме је пажљиво саслушао	83.6	13.1	3.3
лекар је одвојио довољно времена за разговор	81.9	14.7	3.4
лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	79.9	17.3	2.8
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	79.8	16.5	3.8
особље је било љубазно и пуно поштовања	85.7	11.7	2.7
јасно сам разумео/ла план свог лечења	81.1	15.8	3.1
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	75.1	22.4	2.5
постоји кутија за примедбе/жалбе	82.7	9.8	7.4

Преко 80% испитаника у већини здравствених установа и сви корисници домова здравља: „Сопот“, „Др Симо Милошевић“ Чукарица, „Гроцка“ и Завода за здравствену заштиту МУП-а слажу се са изјавом да лекар одваја довољно времена за обављање прегледа, док се са овом тврдњом не слаже трећина испитаника у Дому здравља „Нови Београд“ (Табела 6).

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

Здравствена установа	Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа		
	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
ДЗ Барајево	91.7%	8.3%	0.0%
ДЗ Вождовац	94.4%	4.0%	1.6%
ДЗ Врачар	88.9%	11.1%	0.0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Звездара	83.3%	16.7%	0.0%
ДЗ Земун	84.6%	3.8%	11.5%
ДЗ Лазаревац	80.0%	20.0%	0.0%
ДЗ Младеновац	87.5%	9.4%	3.1%
ДЗ Нови Београд	22.5%	42.5%	35.0%
ДЗ Обреновац	73.8%	23.8%	2.4%
ДЗ Палилула	88.7%	9.4%	1.9%
ДЗ Раковица	38.6%	56.1%	5.3%
ДЗ Савски венац	94.3%	5.7%	0.0%
ДЗ Сопот	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Стари град	90.5%	9.5%	0.0%
ДЗ Чукарица	100.0%	0.0%	0.0%
333 радника ЖС	91.3%	8.7%	0.0%
333 радника МУП	100.0%	0.0%	0.0%
333 студената	79.7%	20.3%	0.0%
УКУПНО	82.4%	14.4%	3.2%

Преко 80% испитаника у већини здравствених установа, а сви корисници у домовима здравља „Гроцка“, „Сопот“ и „Др Симо Милошевић“ Чукарица се слажу са изјавом да их лекар пажљиво слуша током прегледа. Са овом тврдњом се не слаже 34,3% испитаника у Дому здравља „Нови Београд“ (34,3%) (Табела 7).

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

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево“	90.9%	9.1%	0.0%
ДЗ „Вождовац“	96.7%	1.7%	1.7%

ДЗ „Врачар”	97.1%	2.9%	0.0%
ДЗ „Гроцка”	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Звездара”	80.0%	20.0%	0.0%
ДЗ „Земун”	84.0%	0.0%	16.0%
ДЗ „Лазаревац“	81.0%	14.3%	4.8%
ДЗ „Младеновац”	87.1%	3.2%	9.7%
ДЗ „Нови Београд”	20.0%	45.7%	34.3%
ДЗ „Обреновац”	81.0%	19.0%	0.0%
ДЗ „Палилула“	94.4%	3.7%	1.9%
ДЗ „Раковица”	33.3%	63.2%	3.5%
ДЗ „Савски венац”	97.1%	2.9%	0.0%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Стари град”	97.6%	2.4%	0.0%
ДЗ „Чукарица“	100.0%	0.0%	0.0%
ЗЗЗ студената	91.3%	8.7%	0.0%
ЗЗЗ радника МУП	93.5%	6.5%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	77.9%	22.1%	0.0%
Укупно	83.6%	13.1%	3.3%

Временом који лекар одваја за разговор са пацијентима, најзадовољнији су корисници у Дому здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица и „Сопот“ (сви испитаници), а са овом изјавом се не слаже највише испитаника у Дому здравља „Нови Београд“ (43,8%). У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 46,4% до 96,8% (Табела 8).

