

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ
ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ У 2016. ГОДИНИ**

Београд, март 2017. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:

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

Носилац задатка:

др Катарина Војводић

Анализу урадиле:

др Гордана Беламарић
др Либија Димитријевић Танасковић

Учесници у задатку:

мр сц. мед. др Анђелија Нешковић
др Милена Јаковљевић
др Катица Трипковић
др Верица Почуча
др Весна Слијепчевић
Инга Мијаиловић в.м.с.
Гордана Лазић в.м.с.
Данијела Куљанин в.м.с.
Владимир Глишовић в.м.т
Милица Бабовић в.м.с.
Гордана Бошковић здр. статистичар
Весна Поштин оператер
Наталија Звездић оператер

САДРЖАЈ

	Страна
I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2016. ГОДИНИ	4
Увод	4
Избор лекара и коришћење здравствене заштите	8
Саветовање о здравим стиливима живота	22
Задовољство корисника радом медицинских сестара	32
Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара	37
Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите	47
Плаћање услуга здравствене заштите	62
Укупно задовољство корисника квалитетом рада примарне здравствене заштите у Београду	70
Коментари корисника	73
Закључак	74
Предлог мера	76
II ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2016. ГОДИНИ	78
III ЗАДОВОЉСТВО РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У 2016. ГОДИНИ	91

I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2016. ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је 28.11.2016. године у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу.

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

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

У истраживању је учествовало укупно 9.642 корисника, или 52,9% оних који су на дан испитивања користили услуге изабраних лекара у овим здравственим установама (мање него у 2015. години – 60,8%, а нешто више него у 2014. години - 52,5%). Од укупног броја испитаника 65,8% је женског пола, док је 34,2% испитаника мушког пола. Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника и то 52,2% свих корисника службе опште медицине, 46,1% корисника педијатријске службе и 58,1% корисника гинеколошке службе. Удео испитиване популације у односу на укупан број корисника 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 11.366 подељених упитника враћено је попуњено – 9.642 или 84,8%, при чему су стопе одговора корисника у службама за здравствену заштиту одраслих (82,0%) и жена (85,2%) мање него 2015. године, за разлику од стопе одговора у Служби за здравствену заштиту деце (89,4%), која је већа у односу на 2015. годину (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2012-2016. године



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, најнижа стопа одговора била је у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (26,8%). По најнижој стопи учешћа у истраживању у **служби за здравствену заштиту деце** издваја се Дом здравља „Раковица“ (43,0%), док је најнижа стопа одговора у **служби за здравствену заштиту жена** била у Дому здравља „Нови Београд“ (25,4%).

Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“ са 19 питања затвореног типа, од којих су 5 садржала и потпитања, а учесници су имали могућност да додају и своје коментаре, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада 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.

Највећи број анализираних упитника је из службе за здравствену заштиту одраслих грађана, укупно 4.814 упитника или 57,7% анализираних. Из педијатријске службе анализирано је 2.182 упитника (26,2%), а из гинеколошке службе 1.340 упитника (16,1%).

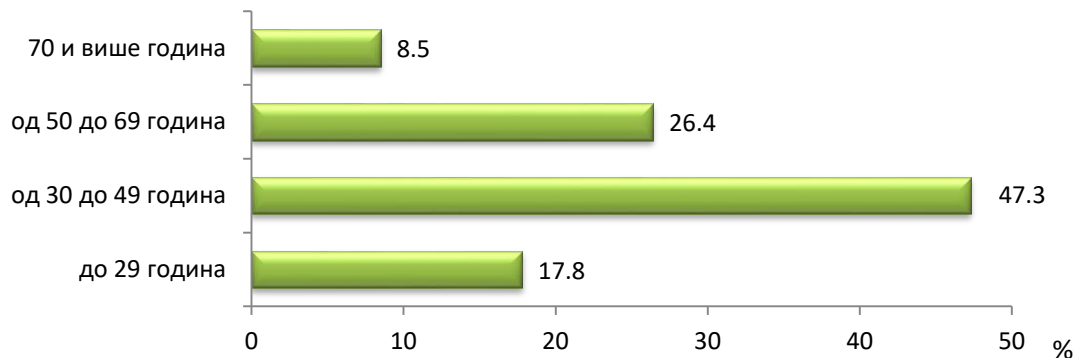
Просечна старост анкетираних корисника је 44,5 година, што је нешто ниже него у претходној години (када је просечна старост била 44,9 година). Просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1. Најмлађе кориснике, као и претходне године има 333 студената (22,5 година), а најстарије 333 радника ЖС (47,4 година) и 333 радника МУП-а (47,0). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 2.

Табела 1. Просечна старост испитаника

Служба	N	Просечна старост (година)	SD
Општа медицина	4.606	50,4	16,5
Педијатрија	2.029	35,3	10,1
Гинекологија	1.300	37,7	13,1
Укупно	7.935	44,5	16,2

Просечна старост испитаника у **Служби за општу медицину** је 50,4 године (Табела 1), а највише испитаника у овој служби налази се у добној групи од 50 до 69 година (42,9%) и у добној групи од 30 до 49 година (41,4%), следе млађи од 29 година (13,4%), док је најмање старијих од 70 година (2,3%).

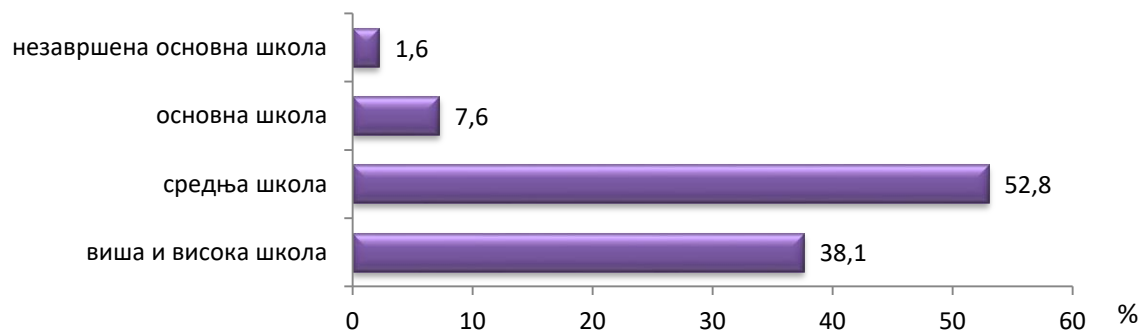
Графикон 2. Старосна структура испитаних корисника



Око две трећине анкетираних чине жене (65,8% или 5.317).

Више од половине анкетираних (52,8%) има завршену средњу школу (Графикон 3), док је више од трећине испитаника завршило вишу и високу школу (38,1%).

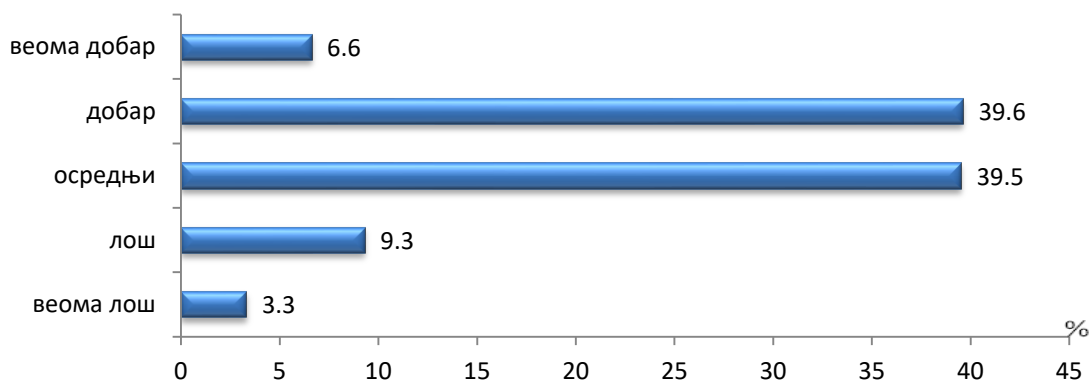
Графикон 3. Образовна структура испитаника



Највећи проценат испитаника свој материјални положај процењује као добар (39,6%) и осредњи (39,5%) (Графикон 4). У односу на 2015. годину, запажа се смањење процента

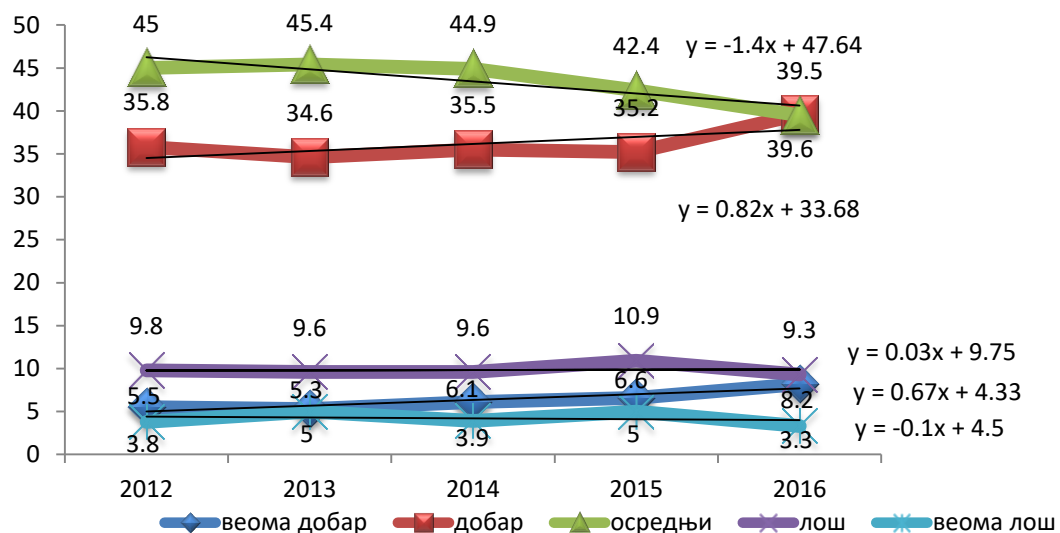
испитаника који свој материјални положај оцењују као веома лош (са 5,0% у 2015. години на 3,3% у 2016. години), као и оних који свој материјални положај оцењују као лош (са 10,9% у 2015. години на 9,3% у 2016. години). Насупрот томе, повећан је проценат испитаника који свој материјални положај оцењују као веома добар (са 6,6% у 2015. години на 8,2% у 2016. години) и оних који свој материјални положај оцењују као добар (и то са 35,2% у 2015. години на 39,5% у 2016. години).

Графикон 4. Материјални положај испитаника



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2012. до 2016. године може се уочити промена тренда у односу на претходну анализу у смислу побољшања материјалног положаја испитаника. Наиме, запажа се опадање процента корисника који су своје материјално стање оценили као осредње, лоше и веома лоше, а пораст процента корисника који своје материјално стање оцењују као добро и веома добро (Графикон 5).

Графикон 5. Материјални положај испитаника у периоду 2012-2016. године и тренд промене



Избор лекара и коришћење здравствене заштите

Као и претходне године, више од три четвртине корисника (76,8%) је само изабрало лекара код кога се лечи, а сваком десетом кориснику (9,7%), лекар је додељен у дому здравља. Посматрајући уназад 5 година уочава се смањење процента корисника који су самостално изабрали свог лекара и повећање оних којима је лекар додељен (Табела 2).

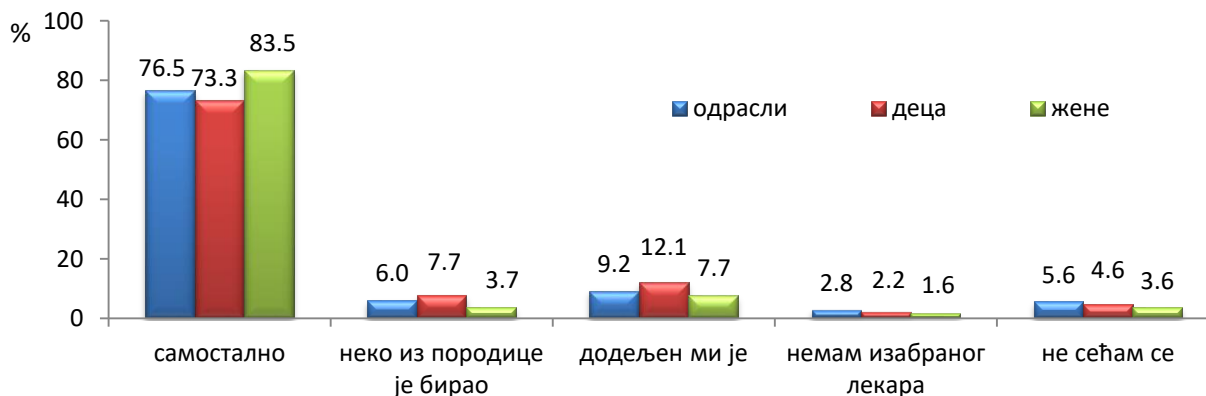
Табела 2. Начин избора лекара у периоду 2012-2016. године

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
	%	%	%	%	%
2012	81,5	5,8	7,4	1,4	3,9
2013	77,4	6,8	8,1	2,1	5,6
2014	74,1	7,2	9,1	2,4	7,3
2015	76,9	7,4	7,6	2,4	5,6
2016	76,8	6,0	9,7	2,4	5,0

Самосталном **избору лекара** и ове године склоније су жене (79,1%) него мушкарци (72,9%). Корисници који свој материјални положај оцењују као осредњи и добар, као и претходне године, чешће су сами изабрали лекара у односу на остале кориснике („осредњег”- 76,9%, „доброг”- 78,0%).

Више од четири петине испитаница у служби за здравствену заштиту жена је самостално изабрало свог лекара (83,5%), док је у службама за здравствену заштиту деце (73,3%) и одраслих (76,5%) 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** у 333 радника МУП (90,4%), 333 студената (87,7%) и домовима здравља „Нови Београд“ (87,9%) и „Гроцка“ (87,3%). Додељивање лекара пацијенту чешће је у домовима здравља „Звездара“ (17,3%), „Земун“ (16,5%), „Палилула“

(13,6%) и „Чукарица“ (12,8%), него у осталим домовима здравља. Највише испитаника који немају изабраног лекара је у домовима здравља „Лазаревац“ (8,6%) и „Барајево“ (6,9%).