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

Здравствена установа	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	91.7%	8.3%	0.0%
ДЗ „Вождовац”	95.0%	4.1%	0.8%
ДЗ „Врачар”	91.2%	8.8%	0.0%
ДЗ „Гроцка”	93.8%	6.3%	0.0%
ДЗ „Звездара”	79.2%	20.8%	0.0%
ДЗ „Земун”	88.5%	0.0%	11.5%
ДЗ „Лазаревац“	76.2%	19.0%	4.8%
ДЗ „Младеновац”	93.5%	3.2%	3.2%
ДЗ „Нови Београд”	21.9%	34.4%	43.8%
ДЗ „Обреновац”	63.4%	31.7%	4.9%

ДЗ „Палилула“	89.3%	8.9%	1.8%
ДЗ „Раковица“	46.4%	48.2%	5.4%
ДЗ „Савски венац“	93.9%	6.1%	0.0%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Стари град“	85.7%	14.3%	0.0%
ДЗ „Чукарица“	100.0%	0.0%	0.0%
ЗЗЗ студената	87.0%	13.0%	0.0%
ЗЗЗ радника МУП	96.8%	3.2%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	73.1%	26.9%	0.0%
Укупно	81.9%	14.7%	3.4%

Преко 80% испитаника у свим здравственим установама, осим у Заводу за здравствену заштиту студената (56,5%), Заводу за здравствену заштиту ЖС (78,9%) и у Дому здравља „Звездара“ (72,0%), а сви корисници у домовима здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево и „Сопот“ слажу се са изјавом да добијају јасна објашњења о болестима и лековима који су им преписани. Са овом тврдњом се не слаже 16,2% испитаника у ДЗ „Нови Београд“ и 8,8% испитаника у ДЗ „Раковица“ (Табела 9).

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

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Вождовац“	94.3%	4.9%	0.8%
ДЗ „Врачар“	82.4%	17.6%	0.0%
ДЗ „Гроцка“	87.5%	12.5%	0.0%
ДЗ „Звездара“	72.0%	24.0%	4.0%
ДЗ „Земун“	88.9%	3.7%	7.4%
ДЗ „Лазаревац“	81.0%	19.0%	0.0%
ДЗ „Младеновац“	83.9%	12.9%	3.2%
ДЗ „Нови Београд“	24.3%	59.5%	16.2%
ДЗ „Обреновац“	82.5%	15.0%	2.5%
ДЗ „Палилула“	87.5%	10.7%	1.8%
ДЗ „Раковица“	31.6%	59.6%	8.8%
ДЗ „Савски венац“	92.5%	7.5%	0.0%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%

ДЗ „Стари град”	90.5%	7.1%	2.4%
ДЗ „Чукарица“	96.6%	3.4%	0.0%
ЗЗЗ студената	56.5%	34.8%	8.7%
ЗЗЗ радника МУП	93.5%	6.5%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	78.9%	21.1%	0.0%
Укупно	79.9%	17.3%	2.8%

Добијеним објашњењима о значају тестова на које их упућује специјалиста интерне медицине, најзадовољнији су корисници у Дому здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево, „Сопот“ и „Чукарица“ (сви испитаници), са овом тврдњом се у највећој мери не слажу корисници у Дому здравља „Раковица“ и „Нови Београд“ (сваки пети корисник). У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 58,3% до 96,7% (Табела 10).

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

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио значај тестова на који ме упућује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Вождовац”	94.2%	4.1%	1.7%
ДЗ „Врачар”	80.6%	12.9%	6.5%
ДЗ „Гроцка”	87.5%	12.5%	0.0%
ДЗ „Звездара”	58.3%	41.7%	0.0%
ДЗ „Земун”	92.3%	0.0%	7.7%
ДЗ „Лазаревац“	75.0%	20.0%	5.0%
ДЗ „Младеновац”	87.1%	9.7%	3.2%
ДЗ „Нови Београд”	30.0%	50.0%	20.0%
ДЗ „Обреновац”	79.1%	20.9%	0.0%
ДЗ „Палилула“	86.5%	13.5%	0.0%
ДЗ „Раковица”	21.4%	57.1%	21.4%
ДЗ „Савски венац”	93.9%	6.1%	0.0%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Стари град”	89.5%	7.9%	2.6%
ДЗ „Чукарица“	100.0%	0.0%	0.0%
ЗЗЗ студената	73.9%	26.1%	0.0%
ЗЗЗ радника МУП	96.7%	3.3%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	76.9%	21.8%	1.3%
Укупно	79.8%	16.5%	3.8%

Сви испитаници у домовима здравља „Гроцка“, „Сопот“ и „Др Симо Милошевић“ Чукарица сматрају да је медицинско особље у делатности интерне медицине љубазно. У осталим здравственим установама, проценат испитаника који се слажу са овом тврдњом креће у распону од 56,0% до 97,6%, док се са овом изјавом не слажу у највећој мери испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (17,2%) (Табела 11).