Табела 3. Начин избора лекара

Здравствена установа	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
ДЗ Барајево	79,4%	5,9%	5,9%	6,9%	2,0%
ДЗ Вождовац	76,6%	9,7%	8,4%	1,9%	3,5%
ДЗ Врачар	77,6%	4,8%	8,9%	2,0%	6,7%
ДЗ Гроцка	87,3%	4,6%	4,2%	0,4%	3,5%
ДЗ Звездара	67,2%	7,7%	17,3%	2,7%	5,1%
ДЗ Земун	65,6%	7,3%	16,5%	4,0%	6,7%
ДЗ Лазаревац	78,7%	4,1%	3,2%	8,6%	5,4%
ДЗ Младеновац	85,4%	3,3%	5,8%	1,7%	3,8%
ДЗ Нови Београд	87,9%	1,8%	5,4%	3,0%	1,8%
ДЗ Обреновац	79,5%	6,9%	8,0%	2,4%	3,2%
ДЗ Палилула	66,9%	10,0%	13,6%	3,0%	6,6%
ДЗ Раковица	82,8%	2,5%	8,0%	0,6%	6,1%
ДЗ Савски венац	75,0%	4,9%	6,9%	1,9%	11,3%
ДЗ Сопот	80,6%	4,3%	9,7%	1,1%	4,3%
ДЗ Стари град	82,3%	5,9%	7,6%	0,8%	3,4%
ДЗ Чукарица	73,0%	6,9%	12,8%	1,3%	6,0%
333 радника ЖС	78,5%	6,5%	9,7%	1,1%	4,3%
333 радника МУП	90,4%	4,4%	3,7%	0,7%	0,7%
333 студената	87,7%	1,1%	5,3%	0,5%	5,3%
Укупно	76,8%	6,0%	9,7%	2,4%	5,0%

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходних пет година, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара**: 49,0% сматра да може да га промени кад год то пожели, 23,0% сматра да је промена могућа само једном у току године (више него претходне године – 21,7%), 2,1% сматра да промена није могућа, а чак четвртина корисника није упозната са овом процедуром (25,8%), готово исто као и претходне године (25,5%) (Табела 4).

Табела 4. Промена изабраног лекара, 2012-2016. 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
2012	46,7	23,4	2,3	27,5
2013	50,4	19,9	2,5	27,2
2014	44,2	21,9	3,2	30,6
2015	50,4	21,7	2,4	25,5
2016	49,0	23,0	2,1	25,8

Посматрајући резултате по здравственим установама (Табела 5), може се закључити да у појединим установама велики број корисника и даље није упознат са процедуром промене изабраног лекара и то више од 30% у домовима здравља „Младеновац“, „Раковица“, „Сопот“, „Чукарица“, „Стари град“ и „Барајево“, а највише у 333 студената (чак 43% корисника није упознато са процедуром промене изабраног лекара) и 333 радника МУП (38,5%).

Табела 5. Познавање процедуре промене изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте упознати са начином на који можете да промените лекара?			
	Да, могу да га променим кад год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не знам
ДЗ Барајево	39,4%	22,2%	8,1%	30,3%
ДЗ Вождовац	56,0%	16,5%	1,1%	26,5%
ДЗ Врачар	56,4%	20,0%	2,2%	21,4%
ДЗ Гроцка	50,0%	23,9%	2,9%	23,2%
ДЗ Звездара	57,4%	13,1%	1,2%	28,3%
ДЗ Земун	46,5%	24,0%	4,0%	25,5%
ДЗ Лазаревац	52,6%	17,2%	2,3%	27,9%
ДЗ Младеновац	44,0%	17,5%	1,7%	36,8%
ДЗ Нови Београд	54,3%	33,7%	0,7%	11,2%
ДЗ Обреновац	23,2%	56,1%	2,8%	17,9%
ДЗ Палилула	51,0%	19,5%	1,3%	28,1%
ДЗ Раковица	44,5%	15,2%	3,7%	36,6%
ДЗ Савски венац	68,1%	9,4%	1,9%	20,5%
ДЗ Сопот	38,0%	23,9%	3,3%	34,8%
ДЗ Стари град	48,3%	19,4%	1,4%	30,9%
ДЗ Чукарица	41,2%	24,0%	1,7%	33,1%
333 радника ЖС	57,0%	16,1%	4,3%	22,6%
333 радника МУП	51,9%	5,9%	3,7%	38,5%
333 студената	41,9%	15,1%	0,0%	43,0%
Укупно	49,0%	23,0%	2,1%	25,8%

Око три четвртине корисника у 2016. години није мењало изабраног лекара (72,8%) (Табела 6), али се тај проценат смањује у посматраном петогодишњем периоду. Готово у једнаком проценту жене (72,9%) и мушкарци (72,5%) нису мењали свог лекара. Најмлађи корисници, у добној групи до 29 година старости у највишем проценту нису мењали свог лекара (79,6%).

Посматрано по службама, у 2016. години, свог изабраног лекара није мењало 69,6% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 80,6% корисника служби за

здравствену заштиту деце, као ни 71,8% корисница услуга служби за здравствену заштиту жена.

Табела 6. Промена изабраног лекара, период 2012-2016. године

Година	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
2012	21,7	78,3
2013	22,8	77,2
2014	24,1	75,9
2015	28,1	71,9
2016	27,2	72,8

У појединим домовима здравља више од три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара, а највише у домовима здравља: „Сопот“ (82,6%), „Обреновац“ (82,2%), „Раковица“ (81,9%), „Земун“ (81,0%), „Гроцка“ (78,3%) и „Стари град“ (78,3%), као и у 333 студената (79,0%) (Табела 7).

Табела 7. Промена изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
ДЗ Барајево	33,3%	66,7%
ДЗ Вождовац	24,0%	76,0%
ДЗ Врачар	32,5%	67,5%
ДЗ Гроцка	21,7%	78,3%
ДЗ Звездара	33,2%	66,8%
ДЗ Земун	19,0%	81,0%
ДЗ Лазаревац	38,2%	61,8%
ДЗ Младеновац	25,5%	74,5%
ДЗ Нови Београд	42,2%	57,8%
ДЗ Обреновац	17,8%	82,2%
ДЗ Палилула	26,5%	73,5%
ДЗ Раковица	18,1%	81,9%
ДЗ Савски венац	30,3%	69,7%
ДЗ Сопот	17,4%	82,6%
ДЗ Стари град	21,7%	78,3%
ДЗ Чукарица	24,8%	75,2%
333 радника ЖС	48,9%	51,1%
333 радника МУП	34,4%	65,6%
333 студената	29,0%	79,0%
Укупно	28,1%	71,9%

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, наводе се: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (43,1%), други разлози (23,0%), пресељење корисника (22,2%) и као најређи - неспоразум са лекаром (8,7%). На Табели 8. приказана је дистрибуција одговора на питање о разлогу

промене изабраног лекара у последњих пет година, где се може уочити да је, у односу на период пре пет година, порастао број корисника који је променио изабраног лекара и да је напуштање картотеке од стране лекара и даље најчешћи разлог промене изабраног лекара, што је и очекивано с обзиром на старосну структуру и велики број изабраних лекара који одлази у пензију.

Табела 8. Разлог промене изабраног лекара, 2012-2016. 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
2012	10,0	7,2	3,6	7,8	71,4
2013	10,8	6,7	3,4	7,9	71,2
2014	13,2	6,3	4,4	8,0	68,0
2015	15,5	7,3	3,5	8,1	65,6
2016	14,5	7,3	3,2	8,1	66,9

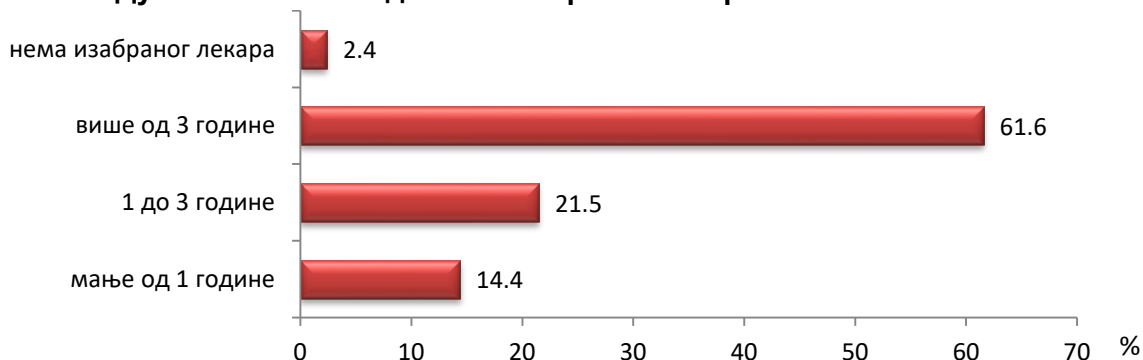
Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у свим установама, осим у Дому здравља „Сопот“ и „Младеновац“, где пресељење и други разлози предњаче као разлози промене изабраног лекара (Табела 9).

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	15,6%	15,6%	1,1%	7,8%	60,0%
ДЗ Вождовац	12,1%	11,1%	2,0%	4,2%	70,5%
ДЗ Врачар	15,7%	7,9%	5,2%	10,4%	60,8%
ДЗ Гроцка	10,2%	4,7%	2,0%	8,6%	74,6%
ДЗ Звездара	20,5%	6,2%	3,4%	8,5%	61,5%
ДЗ Земун	8,8%	6,7%	3,8%	6,3%	74,3%
ДЗ Лазаревац	29,1%	4,9%	3,4%	7,8%	54,9%
ДЗ Младеновац	8,3%	3,1%	7,1%	13,3%	68,2%
ДЗ Нови Београд	19,8%	10,6%	1,2%	15,2%	53,3%
ДЗ Обреновац	9,1%	3,3%	2,9%	5,3%	79,3%
ДЗ Палилула	14,1%	9,7%	6,2%	6,5%	63,5%
ДЗ Раковица	10,1%	4,1%	2,0%	7,4%	76,4%
ДЗ Савски венац	18,6%	11,2%	2,1%	5,6%	62,4%
ДЗ Сопот	3,4%	9,0%	3,4%	5,6%	78,7%
ДЗ Стари град	14,9%	5,2%	3,6%	7,8%	68,5%
ДЗ Чукарица	17,2%	7,5%	3,4%	5,2%	66,7%
333 радника ЖС	17,9%	8,3%	8,3%	17,9%	47,6%
333 радника МУП	28,6%	3,4%	4,2%	5,9%	58,0%
333 студената	19,0%	6,0%	0,0%	9,5%	65,5%
Укупно	14,5%	7,4%	3,5%	8,1%	66,6%

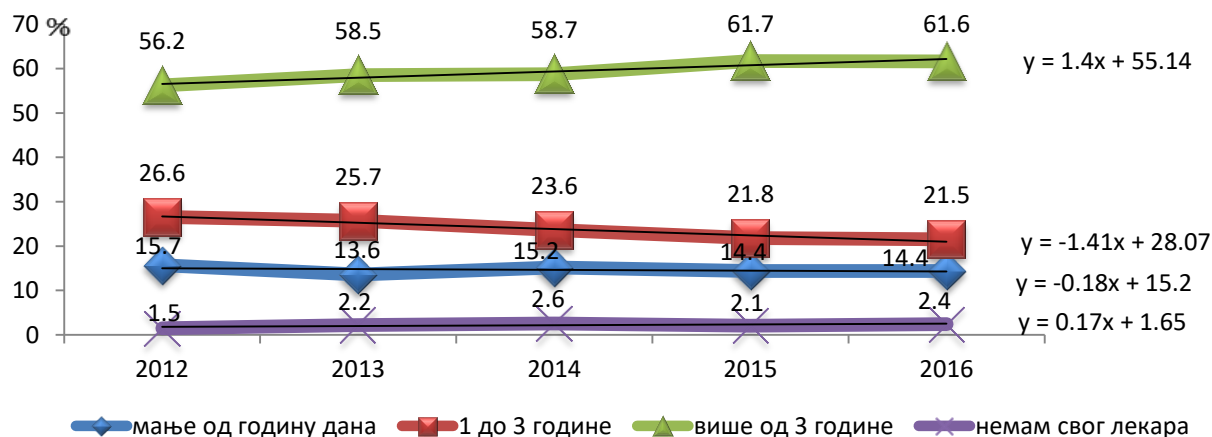
Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (61,6%) (Графикон 7), а мање од четвртине (21,5%) између једне и три године. Изабраног лекара нема у просеку 2,4% корисника, и то нешто више особа мушког пола (3,1% испитиваних) у односу на особе женског пола (2,0%), као и оних са завршеном основном школом (3,6%) у односу на испитанике са завршеном вишом и високом школом (1,7%). Изабраног лекара нема више корисника који своје материјално стање оцењују као веома добро (4,7%) и веома лоше (4,5%), у односу на оне који своје материјално стање оцењују као осредње (1,9%), лоше (2,1%) и добро (2,3%).

Графикон 7. Дужина лечења код истог изабраног лекара



Посматрајући период од 2012-2016. године, уочава се пораст броја испитаника који се лечи дуже од 3 године код истог лекара, као и оних који немају свог изабраног лекара. Истовремено, уочава се смањење процента испитаника који се лече код истог изабраног лекара краће од годину дана и оних који се лече код истог лекара од једне до три године (Графикон 8).

Графикон 8. Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2012-2016. године и тренд промена



На нивоу примарне здравствене заштите у Београду, испитаници старији од 70 година у више од три четвртине случајева нису мењали свог изабраног лекара дуже од 3 године (78,3%), следе их испитаници старости од 50 до 69 година (75,3%). Више од трећине

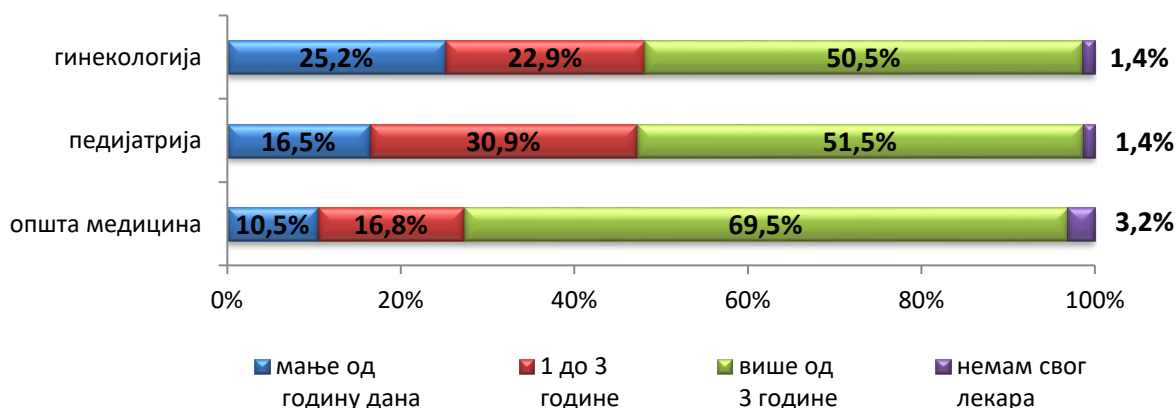
најмлађих испитаника, испод 30 година, није мењало свог изабраног лекара дуже од 3 године (34,3%). Више од две трећине корисника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и у следећим домовима здравља: „Гроцка“ (77,7%), „Обреновац“ (74,5%) „Сопот“ (72,8%), „Стари град“ (70,7%), „Нови Београд“ (69,8%) и „Раковица“ (68,1%). У домовима здравља „Гроцка“, „Обреновац“, „Раковица“, „Стари град“ и 333 радника МУП-а мање од 1% корисника нема свог изабраног лекара.