Табела 11. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља по установама

Здравствена установа	Особље је било љубазно и пуно поштовања		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево“	83.3%	16.7%	0.0%
ДЗ „Вождовац“	95.9%	3.3%	0.8%
ДЗ „Врачар“	83.3%	13.9%	2.8%
ДЗ „Гроцка“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Звездара“	56.0%	40.0%	4.0%
ДЗ „Земун“	88.9%	0.0%	11.1%
ДЗ „Лазаревац“	90.5%	4.8%	4.8%
ДЗ „Младеновац“	86.7%	6.7%	6.7%
ДЗ „Нови Београд“	51.7%	31.0%	17.2%
ДЗ „Обреновац“	82.9%	14.6%	2.4%
ДЗ „Палилула“	85.2%	14.8%	0.0%
ДЗ „Раковица“	61.4%	35.1%	3.5%
ДЗ „Савски венац“	95.7%	4.3%	0.0%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Стари град“	97.6%	0.0%	2.4%
ДЗ „Чукарица“	100.0%	0.0%	0.0%
ЗЗЗ студената	82.6%	13.0%	4.3%
ЗЗЗ радника МУП	93.1%	6.9%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	81.8%	16.9%	1.3%
Укупно	85.7%	11.7%	2.7%

Сви испитаници у домовима здравља „Сопот“ и „Др Симо Милошевић“ Чукарица су задовољни добијеним објашњењима која се односе на разумевање плана лечења. У осталим здравственим установама, проценат сагласних са овом тврдњом се креће у распону од 62,5% до 98,5%. У највећој мери се са овом изјавом не слажу испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ (нешто више од једне испитаника) и „Раковица“ (сваки једанаести испитаник (Табела 12).

Табела 12. Задовољство корисника разумевањем плана лечења по установама

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио план лечења којег сам разумео		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	90.9%	9.1%	0.0%
ДЗ „Вождовац”	95.0%	3.3%	1.7%
ДЗ „Врачар”	88.2%	8.8%	2.9%
ДЗ „Гроцка”	93.8%	6.3%	0.0%
ДЗ „Звездара”	62.5%	33.3%	4.2%
ДЗ „Земун”	88.9%	3.7%	7.4%
ДЗ „Лазаревац“	90.0%	10.0%	0.0%
ДЗ „Младеновац”	83.3%	10.0%	6.7%
ДЗ „Нови Београд”	27.3%	51.5%	21.2%
ДЗ „Обреновац”	76.2%	21.4%	2.4%
ДЗ „Палилула“	90.6%	9.4%	0.0%
ДЗ „Раковица”	24.5%	66.0%	9.4%
ДЗ „Савски венац”	98.5%	1.5%	0.0%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Стари град”	94.7%	2.6%	2.6%
ДЗ „Чукарица“	100.0%	0.0%	0.0%
333 студената	77.3%	18.2%	4.5%
333 радника МУП	96.3%	3.7%	0.0%
333 радника ЖС	73.1%	26.9%	0.0%
Укупно	81.1%	15.8%	3.1%

Сви испитаници у домовима здравља „Сопот“ и „Чукарица“ сматрају да су способни да се изборе са здравственим проблемом којег имају, а у највећој мери се са овим не слажу испитаници у домовима здравља „Раковица“ (сваки једанаести испитаник), „Нови Београд“ и „Земун“ (по 7,4%) (Табела 13).