Табела 10. Дужина лечења код изабраног лекара

Здравствена установа	Колико дуго се лечите код свог лекара?			
	Мање од годину дана	1 до 3 године	Више од 3 године	Немам свог лекара
ДЗ Барајево	13,0%	31,0%	53,0%	3,0%
ДЗ Вождовац	12,1%	22,1%	63,6%	2,2%
ДЗ Врачар	17,5%	17,1%	61,2%	4,2%
ДЗ Гроцка	12,0%	10,2%	77,7%	0,0%
ДЗ Звездара	15,8%	23,4%	59,1%	1,7%
ДЗ Земун	14,5%	23,0%	58,3%	4,2%
ДЗ Лазаревац	18,1%	32,1%	40,9%	8,8%
ДЗ Младеновац	15,9%	23,5%	58,6%	2,0%
ДЗ Нови Београд	6,2%	20,4%	69,8%	3,6%
ДЗ Обреновац	10,2%	14,7%	74,5%	0,6%
ДЗ Палилула	15,8%	25,6%	57,4%	1,2%
ДЗ Раковица	6,9%	24,4%	68,1%	0,6%
ДЗ Савски венац	18,2%	21,9%	57,5%	2,3%
ДЗ Сопот	8,7%	16,3%	72,8%	2,2%
ДЗ Стари град	10,5%	18,5%	70,7%	0,3%
ДЗ Чукарица	16,2%	23,5%	59,0%	1,3%
333 радника ЖС	12,1%	23,1%	62,6%	2,2%
333 радника МУП	14,5%	24,4%	61,1%	0,0%
333 студената	52,5%	32,2%	13,1%	2,2%
УКУПНО	14,4%	21,5%	61,6%	2,4%

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. У 2016. години изабраног лекара опште медицине дуже од 3 године није мењало 69,5% одраслих корисника (што је више него 2015. године 68,7%), изабраног гинеколога није мењало дуже од 3 године 50,5% жена (што је мање у односу на 2015. годину - 53,0%), док изабраног педијатра није мењало 51,5% корисника служби за здравствену заштиту деце, што је готово исти проценат као и протекле године (Графикон 9).

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



У 2016. години, сваки анкетирани корисник је у просеку остварио око шест посета изабраном лекару (6,2), слично као и у 2015. години (6,6). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старошћу анкетираних корисника (и то са 4,6 посета код корисника млађих од 29 година на 8,4 код корисника старијих од 70 година), а смањује се са побољшањем материјалног положаја корисника (са 8,0 посета код корисника који су свој материјални положај проценили као веома лош на 6,1 код оних који материјални положај процењују као веома добар) и повећањем образовног нивоа (са 10,4 посета корисника са незавршеном основном школом на 5,6 посета корисника са вишом и високом стручном спремом). Мушкарци су остварили у просеку 6,9 посета изабраном лекару у току 2016. године, што је више у односу на жене које су се ређе обраћале изабраном лекару (5,8 посета). У 2016. години запажа се смањење укупног просечног броја посета изабраном лекару у односу на 2015. годину (са 7,4 на 6,9 за мушкарце и са 6,2 на 5,8 за жене).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре око седам посета изабраном лекару (6,7), такође нешто мање него у 2015. години (7,3). Овај број, као и у претходној години, расте са старијом доби корисника (са просечно 3,7 посета за млађе од 29 година на 8,6 посета за старе 70 и више година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са 11,4 посета корисника са основним образовањем на 5,6 посета корисника са вишим и високим образовањем) и побољшањем материјалног положаја (са 8,8 посета корисника веома лошег материјалног положаја на 6,2 посета корисника веома доброг материјалног положаја). Највећи број посета остварили су корисници у домовима здравља: „Гроцка“ (10,6), „Младеновац“ (9,2), „Обреновац“ (7,8), „Врачар“ (7,5) и „Звездара“ (7,4) (Табела 11). Просечан број посета другом лекару је 1,7, при чему су то чешће корисници старији од 70 година (2,2 посете) у односу на кориснике у групи до 29 година (1,2). Већи број посета другом лекару имају корисници који своје материјално стање оцењују као веома лоше (2,2) у односу на кориснике који своје материјално стање оцењују као веома добро (1,8), као и особе са незавршеном основном школом (2,8) у односу на особе са вишом и високом спремом (1,5).

Највећи просечан број посета другом лекару остварили су корисници у домовима здравља „Сопот“ (4,2) и „Врачар“ (4,0). Испитаници су у просеку остварили 1,2 посете лекару у приватној пракси, што је исто као и у претходној години, а овде се издваја само Дом здравља „Младеновац“, где су испитаници остварили 3,2 посете лекару у приватној пракси.

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

Здравствена установа	Колико пута сте посетили		
	изабраног лекара у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци
ДЗ Барајево	5,4	3,5	1,6
ДЗ Вождовац	6,1	1,6	1,2
ДЗ Врачар	7,5	4,0	1,9
ДЗ Гроцка	10,6	1,0	0,7
ДЗ Звездара	7,4	1,6	0,9
ДЗ Земун	6,9	1,8	1,2
ДЗ Лазаревац	4,9	2,3	1,3
ДЗ Младеновац	9,2	3,0	3,2
ДЗ Нови Београд	4,1	1,1	0,9
ДЗ Обреновац	7,8	1,2	1,2
ДЗ Палилула	7,1	1,5	1,6
ДЗ Раковица	7,1	2,0	1,2
ДЗ Савски венац	6,5	3,3	0,9
ДЗ Сопот	6,5	4,2	1,3
ДЗ Стари град	6,1	1,3	1,2
ДЗ Чукарица	5,2	1,4	1,1
ЗЗЗ радника ЖС	5,6	1,5	0,3
ЗЗЗ радника МУП	6,2	2,7	1,1
ЗЗЗ студената	3,0	1,3	0,7
УКУПНО	6,7	1,7	1,2

У службама за здравствену заштиту жена у просеку је остварено 3,9 посета по изабраном гинекологу. Овај број расте са нивоом образовања (4,3 посете оствариле су кориснице са вишом и високом школом у односу на 3,4 посете корисница са незавршеном основном школом), као и са материјалним стањем испитаница (особе веома доброг материјалног стања посетиле су изабраног лекара у просеку 4,4 пута у току године, док су испитанице веома лошег материјалног стања у просеку имале 3,1 посету годишње). Највећи број посета оствариле су кориснице од 30 до 49 година (4,2) и то у домовима здравља „Раковица“ (6,1) и „Гроцка“ (5,3), а најмањи број посета кориснице Дома здравља „Савски венац“ (2,8). Кориснице су посетиле другог лекара у служби у просеку 1,2 пута, што је више у

односу на претходну годину (0,7), док су лекара у приватној пракси посетиле 1,5 пута, што је такође више у односу на претходну годину (1,1). Највећи број посета лекару у приватној пракси, као и у служби за здравствену заштиту одраслих, имале су кориснице службе за здравствену заштиту жена Дома здравља „Младеновац“ (5,7 посета), а следе кориснице домова здравља „Палилула“ (2,9) и „Раковица“ (2,8) (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	3,1	1,2	1,0
ДЗ Вождовац	4,0	1,1	1,7
ДЗ Врачар	4,2	1,7	2,3
ДЗ Гроцка	5,3	0,3	0,3
ДЗ Звездара	3,9	2,7	1,5
ДЗ Земун	2,5	0,5	0,7
ДЗ Лазаревац	3,7	1,4	1,4
ДЗ Младеновац	3,8	1,8	5,7
ДЗ Нови Београд	3,3	1,2	0,9
ДЗ Обреновац	4,3	1,1	1,1
ДЗ Палилула	4,1	2,5	2,9
ДЗ Раковица	6,1	3,0	2,8
ДЗ Савски венац	2,8	1,5	1,2
ДЗ Сопот	5,1	4,0	1,4
ДЗ Стари град	5,1	0,9	1,6
ДЗ Чукарица	4,2	1,8	1,7
ЗЗЗ радника ЖС	4,4	1,4	1,4
ЗЗЗ радника МУП	4,9	3,0	2,1
ЗЗЗ студената	3,4	0,5	0,6
УКУПНО	3,9	1,2	1,5

У **службама за здравствену заштиту деце** остварено је у просеку 6,7 посета. Већи број посета остварила су деца чији су родитељи веома лошег материјалног стања (8,0). Највећи број посета изабраном педијатру остварено је у домовима здравља: „Савски венац“ (11,8) и „Младеновац“ (8,6), а најмањи у Дому здравља „Земун“ (4,8). Највећи број посета неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварен је у домовима здравља „Палилула“ (4,4) и „Лазаревац“ (3,9). Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 1,0, што је мање у односу на претходну годину (1,3) и нема већег одступања од просека међу установама (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	8,0	3,6	0,7
ДЗ Вождовац	5,5	2,0	0,7
ДЗ Врачар	6,8	2,8	1,6
ДЗ Гроцка	6,5	2,6	1,0
ДЗ Звездара	5,8	2,9	1,2
ДЗ Земун	4,8	2,1	0,7
ДЗ Лазаревац	6,2	3,9	0,9
ДЗ Младеновац	8,6	3,4	1,4
ДЗ Нови Београд	5,8	1,5	0,9
ДЗ Обреновац	8,4	2,9	0,7
ДЗ Палилула	5,7	4,4	1,2
ДЗ Раковица	6,8	3,5	0,6
ДЗ Савски венац	11,8	2,8	1,4
ДЗ Сопот	6,5	2,4	0,4
ДЗ Стари град	6,4	2,2	0,9
ДЗ Чукарица	6,5	1,4	0,6
УКУПНО	6,7	2,5	1,0

Одрасли грађани остваре годишње у просеку 1,2 **посету лекарима у приватној пракси** (Графикон 10), и то најчешће испитаници који припадају добној групи од 30 до 49 година у односу на испитанике других добних група, као и они са незавршеном основном школом (2,9).

У **приватној педијатријској пракси** анкетирани корисници су остварили просечно једну посету (Графикон 10), при чему се приватним лекарима чешће обраћају корисници са завршеном вишом и високом школом (1,1) у односу на оне са завршеном основном школом (0,6). Када се посматра материјални положај испитаника, лекарима у приватној пракси најчешће су се обраћали корисници који свој материјални положај оцењују као осредњи (2,7).

Жене остваре у просеку 1,5 **посета гинеколозима у приватној пракси** (Графикон 10). Анкетиране кориснице, као што је и очекивано, чешће посећују гинеколога у приватној пракси уколико своје материјално стање процењују као добро (1,8) и веома добро (1,5), у односу на кориснице које своје материјално стање процењују као лоше (0,8) и веома лоше (1,0). Такође, гинеколога у приватној пракси два пута чешће посећују кориснице са вишом и

високом школом (2,0), у односу на оне са завршеном средњом (0,9) и основном школом (1,0).

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

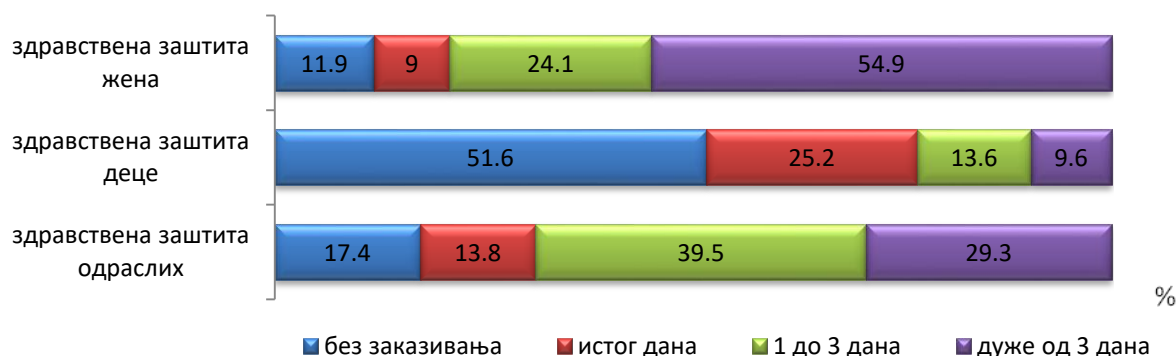


С обзиром на почетак имплементације интегрисаног здравственог информационог система у здравственим установама током 2016. године и новог система електронског заказивања прегледа, у односу на претходну годину очекивано је мање корисника који код свог изабраног лекара одлазе без заказивања. Наиме, четвртина анкетираних корисника (25,4%) изјаснила се да никада не заказује своје посете лекару у односу на трећину корисника (32,0%), који су се у 2015. години изјаснили да никад не заказује посете лекару. За исти дан посету закаже 16,0% корисника, нешто мање од трећине корисника чека од 1 до 3 дана (30,3%), а 28,3% на преглед чека дуже од 3 дана. Резултати се разликују и по установама, тако да постоје установе које су тако организовале систем заказивања да само мали проценат корисника долази без заказивања (у ДЗ „Нови Београд“ само 3,3% корисника не заказује прегледе), док је у неким другим установама проценат оних који не заказују прегледе и даље велики (па тако у 333 студената 62,6% корисника не заказује прегледе, у ДЗ „Барајево“ 57,1%, а у 333 радника МУП 55,0%).

Посматрано по службама, такође се бележи смањење удела корисника који не заказују прегледе, па је у Служби опште медицине проценат корисника који свог лекара посећују без заказивања смањен са 24,5% у 2015. години на 17,4% у 2016. години, док је у Служби за здравствену заштиту деце овај проценат смањен са 63% на 51,6%, а у Служби за здравствену заштиту жена са 13,3% на 11,9%.

Највећи број корисника и даље преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту **деце** – око половина корисника или 51,6%. Насупрот томе, највећи број корисница у служби за здравствену заштиту **жена** чека на преглед дуже од 3 дана – више од половине или 54,9%. Више од трећине **одраслих** корисника (39,5%) чека на преглед од 1 до 3 дана, 13,8% закаже преглед истог дана, а 29,3% корисника чека на преглед дуже од 3 дана (Графикон 11).

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 „Барајево“ (79,5%) и „Лазаревац“ (78,0%), као и 333 студената (76,9%) и 333 радника МУП (71,0%), а најмањи у домовима здравља „Нови Београд“ (10,7%), „Земун“ (17,8%) и „Чукарица“ (18,4%). По броју корисника који контакт са изабраним лекаром у овој служби остваре након чекања дужег од три дана издваја се ДЗ „Нови Београд“, где 70.3% корисника на преглед чека дуже од 3 дана (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	57,1%	22,4%	14,3%	6,1%
ДЗ Вождовац	21,0%	4,0%	56,2%	18,9%
ДЗ Врачар	20,4%	7,0%	18,6%	54,1%
ДЗ Гроцка	24,6%	37,2%	32,8%	5,5%
ДЗ Звездара	19,5%	23,3%	26,3%	31,0%
ДЗ Земун	7,4%	10,4%	62,0%	20,2%
ДЗ Лазаревац	41,6%	36,4%	19,5%	2,6%
ДЗ Младеновац	21,7%	15,2%	42,4%	20,7%
ДЗ Нови Београд	3,3%	7,4%	19,0%	70,3%
ДЗ Обреновац	10,4%	22,1%	55,6%	11,9%
ДЗ Палилула	18,6%	23,8%	49,0%	8,6%
ДЗ Раковица	9,7%	18,1%	26,4%	45,8%
ДЗ Савски венац	24,2%	5,5%	36,3%	34,1%
ДЗ Сопот	14,3%	23,8%	47,6%	14,3%
ДЗ Стари град	12,4%	13,1%	58,4%	16,1%
ДЗ Чукарица	9,7%	8,7%	44,4%	37,2%
333 радника ЖС	17,6%	5,9%	25,5%	51,0%

333 радника МУП	55,0%	16,0%	25,0%	4,0%
333 студената	62,6%	14,3%	16,5%	6,6%
УКУПНО	17,4%	13,8%	39,5%	29,3%

Највећи број **деце** (76,8%) бива примљен код избраног лекара истог дана, без заказивања или уз заказивање посете за исти дан и то у већини домова здравља. Као и претходне године, најмањи проценат прегледа обављених истог дана је у домовима здравља „Врачар“ (44,6%) и „Савски венац“ (52,4%) (Табела 15).

Табела 15. Заказивање прегледа и чекање на преглед 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	70,0%	26,7%	0,0%	3,3%
ДЗ Вождовац	50,0%	31,6%	9,8%	8,6%
ДЗ Врачар	36,9%	7,7%	21,5%	33,8%
ДЗ Гроцка	43,8%	39,6%	14,6%	2,1%
ДЗ Звездара	55,5%	12,3%	11,6%	20,6%
ДЗ Земун	56,7%	34,3%	6,5%	2,5%
ДЗ Лазаревац	66,7%	21,0%	4,9%	7,4%
ДЗ Младеновац	65,7%	18,6%	8,6%	7,1%
ДЗ Нови Београд	78,5%	14,8%	1,5%	5,2%
ДЗ Обреновац	35,6%	43,7%	16,1%	4,6%
ДЗ Палилула	83,2%	7,7%	3,5%	5,6%
ДЗ Раковица	53,7%	22,0%	19,5%	4,9%
ДЗ Савски венац	18,3%	34,1%	43,9%	3,7%
ДЗ Сопот	11,5%	61,5%	19,2%	7,7%
ДЗ Стари град	62,0%	15,5%	12,4%	10,1%
ДЗ Чукарица	26,7%	41,5%	26,3%	5,5%
УКУПНО	51,6%	25,2%	13,6%	9,6%

Највећи број **корисница службе за здравствену заштиту жена**, као и претходне године, преглед може да обави у току истог дана и то све кориснице ДЗ „Барајево“ (100,0%) и преко половине корисница ДЗ „Сопот“ (55,6%). Насупрот томе, ово може да учини најмањи број корисница услуга служби за здравствену заштиту жена у домовима здравља „Раковица“ (2,2%), „Младеновац“ (12,0%), „Чукарица“ (14,1%) и „Обреновац“ (14,4%). Дуже од три дана на преглед гинеколога чека више од две трећине корисница у домовима здравља: „Раковица“ (84,8%), „Чукарица“ (75,6%), „Звездара“ (74,3%), „Нови Београд“ (71,9%), „Вождовац“ (68,6%) и „Обреновац“ (66,3%). Насупрот томе, у домовима здравља „Барајево“ и „Гроцка“ нема корисница које на преглед чекају дуже од три дана (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	93,3%	6,7%	0,0%	0,0%
ДЗ Вождовац	7,6%	8,1%	15,7%	68,6%
ДЗ Врачар	14,3%	12,2%	28,6%	44,9%
ДЗ Гроцка	18,4%	15,8%	65,8%	0,0%
ДЗ Звездара	10,8%	4,1%	10,8%	74,3%
ДЗ Земун	8,8%	7,5%	40,6%	43,1%
ДЗ Лазаревац	29,6%	14,8%	33,3%	22,2%
ДЗ Младеновац	4,0%	8,0%	24,0%	64,0%
ДЗ Нови Београд	3,1%	12,5%	12,5%	71,9%
ДЗ Обреновац	3,6%	10,8%	19,3%	66,3%
ДЗ Палилула	17,1%	6,1%	17,1%	59,8%
ДЗ Раковица	2,2%	0,0%	13,0%	84,8%
ДЗ Савски венац	13,1%	13,1%	28,6%	45,2%
ДЗ Сопот	38,9%	16,7%	27,8%	16,7%
ДЗ Стари град	12,0%	7,2%	15,7%	65,1%
ДЗ Чукарица	7,7%	6,4%	10,3%	75,6%
ЗЗЗ радника ЖС	7,3%	14,6%	29,3%	48,8%
ЗЗЗ радника МУП	37,0%	3,7%	7,4%	51,9%
ЗЗЗ студената	6,7%	12,2%	40,0%	41,1%
УКУПНО	11,9%	9,0%	24,1%	54,9%

Саветовање о здравим стиливима живота

Савете о здравим стиливима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 17). Као и у претходној години, корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (62,9%) и редовне физичке активности (57,0%). Изабрани лекар током редовне посете даје и савете о штетности алкохола (32,5%), дувана (36,7%) и одбрани од стреса (44,3). О сигурном сексу и опасностима злоупотреби дроге савете је добило најмање корисника, с обзиром да близу половине сматра да им нису ни потребни савети о сигурном сексу, док више од половине корисника сматра да им нису потребни савети везано за злоупотреби дроге.

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	62,9	8,3	9,8	18,9
Важност физичке активности	57,0	10,5	11,5	21,0
Злоупотреба алкохола	32,5	6,9	17,0	43,7
Смањење/престанак пушења	36,7	7,4	15,4	40,5
Одбрана од стреса	44,3	7,8	15,2	32,7
Сигуран секс	29,3	7,3	17,7	45,7
Злоупотреба дрога	23,2	6,2	18,2	52,4

Савете о правилној исхрани корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (62,9%). Највећи број корисника је овај савет добио у току 2016. године у домовима здравља „Нови Београд“ (87,7%), „Земун“ (72,1%) и 333 радника ЖС (73,4%), а најмање у 333 студената (38,7%) (Табела 18).

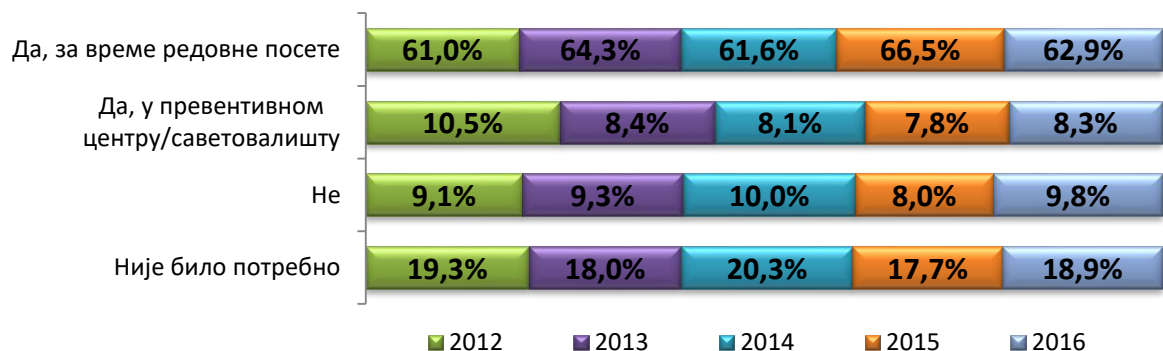
Табела 18. Учесталост саветовања о правилној исхрани

Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани?				
Здравствена установа	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	50,6%	12,4%	10,1%	27,0%
ДЗ Вождовац	58,5%	14,1%	9,7%	17,7%
ДЗ Врачар	47,8%	5,3%	11,8%	35,1%
ДЗ Гроцка	69,9%	5,9%	5,0%	19,2%
ДЗ Звездара	62,8%	4,8%	9,8%	22,7%
ДЗ Земун	72,1%	9,7%	6,7%	11,5%
ДЗ Лазаревац	60,4%	7,3%	11,6%	20,7%
ДЗ Младеновац	58,0%	8,4%	17,2%	16,5%
ДЗ Нови Београд	87,7%	3,1%	3,5%	5,6%
ДЗ Обреновац	62,5%	13,8%	10,1%	13,6%
ДЗ Палилула	60,0%	7,8%	12,9%	19,2%
ДЗ Раковица	52,0%	10,0%	11,3%	26,7%
ДЗ Савски венац	68,1%	12,2%	6,6%	13,1%
ДЗ Сопот	65,1%	9,3%	7,0%	18,6%
ДЗ Стари град	57,6%	7,2%	8,2%	27,0%
ДЗ Чукарица	58,9%	7,3%	13,5%	20,3%

333 радника ЖС	73,4%	3,8%	11,4%	11,4%
333 радника МУП	59,4%	1,9%	16,0%	22,6%
333 студената	38,7%	2,5%	17,8%	41,1%
УКУПНО	62,9%	8,3%	9,8%	18,9%

У 2016. години повећао се проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2012. годину, али је тај проценат смањен у односу на претходну годину. У петогодишњем интервалу смањено се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 13,2% у 2012. години на 8,3% у 2016. години), а нешто је повећан проценат оних који нису добили савет о правилној исхрани (Графикон 12).

Графикон 12. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2012-2016. године



Нешто више од половине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2016. години добило **савет о значају физичке активности** (57,0%), мање него у претходној години (61,0%). Највише испитаника саветовано је о важности физичке активности у току радне посете у дому здравља „Нови Београд“ (86,4%) и 333 радника ЖС (73,2%). Сваки девети испитаник у просеку није добио савет о важности физичке активности (11,5%), а највише у 333 студената, око петине испитаника (19,6%), као и у домовима здравља „Младеновац“ (19,2%), „Лазаревац“ (17,6%) и 333 радника МУП (17,5%). Највећи проценат испитаника је сматрао да им овај савет није потребан у 333 студената (44,3%), што је мање него у претходној години (54,5%) (Табела 19).

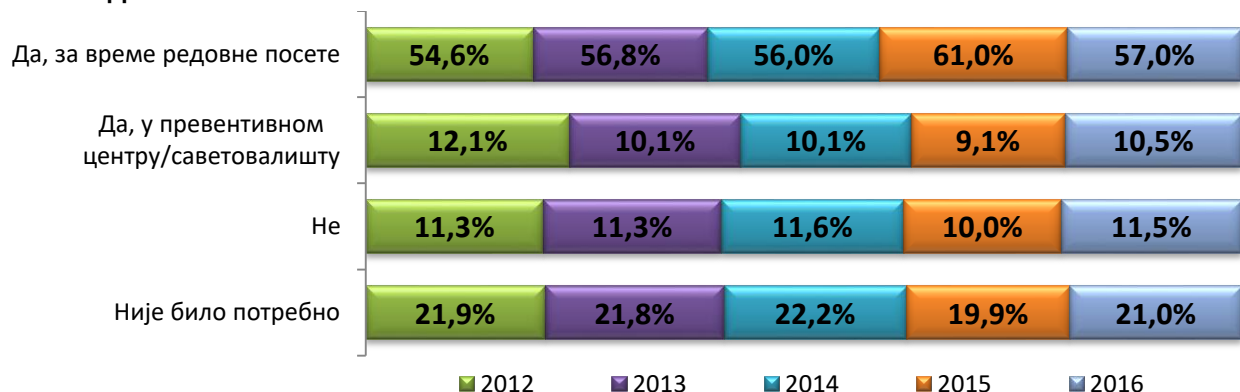
Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности

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	48,1%	10,1%	13,9%	27,8%
ДЗ Вождовац	52,4%	15,1%	12,9%	19,5%
ДЗ Врачар	42,0%	6,4%	13,8%	37,7%
ДЗ Гроцка	60,0%	13,5%	7,0%	19,5%

ДЗ Звездара	57,7%	5,9%	12,5%	23,9%
ДЗ Земун	60,8%	16,5%	7,5%	15,2%
ДЗ Лазаревац	54,9%	5,2%	17,6%	22,2%
ДЗ Младеновац	54,4%	8,3%	19,2%	18,1%
ДЗ Нови Београд	86,4%	3,0%	4,2%	6,4%
ДЗ Обреновац	58,0%	14,7%	12,3%	15,0%
ДЗ Палилула	54,2%	9,6%	13,9%	22,3%
ДЗ Раковица	46,2%	7,6%	15,2%	31,1%
ДЗ Савски венац	56,6%	22,5%	6,3%	14,7%
ДЗ Сопот	58,8%	11,3%	8,8%	21,3%
ДЗ Стари град	55,1%	6,3%	8,8%	29,8%
ДЗ Чукарица	54,4%	8,8%	14,5%	22,4%
333 радника ЖС	73,2%	4,2%	12,7%	9,9%
333 радника МУП	49,5%	2,1%	17,5%	30,9%
333 студената	30,4%	5,7%	19,6%	44,3%
УКУПНО	57,0%	10,5%	11,5%	21,0%

Саветовање о значају физичке активности током редовне посете показује пораст у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 13). У току редовне посете изабраном лекару савете о значају физичке активности добило је 62,9% корисника у 2016. години, што је више него у 2015. години (61,0%). Учесталост саветовања у саветовалиштима смањена је током посматраног петогодишњег периода, а проценат корисника који није добио савет, као и оних који су се изјаснили да им такав савет није био потребан остаје приближно исти током посматраног периода.