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

Здравствена установа	После прегледа осећам се способнијим да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	83.3%	16.7%	0.0%
ДЗ „Вождовац”	90.8%	6.7%	2.5%
ДЗ „Врачар”	69.7%	27.3%	3.0%

ДЗ „Гроцка”	87.5%	12.5%	0.0%
ДЗ „Звездара”	56.5%	43.5%	0.0%
ДЗ „Земун”	88.9%	3.7%	7.4%
ДЗ „Лазаревац“	80.0%	15.0%	5.0%
ДЗ „Младеновац”	79.3%	13.8%	6.9%
ДЗ „Нови Београд”	29.6%	63.0%	7.4%
ДЗ „Обреновац”	70.7%	26.8%	2.4%
ДЗ „Палилула“	80.8%	19.2%	0.0%
ДЗ „Раковица”	7.3%	83.6%	9.1%
ДЗ „Савски венац”	92.2%	7.8%	0.0%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Стари град”	86.8%	13.2%	0.0%
ДЗ „Чукарица“	100.0%	0.0%	0.0%
ЗЗЗ студената	54.5%	40.9%	4.5%
ЗЗЗ радника МУП	80.0%	20.0%	0.0%
ЗЗЗ радника ЖС	80.0%	20.0%	0.0%
Укупно	75.1%	22.4%	2.5%

Сви корисници у Дому здравља „Сопот“ су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе. У осталим здравственим установама, проценат корисника који знају да постоји кутија за жалбе се креће у распону од 49,1% до 96,3%. Са наведеном процедуром, у највећем проценту нису упознати испитаници у домовима здравља „Др Милорад Влајковић“ Барајево (27,3%) и Заводу за здравствену заштиту студената (једна четвртина испитаника) (Табела 14).

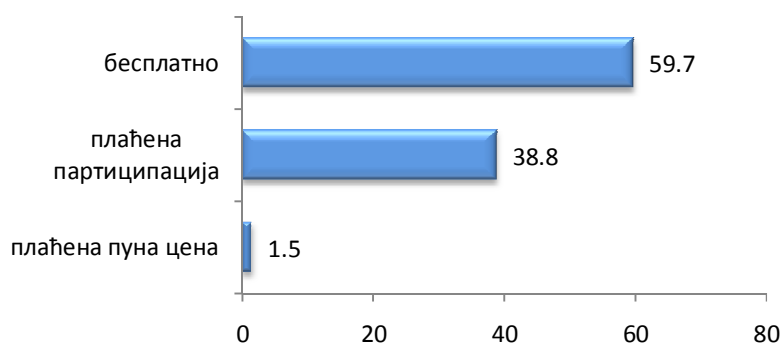
Табела 14. Познавање могућности и начина подношења жалби по установама

Здравствена установа	Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ „Барајево”	63.6%	9.1%	27.3%
ДЗ „Вождовац”	95.8%	2.5%	1.7%
ДЗ „Врачар”	90.6%	6.3%	3.1%
ДЗ „Гроцка”	87.5%	12.5%	0.0%
ДЗ „Звездара”	52.6%	36.8%	10.5%
ДЗ „Земун”	84.6%	3.8%	11.5%
ДЗ „Лазаревац“	94.4%	0.0%	5.6%
ДЗ „Младеновац”	90.0%	0.0%	10.0%
ДЗ „Нови Београд”	64.5%	19.4%	16.1%
ДЗ „Обреновац”	67.4%	14.0%	18.6%

ДЗ „Палилула“	88.5%	5.8%	5.8%
ДЗ „Раковица“	49.1%	36.8%	14.0%
ДЗ „Савски венац“	85.9%	6.3%	7.8%
ДЗ „Сопот“	100.0%	0.0%	0.0%
ДЗ „Стари град“	91.2%	2.9%	5.9%
ДЗ „Чукарица“	96.3%	3.7%	0.0%
ЗЗЗ студената	60.0%	15.0%	25.0%
ЗЗЗ радника МУП	96.3%	0.0%	3.7%
ЗЗЗ радника ЖС	85.9%	12.7%	1.4%
Укупно	82.7%	9.8%	7.4%

Више од половине испитаника је бесплатно обавило специјалистички преглед, а 1,5% испитаника је платило пуну цену прегледа што је више у односу на 2013. годину (0,6%). Бесплатне прегледе као и претходне године, обавило је највише корисника у добној групи од 50 до 69 година (42,7%). Партиципацију најчешће плаћају корисници између 50 до 69 година (54,7%). У односу на 2013. годину када су пуну цену прегледа платили највише корисници у добној групи од 30 до 49 година, у 2014. години пуну цену прегледа, платили су највише корисници у добним групама од 50 до 69 и преко 70 година.