Графикон 13. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2012 - 2016. године



Савете о злоупотреби алкохола током редовне посете добила је готово трећина корисника (32,5%). Највећи проценат саветованих за време редовне посете био је у домовима здравља „Савски венац“ (47,7%) и „Нови Београд“ (46,7%), као и 333 радника ЖС

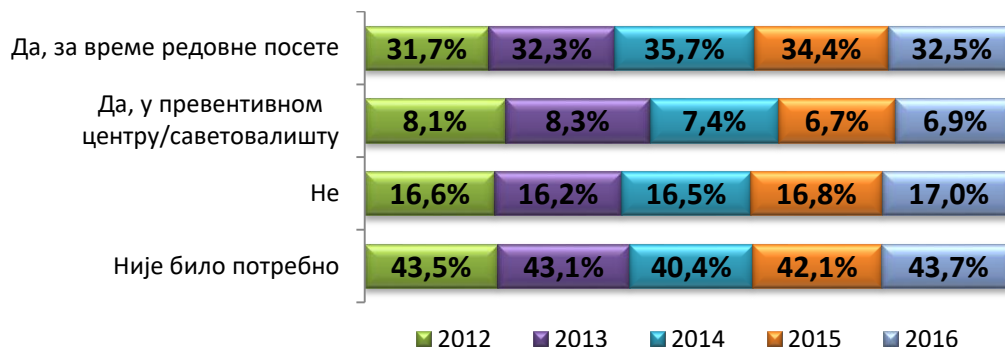
(46,7%), а најмање – тек сваки осми испитаник у ДЗ „Вождовац“ (17,6%), „Врачар“ (17,9%) и у ЗЗЗ студената (17,4%). Више од две петине испитаника (43,7%) сматра да им није ни потребно саветовање о злоупотреби алкохола, док 17,0% испитаника у просеку није добило савете на ову тему (Табела 20).

Табела 20. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о злоупотреби алкохола?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	40,8%	3,9%	19,7%	35,5%
ДЗ Вождовац	17,6%	6,4%	21,2%	54,8%
ДЗ Врачар	17,9%	4,6%	18,9%	58,6%
ДЗ Гроцка	39,1%	10,3%	11,4%	39,1%
ДЗ Звездара	31,6%	3,1%	17,1%	48,1%
ДЗ Земун	38,9%	14,0%	13,2%	33,8%
ДЗ Лазаревац	34,6%	8,3%	21,1%	36,1%
ДЗ Младеновац	33,1%	4,5%	27,2%	35,2%
ДЗ Нови Београд	46,7%	2,2%	6,4%	44,7%
ДЗ Обреновац	39,3%	12,2%	16,5%	32,0%
ДЗ Палилула	41,1%	3,8%	18,8%	36,4%
ДЗ Раковица	16,1%	2,7%	22,3%	58,9%
ДЗ Савски венац	47,7%	8,0%	13,1%	31,2%
ДЗ Сопот	39,0%	10,4%	18,2%	32,5%
ДЗ Стари град	22,4%	0,9%	15,9%	60,8%
ДЗ Чукарица	32,4%	7,6%	16,8%	43,2%
ЗЗЗ радника ЖС	46,7%	1,7%	30,0%	21,7%
ЗЗЗ радника МУП	21,0%	1,2%	24,7%	53,1%
ЗЗЗ студената	17,4%	3,4%	26,2%	53,0%
УКУПНО	32,5%	6,9%	17,0%	43,7%

У периоду од 2012. до 2016. године повећао се проценат оних који су добили савет о злоупотреби алкохола за време редовне посете (и то са 31,7% на 32,5%), док се смањило проценат оних који су овај савет добили у саветовалишту (са 8,1% на 6,9%). У истом периоду нешто се повећао и проценат корисника који нису добили овај савет (са 16,6% на 17,0%), као и оних који сматрају да им савет није ни потребан (са 43,5% на 43,7%) (Графикон 14).

Графикон 14. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2012-2016. године



У току 2016. године 36,7% испитаних корисника је добило савет **о штетности пушења или о престанку пушења** током редовне посете, што је мање него у 2015. години (када је овај савет добило 40,3%). Највише савета на ову тему током редовне посете дали су изабрани лекари у домовима здравља „Савски венац“ (52,7%) и „Нови Београд“ (47,1%), а као и прошле године најмање у 333 студената (20,9%). Значајан проценат испитаника (40,5%) сматра да им савети на ову тему нису ни потребни (Табела 21).

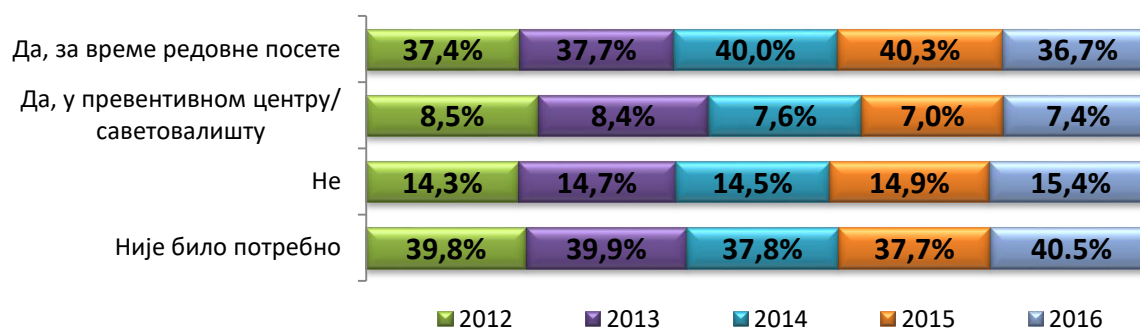
Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о смањењу/престанку пушења?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	37,8%	6,8%	18,9%	36,5%
ДЗ Вождовац	27,7%	9,7%	17,9%	44,7%
ДЗ Врачар	20,4%	3,9%	19,0%	56,8%
ДЗ Гроцка	47,4%	9,4%	7,8%	35,4%
ДЗ Звездара	35,5%	3,8%	15,5%	45,2%
ДЗ Земун	42,1%	15,1%	12,8%	30,1%
ДЗ Лазаревац	37,5%	5,9%	23,5%	33,1%
ДЗ Младеновац	38,1%	3,6%	23,2%	35,1%
ДЗ Нови Београд	47,1%	1,2%	6,4%	45,3%
ДЗ Обреновац	41,2%	12,7%	15,9%	30,3%
ДЗ Палилула	45,2%	4,7%	16,3%	33,8%
ДЗ Раковица	28,1%	5,8%	15,7%	50,4%
ДЗ Савски венац	52,7%	9,1%	10,4%	27,8%
ДЗ Сопот	40,8%	7,9%	15,8%	35,5%
ДЗ Стари град	30,9%	2,0%	12,2%	54,9%
ДЗ Чукарица	37,0%	8,2%	15,1%	39,8%
333 радника ЖС	42,4%	3,0%	31,8%	22,7%

333 радника МУП	22,8%	1,3%	22,8%	53,2%
333 студената	20,9%	5,2%	21,6%	52,3%
УКУПНО	36,7%	7,4%	15,4%	40,5%

У периоду 2012-2016. године учесталост саветовања о штетности односно престанку пушења у току редовне посете изабраном лекару смањила се са 37,4% на 36,7%, као и учесталост овог саветовања у саветовалишту или превентивном центру (са 8,5% на 7,4%). Процент корисника који није добио савет о пушењу је порастао у посматраном периоду са 14,3% на 15,4%, а нешто је порастао и проценат корисника који сматрају да им овакво саветовање није потребно смањило (Графикон 15).

Графикон 15. Учесталост саветовања о штетности пушења у периоду 2012-2016. године



Мање од половине испитаника (44,3%) је у току 2016. године добило **савет о штетности стреса** у току редовне посете изабраном лекару. Преко две трећине корисника је добило овај савет у ДЗ „Нови Београд“ (69,9%). Трећина корисника у просеку сматра да им овај савет није ни потребан (32,7%), а највише у домовима здравља „Врачар“ (53,8%), „Стари град“ (48,8%) и „Раковица“ (46,6%) (Табела 22).

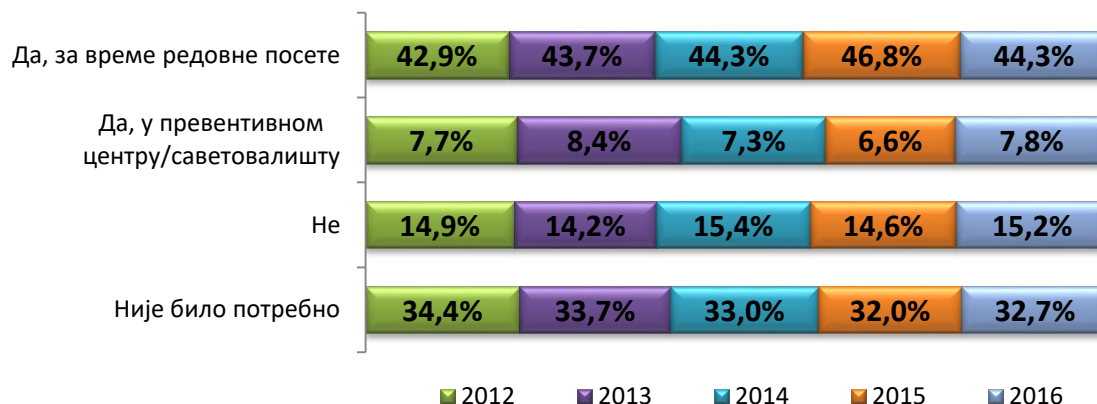
Табела 22. Учесталост саветовања о штетности стреса

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о избегавању/одбрани од стреса?			
	Да, током редовне	Да, у саветовалишту или превентивном	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	38,5%	12,8%	15,4%	33,3%
ДЗ Вождовац	42,9%	14,1%	15,6%	27,4%
ДЗ Врачар	22,5%	3,9%	19,8%	53,8%
ДЗ Гроцка	50,8%	12,0%	9,3%	27,9%
ДЗ Звездара	40,0%	2,5%	15,7%	41,7%
ДЗ Земун	51,3%	14,0%	11,3%	23,4%
ДЗ Лазаревац	48,1%	4,4%	21,5%	25,9%
ДЗ Младеновац	43,1%	4,5%	22,3%	30,1%
ДЗ Нови Београд	69,9%	1,6%	6,4%	22,1%

ДЗ Обреновац	43,1%	12,4%	12,4%	32,2%
ДЗ Палилула	44,5%	4,9%	20,2%	30,3%
ДЗ Раковица	31,0%	4,3%	18,1%	46,6%
ДЗ Савски венац	56,1%	9,1%	11,7%	23,0%
ДЗ Сопот	49,3%	12,0%	12,0%	26,7%
ДЗ Стари град	34,8%	2,0%	14,3%	48,8%
ДЗ Чукарица	39,0%	8,0%	18,3%	34,6%
ЗЗЗ радника ЖС	55,7%	1,4%	24,3%	18,6%
ЗЗЗ радника МУП	38,6%	3,4%	22,7%	35,2%
ЗЗЗ студената	28,7%	4,0%	24,7%	42,7%
УКУПНО	44,3%	7,8%	15,2%	32,7%

У току посматраног периода 2012-2016. године осцилира проценат корисника који је добио савет о штетности стреса за време редовне посете, али је тај проценат ипак увећан током посматраног петогодишњег интервала и то са 42,9% на 44,3% (Графикон 16). Процент оних корисника који су савет о штетности стреса добили у превентивном центру није се много мењао у посматраном периоду. Смањен је проценат корисника који сматрају да им није потребан савет о штетности стреса, док је проценат оних који овај савет нису добили нешто порастао (Графикон 16).

Графикон 16. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2012-2016. године



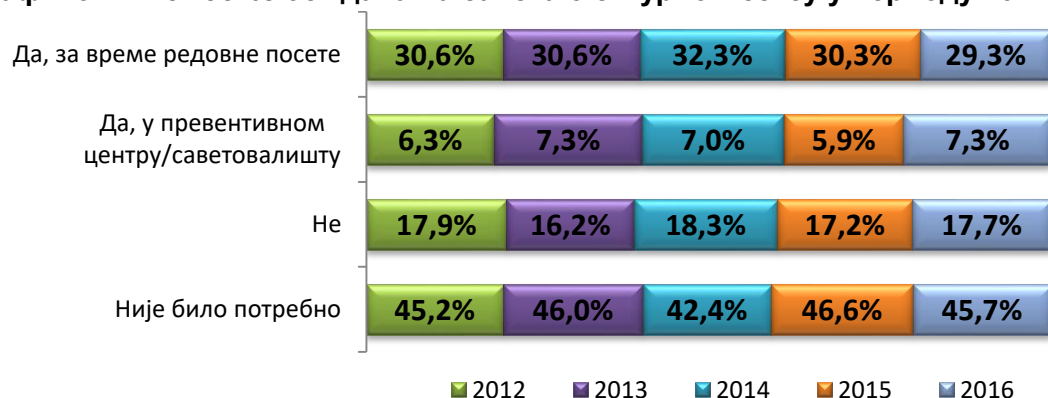
Савете о сигурном сексу у 2016. години је добила трећина испитаних корисника. Посматрајући по установама, највећи број савета дат је у ЗЗЗ радника ЖС (48,4%), а следе ЗЗЗ студената (39,4%), домови здравља „Савски венац“ (39,9%), „Сопот“ (39,0%), „Гроцка“ (38,8%) и „Палилула“ (38,0%). Више од половине испитаника сматра да им саветовање на ову тему није било потребно у домовима здравља „Врачар“ (61,1%), „Стари град“ (60,7%) и „Нови Београд“ (57,7%), (Табела 23).

Табела 23. Учесталост саветовања о сигурном сексу

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о сигурном сексу?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	32,4%	6,8%	20,3%	40,5%
ДЗ Вождовац	18,9%	6,4%	19,9%	54,8%
ДЗ Врачар	13,6%	3,8%	21,4%	61,1%
ДЗ Гроцка	38,8%	10,1%	10,1%	41,0%
ДЗ Звездара	27,7%	3,2%	17,8%	51,4%
ДЗ Земун	37,6%	15,1%	16,0%	31,2%
ДЗ Лазаревац	30,9%	8,9%	23,6%	36,6%
ДЗ Младеновац	27,6%	4,6%	28,5%	39,3%
ДЗ Нови Београд	35,1%	0,9%	6,2%	57,7%
ДЗ Обреновац	27,7%	13,3%	20,8%	38,2%
ДЗ Палилула	38,0%	3,5%	21,4%	37,1%
ДЗ Раковица	23,6%	7,3%	20,0%	49,1%
ДЗ Савски венац	39,9%	9,4%	10,7%	39,9%
ДЗ Сопот	39,0%	13,0%	13,0%	35,1%
ДЗ Стари град	23,1%	1,3%	14,8%	60,7%
ДЗ Чукарица	30,9%	9,8%	18,6%	40,7%
ЗЗЗ радника ЖС	48,4%	3,2%	19,4%	29,0%
ЗЗЗ радника МУП	21,1%	2,6%	27,6%	48,7%
ЗЗЗ студената	39,4%	4,2%	18,8%	37,6%
УКУПНО	29,3%	7,3%	17,7%	45,7%

Запажа се да је у 2016. години порастао проценат датих савета о сигурном сексу у превентивном центру/саветовалишту, у односу на 2012. годину (са 6,3% на 7,3%), док се проценат датих савета за време редовне посете нешто смањио (са 30,6% на 29,3%). Број корисника који није добио савет, као и оних који су сматрали да им савет није потребан остао је приближно исти, уз осцилације током посматраног периода (Графикон 17).

Графикон 17. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2012-2016. године



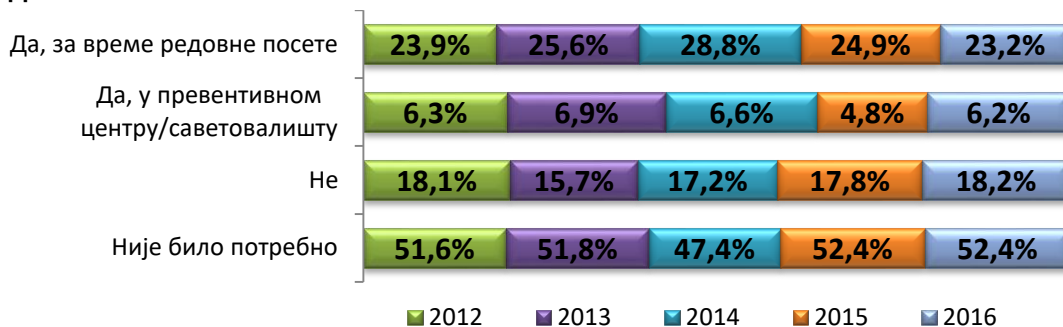
Савете о штетности злоупотребе дрога у току 2016. године добило је 23,2% корисника у току редовне посете и 6,2% у саветовалишту. Највише корисника је добило овај савет за време редовне посете лекару у 333 радника ЖС (42,6%), као и у домовима здравља „Сопот“ (35,5%) и „Савски венац“ (35,0%). Преко две трећине корисника у домовима здравља „Нови Београд“ (72,9%) и „Стари град“ (66,7%) сматра да им овај савет није потребан (Табела 24).

Табела 24. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дроге

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје информације о злоупотреби дрога			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	31,0%	2,8%	21,1%	45,1%
ДЗ Вождовац	14,2%	4,1%	20,6%	61,2%
ДЗ Врачар	10,6%	2,9%	20,6%	65,9%
ДЗ Гроцка	29,7%	9,7%	10,3%	50,3%
ДЗ Звездара	26,1%	1,5%	18,9%	53,6%
ДЗ Земун	30,7%	12,9%	17,0%	39,4%
ДЗ Лазаревац	28,1%	7,8%	24,2%	39,8%
ДЗ Младеновац	23,8%	4,9%	28,7%	42,7%
ДЗ Нови Београд	19,7%	0,9%	6,5%	72,9%
ДЗ Обреновац	23,0%	13,1%	23,4%	40,6%
ДЗ Палилула	34,4%	3,9%	21,0%	40,7%
ДЗ Раковица	15,5%	1,8%	20,0%	62,7%
ДЗ Савски венац	35,0%	8,4%	12,4%	44,2%
ДЗ Сопот	35,5%	9,2%	14,5%	40,8%
ДЗ Стари град	17,5%	1,3%	14,5%	66,7%
ДЗ Чукарица	30,3%	9,3%	16,5%	43,9%
333 радника ЖС	42,6%	1,6%	21,3%	34,4%
333 радника МУП	17,1%	1,3%	25,0%	56,6%
333 студената	14,6%	4,0%	22,5%	58,9%
УКУПНО	23,2%	6,2%	18,2%	52,4%

У периоду од 2012. до 2016. године нешто је смањен проценат корисника који су добили савет о штетности злоупотреба дрога, како за време редовне посете, тако и у превентивном центру/саветовалишту. Истовремено нешто је повећан проценат корисника који нису добили овај савет, као и оних који сматрају да им савет није ни био потребан (Графикон 18).

Графикон 18. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дрога у периоду 2012-2016. године



Задовољство корисника радом медицинских сестара

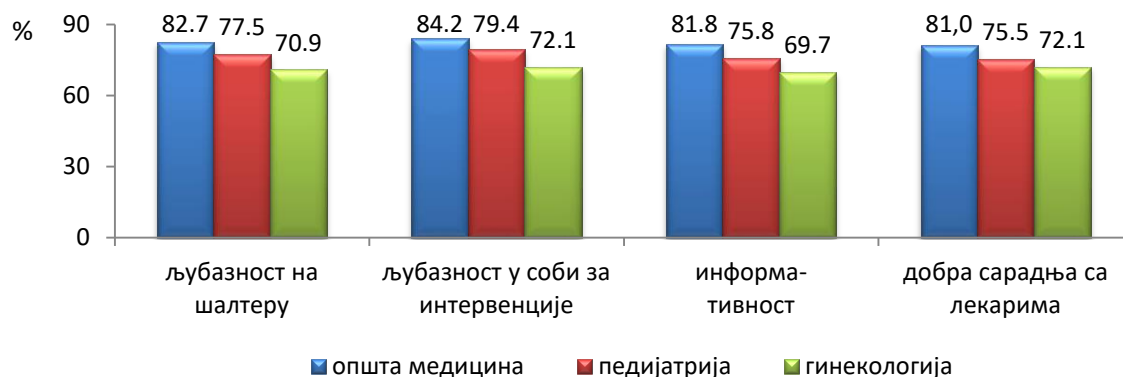
Када је у питању **задовољство корисника радом медицинских сестара**, око четири петине анкетираних корисника су у просеку позитивно оценили **љубазност медицинских сестара на шалтеру, у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају, као и њихову сарадњу са лекарима** (Табела 25).

Табела 25. Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	79,5	16,7	3,1	0,8
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	81,0	12,9	1,6	4,5
Медицинске сестре ми пруже све информације	78,3	16,6	3,8	1,3
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	78,1	13,5	2,1	6,3

При том су свим **аспектима рада медицинских сестара** најзадовољнији корисници у служби за здравствену заштиту одраслих, следе корисници у служби за здравствену заштиту деце и на крају корисници у служби за здравствену заштиту жена (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



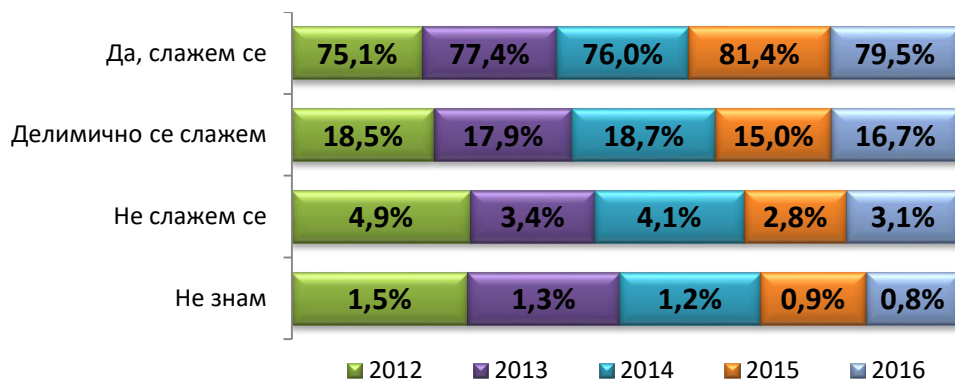
Посматрајући по здравственим установама, може се уочити да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у домовима здравља „Савски венац“ (89,2%), „Гроцка“ (87,6%) и „Обреновац“ (87,4%), док се са тврдњом да су медицинске сестре на шалтеру љубазне не слаже највећи број корисника у Дому здравља „Младеновац“ (10,6%) (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	76,6%	19,1%	2,1%	2,1%
ДЗ Вождовац	77,7%	18,8%	2,7%	0,9%
ДЗ Врачар	78,7%	18,4%	2,2%	0,7%
ДЗ Гроцка	87,6%	10,0%	1,9%	0,4%
ДЗ Звездара	79,5%	16,1%	3,6%	0,8%
ДЗ Земун	77,7%	18,9%	3,2%	0,2%
ДЗ Лазаревац	60,9%	28,8%	8,7%	1,6%
ДЗ Младеновац	65,5%	22,1%	10,6%	1,9%
ДЗ Нови Београд	92,2%	7,0%	0,4%	0,4%
ДЗ Обреновац	87,4%	10,5%	1,4%	0,8%
ДЗ Палилула	80,5%	15,7%	2,6%	1,2%
ДЗ Раковица	72,7%	23,3%	4,0%	0,0%
ДЗ Савски венац	89,2%	9,9%	0,6%	0,3%
ДЗ Сопот	81,4%	14,0%	3,5%	1,2%
ДЗ Стари град	85,4%	12,6%	0,9%	1,2%
ДЗ Чукарица	75,2%	21,2%	2,6%	1,0%
333 радника ЖС	82,6%	11,6%	4,7%	1,2%
333 радника МУП	71,0%	20,2%	8,9%	0,0%
333 студената	53,6%	38,0%	7,3%	1,1%
УКУПНО	79,5%	16,7%	3,1%	0,8%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру (са 75,1% у 2012. години на 79,5% у 2016. години), а смањило се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом, делимично се слажу и оних који не знају (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара на шалтеру у периоду 2012-2016. године



Више од четири петине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (81,0%), нешто мање него у претходној години (82,2%). У ДЗ „Нови Београд” корисници су најзадовољнији љубазношћу сестара у соби за интервенције (92,6%). У осталим установама проценат корисника који сматра да су сестре љубазне креће се у распону од 54,5% у 333 студената до 89,7% у ДЗ „Савски венац“ (Табела 27).

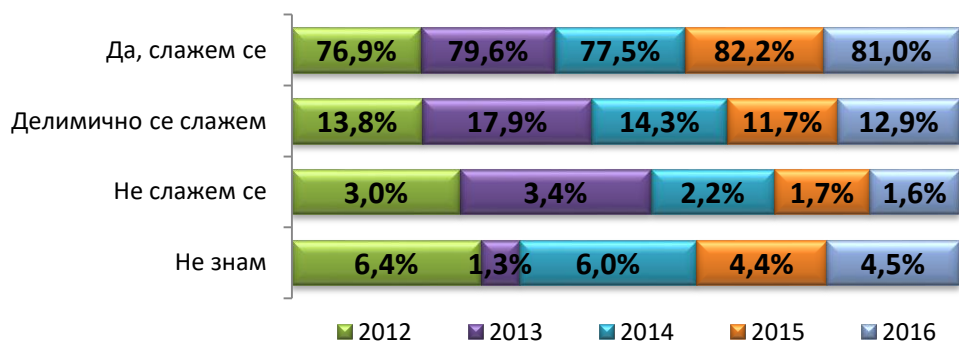
Табела 27. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције

Здравствена установа	Медицинске сестре у соби за интервенцију су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	82,4%	15,3%	0,0%	2,4%
ДЗ Вождовац	80,1%	13,6%	1,8%	4,6%
ДЗ Врачар	80,1%	15,8%	1,3%	2,8%
ДЗ Гроцка	89,6%	7,4%	1,7%	1,3%
ДЗ Звездара	77,4%	14,3%	1,7%	6,5%
ДЗ Земун	77,6%	18,7%	2,0%	1,7%
ДЗ Лазаревац	72,0%	22,6%	1,8%	3,6%
ДЗ Младеновац	69,5%	19,2%	5,1%	6,2%
ДЗ Нови Београд	92,6%	4,7%	0,1%	2,5%
ДЗ Обреновац	88,5%	7,9%	1,6%	2,0%
ДЗ Палилула	83,4%	10,2%	1,1%	5,3%
ДЗ Раковица	77,3%	12,8%	0,7%	9,2%
ДЗ Савски венац	89,7%	6,7%	0,0%	3,6%
ДЗ Сопот	88,4%	7,0%	2,3%	2,3%
ДЗ Стари град	85,7%	6,0%	0,6%	7,6%
ДЗ Чукарица	78,9%	11,9%	0,9%	8,4%

333 радника ЖС	81,4%	10,0%	1,4%	7,1%
333 радника МУП	61,4%	14,9%	5,9%	17,8%
333 студената	54,5%	29,5%	4,0%	11,9%
УКУПНО	81,0%	12,9%	1,6%	4,5%

У периоду од 2012. до 2016. године повећао се проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (са 76,9% у 2012. години на 81,0% у 2016. години), док је проценат корисника који се са тим не слаже у посматраном периоду опао (са 3,0% у 2012. години на 1,6% у 2016. години) (Графикон 21).

Графикон 21. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Више од три четвртине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (78,3%), највише у Дому здравља „Нови Београд“ (91,0%), а најмање у 333 студената (54,3%). Са овом тврдњом се не слаже у просеку 3,8% испитаника, а највише у 333 радника МУП (10,3%) и домовима здравља „Раковица“ (9,9%) и „Младеновац“ (9,2%) (Табела 28).

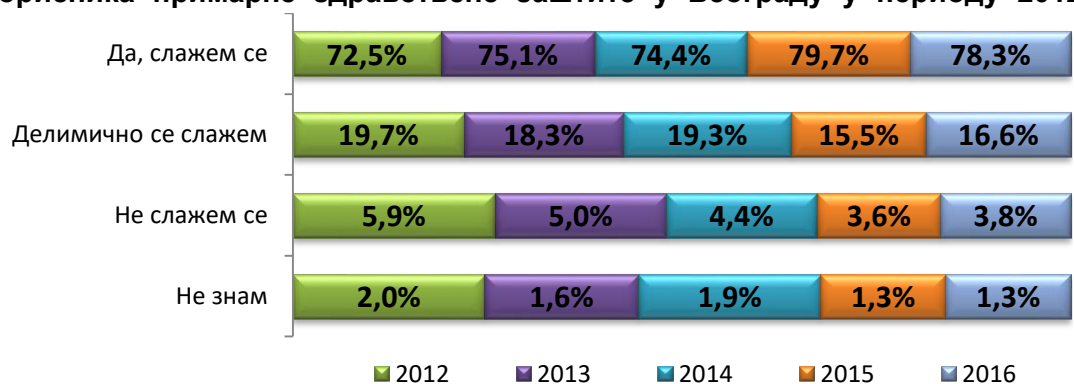
Табела 28. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

Здравствена установа	Медицинске сестре ми увек пруже све информације			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	81,2%	15,3%	3,5%	0,0%
ДЗ Вождовац	75,0%	19,6%	3,9%	1,5%
ДЗ Врачар	75,4%	20,3%	3,1%	1,3%
ДЗ Гроцка	88,9%	8,8%	2,2%	0,0%
ДЗ Звездара	76,6%	15,4%	6,0%	2,1%
ДЗ Земун	77,3%	19,6%	2,9%	0,2%
ДЗ Лазаревац	68,5%	23,2%	5,5%	2,8%
ДЗ Младеновац	68,0%	20,5%	9,2%	2,3%
ДЗ Нови Београд	91,0%	7,5%	1,2%	0,3%
ДЗ Обреновац	84,5%	13,2%	1,6%	0,8%

ДЗ Палилула	80,0%	14,5%	3,2%	2,3%
ДЗ Раковица	70,9%	17,7%	9,9%	1,4%
ДЗ Савски венац	87,6%	9,2%	1,8%	1,5%
ДЗ Сопот	86,9%	9,5%	2,4%	1,2%
ДЗ Стари град	84,2%	11,8%	2,5%	1,5%
ДЗ Чукарица	72,2%	21,4%	5,4%	1,1%
333 радника ЖС	77,6%	17,9%	3,0%	1,5%
333 радника МУП	67,3%	20,6%	10,3%	1,9%
333 студената	54,3%	32,9%	8,1%	4,6%
УКУПНО	78,3%	16,6%	3,8%	1,3%

У периоду од 2012. године корисници у већем проценту сматрају да им медицинске сестре пружају довољно информација (од 72,5% 2012. године на 78,3% 2016. године). Удео испитаника који не знају или се не слажу са овом тврдњом смањило се у односу на 2012. годину, са извесним осцилацијама током посматраног периода (Графикон 22).