Графикон 9. Плаћање специјалистичког прегледа



Највећи проценат испитаника који су бесплатно обавили интернистички преглед је у Заводу за здравствену заштиту студената (100,0%) и домовима здравља „Младеновац“ (84,4%), „Врачар“ и „Др Милорад Влајковић“ Барајево (83,3%). Партиципацију за преглед у највећем проценту платили су испитаници у домовима здравља „Раковица“ (80,7%) и „Нови Београд“ (77,5%), а пуну цену прегледа платило је највише испитаника у Дому здрава „Нови Београд“ (15,0%) (Табела 15).

Табела 15. Начини плаћања специјалистичког прегледа по установама

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите		
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена
ДЗ „Барајево”	83.3%	16.7%	0.0%
ДЗ „Вождовац”	58.4%	41.6%	0.0%
ДЗ „Врачар”	83.3%	16.7%	0.0%
ДЗ „Гроцка”	68.8%	31.3%	0.0%
ДЗ „Звездара”	60.0%	40.0%	0.0%
ДЗ „Земун”	66.7%	25.9%	7.4%
ДЗ „Лазаревац“	58.3%	41.7%	0.0%
ДЗ „Младеновац”	84.4%	15.6%	0.0%
ДЗ „Нови Београд”	7.5%	77.5%	15.0%
ДЗ „Обреновац”	42.9%	57.1%	0.0%
ДЗ „Палилула“	56.9%	39.7%	3.4%
ДЗ „Раковица”	17.5%	80.7%	1.8%
ДЗ „Савски венац”	77.1%	22.9%	0.0%
ДЗ „Сопот“	64.7%	35.3%	0.0%
ДЗ „Стари град”	73.2%	26.8%	0.0%
ДЗ „Чукарица“	50.0%	50.0%	0.0%
333 студената	100.0%	0.0%	0.0%
333 радника МУП	67.7%	32.3%	0.0%
333 радника ЖС	66.3%	32.5%	1.3%
Укупно	59.7%	38.8%	1.5%

Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2014. години на укупном нивоу износи 4,16. Посматрајући временски петогодишњи интервал од 2010. до 2014. године, уочава се постепени пад просечне оцене задовољства из године у годину (Табела 16). Гледано према здравственим установама у протекле четири године евидентирају се осцилације, а 2014. године најбоље оцене су дали испитаници у домовима здравља: „Сопот“ (4,88), „Др Симо Милошевић“ Чукарица (4,63) и „Вождовац“ (4,62), а најмање задовољни су корисници у домовима здравља „Нови Београд“ (2,63) и „Др Милорад Влајковић“ Барајево (3,58) (Табела 16).

Табела 16. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2010 - 2014. године по установама