Графикон 22. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016.године



Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара у просеку четири петине испитаника (78,1%) сматра да добро сарађују, а највећи проценат у ДЗ „Нови Београд“ (91,8%) и „Гроцка“ (87,5%). Свега 2,1% испитаника се не слаже са овом тврдњом (Табела 29).

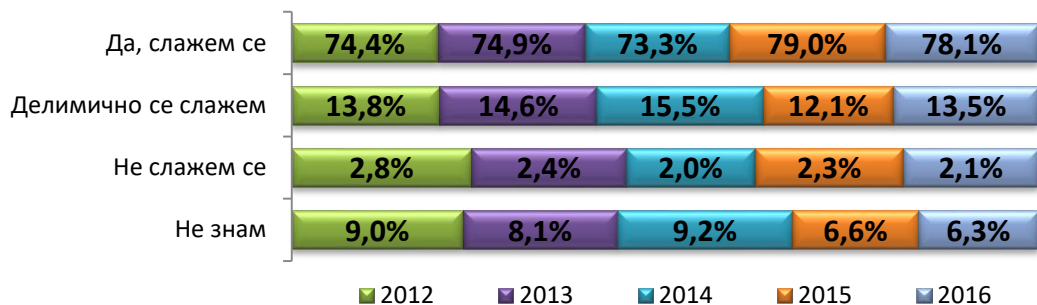
Табела 29. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

Здравствена установа	Медицинске сестре и лекари добро сарађују			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	71,6%	15,9%	3,4%	9,1%
ДЗ Вождовац	74,6%	15,6%	2,3%	7,5%
ДЗ Врачар	75,1%	16,3%	1,8%	6,8%
ДЗ Гроцка	87,5%	9,1%	0,4%	3,0%
ДЗ Звездара	78,0%	13,9%	2,0%	6,1%
ДЗ Земун	76,9%	17,8%	2,5%	2,8%
ДЗ Лазаревац	67,8%	17,2%	5,2%	9,8%
ДЗ Младеновац	64,9%	21,1%	4,1%	9,9%

ДЗ Нови Београд	91,8%	4,6%	0,9%	2,8%
ДЗ Обреновац	85,3%	9,0%	2,2%	3,6%
ДЗ Палилула	81,1%	11,4%	1,0%	6,4%
ДЗ Раковица	71,7%	15,2%	1,4%	11,7%
ДЗ Савски венац	85,2%	8,9%	0,6%	5,3%
ДЗ Сопот	82,8%	9,2%	2,3%	5,7%
ДЗ Стари град	82,2%	10,4%	2,1%	5,2%
ДЗ Чукарица	74,7%	13,2%	1,9%	10,2%
ЗЗЗ радника ЖС	73,9%	14,5%	1,4%	10,1%
ЗЗЗ радника МУП	65,4%	11,2%	7,5%	15,9%
ЗЗЗ студената	58,3%	22,9%	2,9%	16,0%
УКУПНО	78,1%	13,5%	2,1%	6,3%

У посматраном петогодишњем периоду порастао је проценат корисника који сматра да медицинска сестра и лекар добро сарађују (са 74,4% на 78,1%), а смањио се проценат оних који имају супротно мишљење (са 2,8% на 2,1%) или не знају (са 9,0% на 6,3%) (Графикон 23).

Графикон 23. Медицинска сестра и лекар добро сарађују, одговори корисника у периоду 2012-2016. године



Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

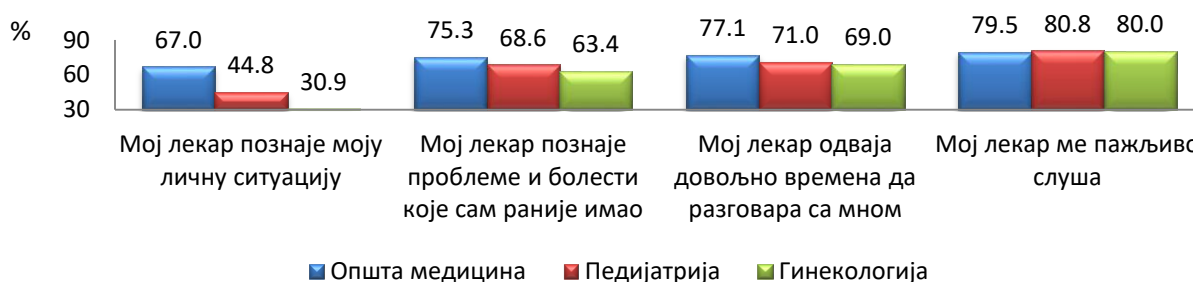
Највећи број корисника, **у вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара**, сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (71,7%), да одвајају довољно времена за разговор (74,2%), пажљиво их слушају (80,3%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (79,7%), па се после обављене посете лекару 70,7% испитаника осећа способнијим да се избори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема 78,2% анкетираних би се најпре обратило свом лекару. Нешто више од половине свих испитаника сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију (55,5%) (Табела 30).

Табела 30. Ставови корисника о изабраном лекару

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
лекар познаје моју личну ситуацију	55,5	21,7	22,9
лекар познаје раније проблеме и болести	71,7	21,1	7,2
лекар одваја довољно времена за разговор	74,2	19,0	6,7
лекар ме пажљиво слуша	80,3	16,0	3,7
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	79,7	16,3	4,1
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	70,7	23,7	5,6
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	78,2	17,1	4,7

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 у установама примарне здравствене заштите у Београду. У свим службама најмањи проценат слагања је са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију пацијента, а уочава се и да су гинеколози најмање упознати са личном ситуацијом својих корисница (Графикон 24а).

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



Тврдња да лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које прописује потврђена је у високом проценту (преко 77,8%) код испитаника у свим службама. Такође, више од три четвртине испитаника у свим службама прво би се јавило своме лекару уколико имају нови здравствени проблем (Графикон 24б).

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



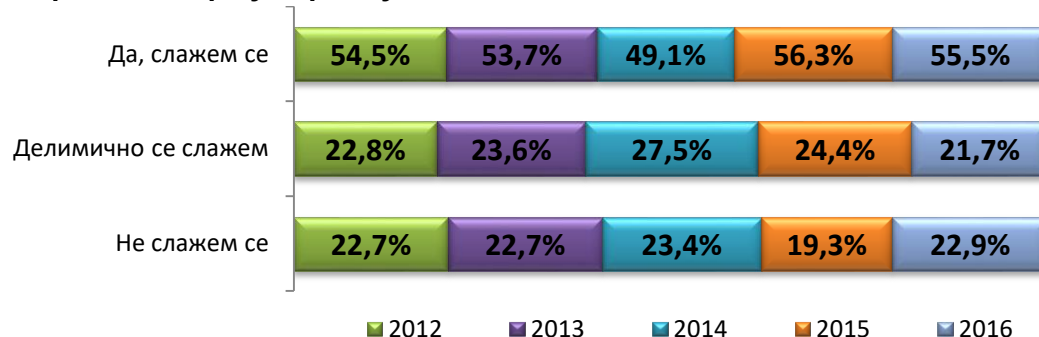
Личну ситуацију својих пацијената у високом проценту познају изабрани лекари у домовима здравља: „Нови Београд“, „Обреновац“ и 333 радника ЖС (више од две трећине испитаника). Као и претходне године, највећи проценат испитаника у 333 студената изјаснио се да лекар не познаје њихову личну ситуацију (63,4%) (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	55,6%	22,2%	22,2%
ДЗ Вождовац	54,9%	25,6%	19,5%
ДЗ Врачар	44,7%	26,5%	28,9%
ДЗ Гроцка	61,1%	21,3%	17,6%
ДЗ Звездара	51,0%	21,7%	27,3%
ДЗ Земун	63,3%	20,9%	15,8%
ДЗ Лазаревац	39,9%	26,6%	33,5%
ДЗ Младеновац	49,9%	21,4%	28,8%
ДЗ Нови Београд	71,9%	16,6%	11,5%
ДЗ Обреновац	67,8%	17,8%	14,5%
ДЗ Палилула	57,1%	18,5%	24,4%
ДЗ Раковица	46,4%	18,8%	34,8%
ДЗ Савски венац	62,7%	19,8%	17,6%
ДЗ Сопот	63,5%	20,0%	16,5%
ДЗ Стари град	46,3%	25,4%	28,3%
ДЗ Чукарица	44,5%	24,6%	30,9%
333 радника ЖС	64,9%	11,7%	23,4%
333 радника МУП	42,7%	26,2%	31,1%
333 студената	14,5%	22,1%	63,4%
УКУПНО	55,5%	21,7%	22,9%

У односу на претходну годину нешто је смањен проценат корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију (са 56,3% на 55,5%), али је овај проценат повећан у посматраном петогодишњем интервалу. Такође, у петогодишњем периоду нешто се смањило проценат испитаника који се делимично слажу са овом тврдњом, док је проценат оних који се не слажу остао је приближно исти (Графикон 25).

Графикон 25. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2012-2016. године



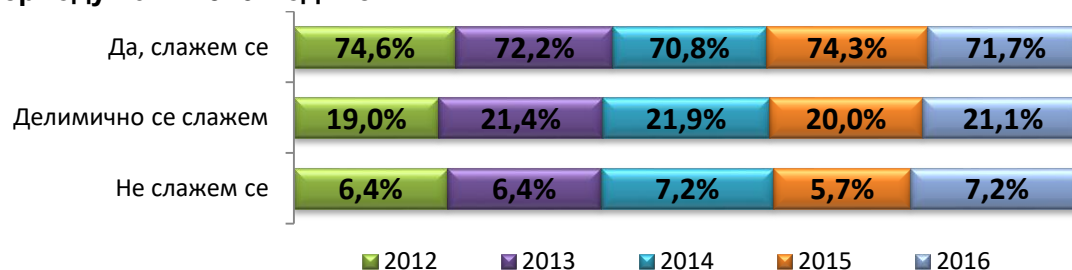
Више од две трећине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, и то највише у домовима здравља: „Гроцка“ (86,6%), „Обреновац“ (84,1%) и „Сопот“ (81,9%). Са овом изјавом не слаже се највише испитаника у 333 студената, и то сваки шести испитаник, што је више него у претходној години, када се са овом изјавом није слагао сваки осми испитаник у овој установи (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	73,5%	19,3%	7,2%
ДЗ Вождовац	68,6%	25,2%	6,2%
ДЗ Врачар	65,7%	21,0%	13,2%
ДЗ Гроцка	86,6%	9,5%	3,9%
ДЗ Звездара	67,1%	25,4%	7,5%
ДЗ Земун	79,0%	17,1%	3,9%
ДЗ Лазаревац	68,9%	18,0%	13,0%
ДЗ Младеновац	72,8%	17,7%	9,5%
ДЗ Нови Београд	64,4%	32,3%	3,3%
ДЗ Обреновац	84,1%	11,9%	4,1%
ДЗ Палилула	69,1%	23,5%	7,4%
ДЗ Раковица	69,9%	19,6%	10,5%
ДЗ Савски венац	77,6%	16,0%	6,3%
ДЗ Сопот	81,9%	12,0%	6,0%
ДЗ Стари град	75,9%	19,1%	5,0%
ДЗ Чукарица	65,7%	23,9%	10,4%
333 радника ЖС	69,4%	18,1%	12,5%
333 радника МУП	73,1%	17,3%	9,6%
333 студената	44,8%	39,1%	16,1%
УКУПНО	71,7%	21,1%	7,2%

Удео слагања са тврдњом да изабрани лекар познаје историју болести корисника смањио се у посматраном петогодишњем периоду, док се удео неслагања нешто повећао (Графикон 26).

Графикон 26. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара, у периоду 2012-2016. године



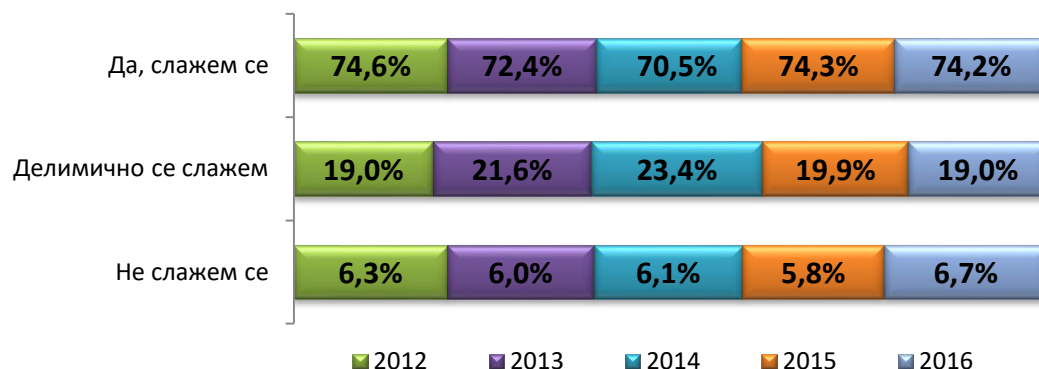
Готово три четвртине испитаника (74,2%) сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља „Нови Београд” (88,6%) и „Гроцка” (86,8%) (Табела 33).