Здравствена установа	2010		2011		2012		2013		2014	
	mean*	n**	mean*	n**	mean*	n**	mean*	n**	mean*	n**
ДЗ Барајево	3.80	10	4.62	13	4.00	13	4.33	18	3.58	12
ДЗ Вождовац	4.65	17	3.95	74	4.12	11	4.00	82	4.62	126
ДЗ Врачар	4.16	44	3.98	61	3.96	26	4.00	54	3.60	35
ДЗ Гроцка	3.91	34	4.30	37	4.47	17	4.33	15	4.50	16
ДЗ Звездара	3.76	29	4.04	45	4.42	19	4.00	14	3.93	28
ДЗ Земун	4.16	19	4.20	20	4.24	25	4.00	27	4.59	27
ДЗ Лазаревац	4.00	13	3.50	20	4.29	17	4.17	29	4.12	25
ДЗ Младеновац	4.53	43	4.78	50	4.30	30	4.19	31	4.03	32
ДЗ Нови Београд	3.92	24	3.65	23	4.13	24	3.86	29	2.63	40
ДЗ Обреновац	4.43	58	4.60	48	4.63	24	4.41	34	3.71	42
ДЗ Палилула	4.09	33	4.30	46	3.84	32	4.06	53	4.19	58
ДЗ Раковица	4.39	38	4.21	47	3.67	27	3.93	40	4.02	56
ДЗ Савски венац	4.52	58	4.43	28	4.41	49	4.49	53	4.19	70
ДЗ Сопот	4.80	40	4.50	22	4.55	20	4.53	17	4.88	17
ДЗ Стари град	4.13	40	4.65	60	4.31	68	4.45	44	4.60	42
ДЗ Чукарица	4.43	46	4.31	51	4.57	53	4.23	53	4.63	30
ЗЗЗ студената	3.63	8	3.96	23	4.13	39	4.32	19	4.30	23
ЗЗЗ радника МУП	4.21	38	4.42	33	4.18	44	4.31	49	4.21	33
ЗЗЗ радника ЖС	4.31	77	3.66	65	3.98	81	4.18	68	4.15	79
УКУПНО	4.28	669	4.21	76	4.20	70	4.18	72	4.16	791

*mean- средња вредност

**n- број испитаника

Коментари корисника

Најчешћи коментари које су пацијенти навели приликом попуњавања упитника, односе се на дужину чекања од момента заказивања до прегледа и дужину чекања после заказаног времена на преглед на сам дан заказивања. Такође, пацијенти сматрају да је потребно више лекара специјалиста како би се смањила дужина чекања на преглед, као и да би требало уложити у нову опрему. Доста примедби пацијената се односи на хигијенске услове просторија (недостатак светлости и природне вентилације). Треба додати да је велики број корисника похвалио рад, професионалност и посебно љубазност лекара и медицинских сестара специјалистичко-консултативне службе у делатности интерне медицине.

ЗАКЉУЧАК

Истраживање је спроведено упитником који садржи питања о основним социјално – економским карактеристикама испитиваних корисника, организационим карактеристикама служби, задовољству корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље, наплаћивању услуга. На крају упитника корисници су дали оцену укупног задовољства радом службе, а имали су могућност да у отвореном питању напишу похвале, критике на рад службе и предлоге за њихово унапређење.

Истраживањем је обухваћено 75,4% пацијената који су тог дана посетили ову службу, а стопа одговора износи 91,5%.

Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе у 2014. години на укупном нивоу износи 4,16, што је мање него у периоду 2010-2013. године. Најбоље оцене у 2014. години дали су испитаници у домовима здравља: „Сопот“ (4,88), „Чукарица“ (4,63) и „Вождовац“ (4,62), а најмање задовољни су корисници Дома здравља „Нови Београд“ (2,63).

Већина анкетираних најзадовољнија је љубазношћу и професионалношћу особља које ради на пријему, а највише замерке имају на могућност телефонског заказивања, због дугог чекања или недобијања везе. Најчешћи коментари пацијената односе се на дужину чекања од заказивања, као и када дођу на већ заказни преглед, који износи од пола сата до два сата.

Према мишљењу корисника најмање се на специјалистички преглед чека у домовима здравља „Барајево“ и „Сопот“, мање од седам дана. Више од 30 дана се прошле године чекало у домовима здравља „Врачар“ и „Нови Београд“.

У 2014. години се у односу на претходну, повећао удео пацијената који чекају на преглед дуже од 30 дана и то са 6,3 на 8,9 %. Хитни случајеви се примају без чекања. Међу онима који на преглед чекају дуже од 30 дана најбројнија су лица старости од 50 до 60 година. Пацијенти сматрају да је потребно запослити већи број лекара, као и да би требало уложити у нову опрему и адаптацију простора.

Циљ анализе није било међусобно поређење домова здравља, јер се установе примарне здравствене заштите разликују по броју становника који се у њима лече, кадровској обезбеђености и опремљености. Истраживања задовољства корисника се спровode са циљем унапређења квалитета рада и пружених услуга сваке појединачне установе, а све у сврху повећања задовољства корисника здравственом заштитом. На основу резултата истраживања свака установа прави план унапређења квалитета свога рада за наредну годину.