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	73,6%	20,7%	5,7%
ДЗ Вождовац	71,1%	19,8%	9,1%
ДЗ Врачар	67,1%	21,3%	11,6%
ДЗ Гроцка	86,8%	8,1%	5,1%
ДЗ Звездара	66,9%	25,6%	7,5%
ДЗ Земун	75,6%	19,3%	5,1%
ДЗ Лазаревац	66,9%	22,3%	10,8%
ДЗ Младеновац	73,8%	16,8%	9,4%
ДЗ Нови Београд	88,6%	8,6%	2,8%
ДЗ Обреновац	76,9%	19,3%	3,7%
ДЗ Палилула	73,2%	20,5%	6,3%
ДЗ Раковица	77,5%	14,8%	7,7%
ДЗ Савски венац	79,8%	15,4%	4,7%
ДЗ Сопот	78,6%	19,0%	2,4%
ДЗ Стари град	72,1%	21,4%	6,5%
ДЗ Чукарица	69,9%	24,2%	5,9%
ЗЗЗ радника ЖС	69,6%	15,9%	14,5%
ЗЗЗ радника МУП	73,8%	20,6%	5,6%
ЗЗЗ студената	59,9%	32,6%	7,6%
УКУПНО	74,2%	19,0%	6,7%

Удео корисника који сматрају да њихов лекар издваја довољно времена за њих, као и оних који се делимично слажу са овом тврдњом готово да се није мењао у посматраном периоду, док је удео неслагања са овом тврдњом нешто порастао у посматраном периоду од 2012-2016. године (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство корисника временом које избрани лекар одваја за разговор са њим, у периоду 2012-2016. године



Више од четири петине испитаника сматра да да их избрани лекар пажљиво слуша (80,3%) (Табела 34). Са овом тврдњом сложило се највише испитаника у ДЗ „Нови Београд“ (92,3%) и „Гроцка“ (91,7%). Најмањи број позитивних одговора је био у Дому здравља „Врачар“ (71,0%), где је и највећи проценат испитаника који не слаже са овом тврдњом (9,6%).

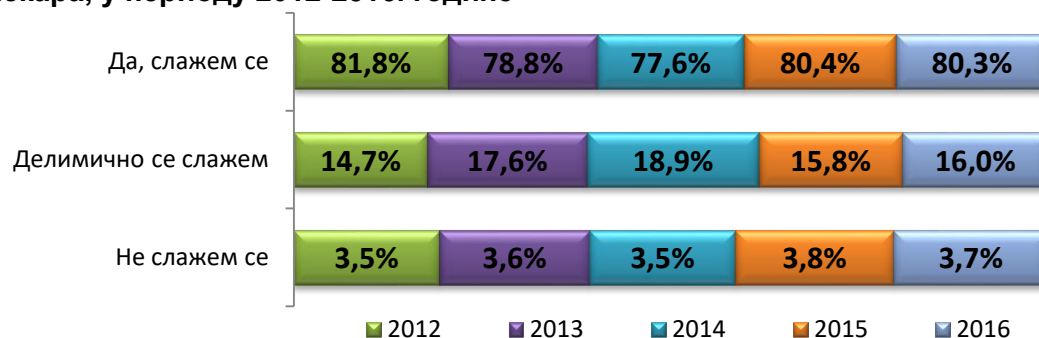
Табела 34. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране избраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	78,8%	17,6%	3,5%
ДЗ Вождовац	77,9%	17,3%	4,8%
ДЗ Врачар	71,0%	19,4%	9,6%
ДЗ Гроцка	91,7%	5,7%	2,6%
ДЗ Звездара	76,2%	20,3%	3,5%
ДЗ Земун	80,0%	17,7%	2,3%
ДЗ Лазаревац	73,5%	22,8%	3,7%
ДЗ Младеновац	80,1%	14,4%	5,5%
ДЗ Нови Београд	92,3%	6,7%	1,0%
ДЗ Обреновац	80,9%	17,2%	1,9%
ДЗ Палилула	78,2%	17,8%	4,0%
ДЗ Раковица	87,4%	9,8%	2,8%
ДЗ Савски венац	84,5%	12,7%	2,7%
ДЗ Сопот	84,5%	13,1%	2,4%
ДЗ Стари град	81,0%	16,8%	2,2%

ДЗ Чукарица	81,2%	15,9%	2,9%
333 радника ЖС	74,2%	21,2%	4,5%
333 радника МУП	84,6%	12,5%	2,9%
333 студената	74,1%	20,7%	5,2%
УКУПНО	80,3%	16,0%	3,7%

Од 2012. године проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша нешто се смањио, са 81,8% на 80,3%, док се број корисника који се делимично слажу повећао са 14,7% на 16,0%. Процент корисника који се не слажу са овом тврдњом остао је готово непромењен током посматраног периода (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара, у периоду 2012-2016. године



Јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар добије 79,7% испитаних корисника, нешто мање него у претходној години (80,0%). Ова пракса је најзаступљенија у Дому здравља „Нови Београд“ (91,5%), док се са овом тврдњом не слаже највећи број корисника у ДЗ „Врачар“ (10,1%) (Табела 35).

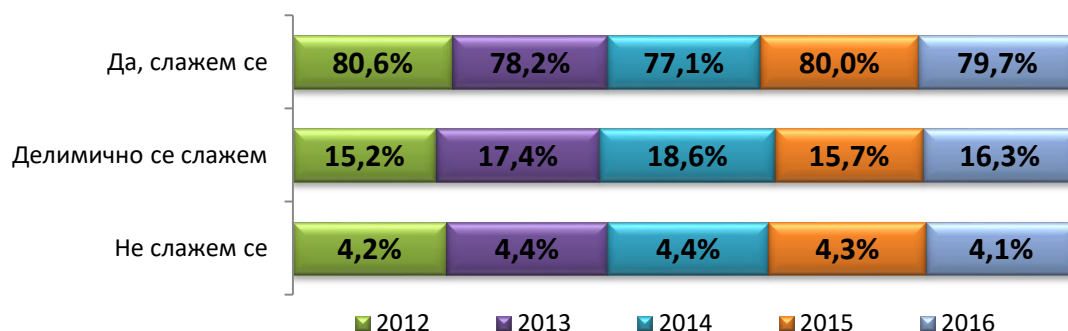
Табела 35. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	81,3%	13,8%	5,0%
ДЗ Вождовац	79,1%	16,7%	4,2%
ДЗ Врачар	70,8%	19,1%	10,1%
ДЗ Гроцка	91,0%	5,4%	3,6%
ДЗ Звездара	76,6%	18,5%	5,0%
ДЗ Земун	79,1%	18,3%	2,6%
ДЗ Лазаревац	73,1%	22,4%	4,5%
ДЗ Младеновац	78,6%	16,0%	5,4%
ДЗ Нови Београд	91,5%	7,9%	0,6%

ДЗ Обреновац	81,5%	16,4%	2,1%
ДЗ Палилула	76,6%	19,1%	4,3%
ДЗ Раковица	81,4%	13,6%	5,0%
ДЗ Савски венац	82,2%	16,0%	1,8%
ДЗ Сопот	85,4%	11,0%	3,7%
ДЗ Стари град	81,5%	15,3%	3,2%
ДЗ Чукарица	77,8%	18,2%	4,0%
333 радника ЖС	82,1%	13,4%	4,5%
333 радника МУП	81,6%	14,6%	3,9%
333 студената	70,1%	24,6%	5,4%
УКУПНО	79,7%	16,3%	4,1%

У 2016. години нешто мањи проценат испитаника сматра да им изабрани лекар даје јасна упутства о болестима и прописаним лековима у односу на претходну годину, као и у односу на 2012. годину. У посматраном периоду, нешто је повећан проценат корисника који се делимично слажу са овом изјавом, док проценат оних који се не слажу остаје приближно исти (Графикон 29).

Графикон 29. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар у периоду 2012-2016. године



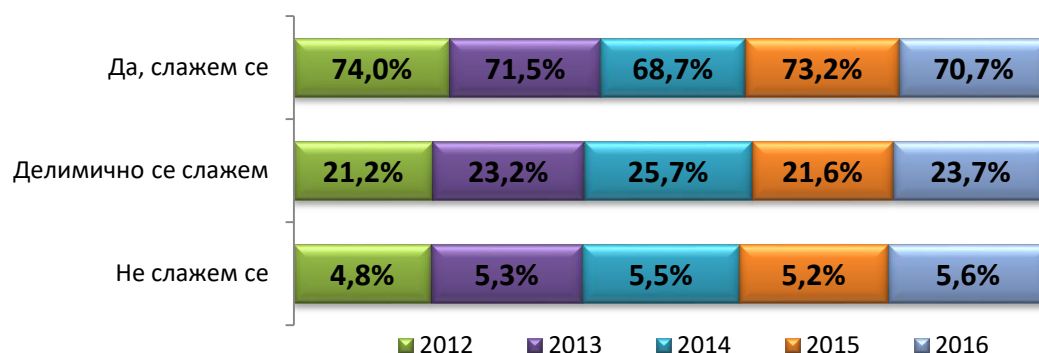
Више од две трећине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару (70,7%). У домовима здравља „Гроцка“ (81,4%), „Обреновац“ (79,1%) и „Барајево“ (78,3%) највећи проценат испитаника сматра да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете лекару, док је овај проценат најнижи у 333 студената (55,6%) и ДЗ „Врачар“ (58,1%). Са овом изјавом не слаже се највећи проценат испитаника у ДЗ „Врачар“ (13,4%), а следе корисници 333 радника МУП и 333 радника ЖС, где се са овом изјавом не слаже једнак проценат испитаника (8,7%) (Табела 36).

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

Здравствена установа	После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	78,3%	16,9%	4,8%
ДЗ Вождовац	74,7%	20,2%	5,1%
ДЗ Врачар	58,1%	28,5%	13,4%
ДЗ Гроцка	81,4%	14,5%	4,1%
ДЗ Звездара	70,9%	22,6%	6,5%
ДЗ Земун	64,3%	29,8%	5,9%
ДЗ Лазаревац	68,6%	25,6%	5,8%
ДЗ Младеновац	70,2%	22,2%	7,7%
ДЗ Нови Београд	73,5%	25,0%	1,5%
ДЗ Обреновац	79,1%	18,0%	2,8%
ДЗ Палилула	72,8%	21,8%	5,4%
ДЗ Раковица	72,0%	25,9%	2,1%
ДЗ Савски венац	77,3%	18,5%	4,2%
ДЗ Сопот	75,9%	21,7%	2,4%
ДЗ Стари град	75,3%	20,9%	3,8%
ДЗ Чукарица	68,7%	26,5%	4,9%
333 радника ЖС	72,5%	18,8%	8,7%
333 радника МУП	74,8%	16,5%	8,7%
333 студената	55,6%	38,5%	5,9%
УКУПНО	70,7%	23,7%	5,6%

Процент корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемима након посете изабраном лекару смањено се у петогодишњем интервалу, и то са 74,0% у 2012. години на 70,7% у 2016. години. Процент корисника који се не слажу са тим повећао се са 4,8% у 2012. години на 5,6% у 2016. години, као и оних који се делимично слажу (са 21,2% на 23,7%) (Графикон 30).

Графикон 30. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, у периоду 2012-2016. године



Више од три четвртине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (78,2%), мање него прошле године (81,7%). Највећи проценат корисника који се прво обраћа изабраном лекару када има здравствени проблем присутан је у 333 радника МУП (89,7%), као и у домовима здравља „Гроцка“ (88,9%) и „Обреновац“ (88,8%). Највећи проценат корисника не слаже се са овом изјавом у ДЗ „Врачар“ (11,1%) и 333 радника ЖС (10,0%) (Табела 37).

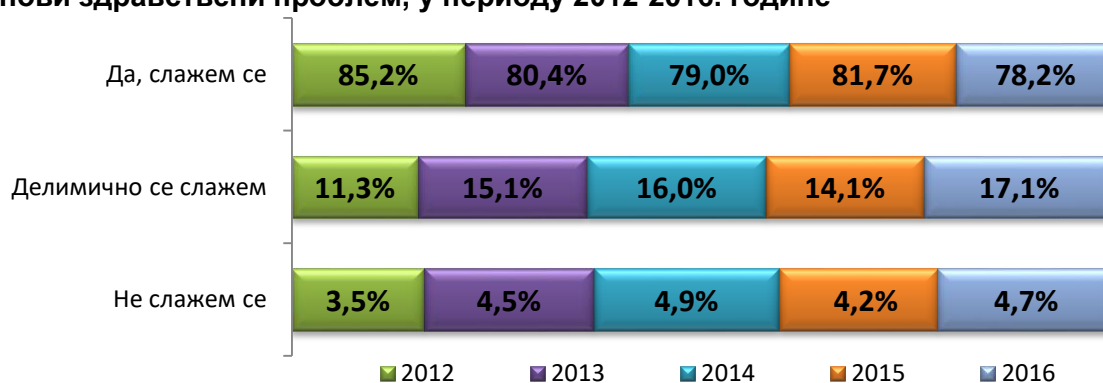
Табела 37. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем

Здравствена установа	Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	83,3%	14,3%	2,4%
ДЗ Вождовац	80,0%	14,5%	5,4%
ДЗ Врачар	70,7%	18,2%	11,1%
ДЗ Гроцка	88,9%	7,1%	4,0%
ДЗ Звездара	77,6%	16,4%	6,0%
ДЗ Земун	76,4%	20,8%	2,7%
ДЗ Лазаревац	80,8%	16,0%	3,2%
ДЗ Младеновац	77,2%	16,3%	6,5%
ДЗ Нови Београд	63,2%	35,4%	1,5%
ДЗ Обреновац	88,8%	8,9%	2,3%
ДЗ Палилула	82,8%	14,3%	3,0%
ДЗ Раковица	81,5%	13,7%	4,8%
ДЗ Савски венац	82,8%	14,2%	3,0%
ДЗ Сопот	87,2%	11,6%	1,2%
ДЗ Стари град	84,3%	11,4%	4,3%
ДЗ Чукарица	80,7%	14,3%	5,0%

333 радника ЖС	80,0%	10,0%	10,0%
333 радника МУП	89,7%	6,5%	3,7%
333 студената	63,7%	26,9%	9,4%
УКУПНО	78,2%	17,1%	4,7%

У посматраном петогодишњем периоду опада проценат корисника који се прво обраћа свом изабраном лекару када има неки нови здравствени проблем (са 85,2% 2012. године на 78,2% 2016. године), док проценат корисника који се са овим не слаже расте у овом периоду (Графикон 31).

Графикон 31. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки нови здравствени проблем, у периоду 2012-2016. године



Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите

Када је реч о **задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите**, корисници су најзадовољнији **радним временом** (83,4% корисника је задовољно и 12,2% делимично). Више од трећине испитаника сматра да мора **дуго да чека у чекаоници** (36,3%), а могућношћу **телефонског саветовања** током радног времена задовољно је 41,1% корисника, док се 40,2% није задовољно или не зна за могућност телефонског саветовања (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	83,4	12,2	2,9	1,4
преглед је могућ и викендом	75,1	11,8	5,1	8,0
служба је доступна инвалидима	67,2	10,9	4,8	17,1
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	82,1	9,2	4,6	4,0

у чекаоници има довољно места за седење	67,6	18,6	11,3	2,5
дуго се чека у чекаоници	36,3	28,3	31,3	4,1
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	41,1	18,7	20,2	20,0
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	74,8	14,4	5,4	5,5
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,2	6,1	2,6	19,0
установа има интернет страницу	64,4	6,1	2,6	26,8
установа има довољно медицинске опреме	48,8	12,8	10,1	28,4

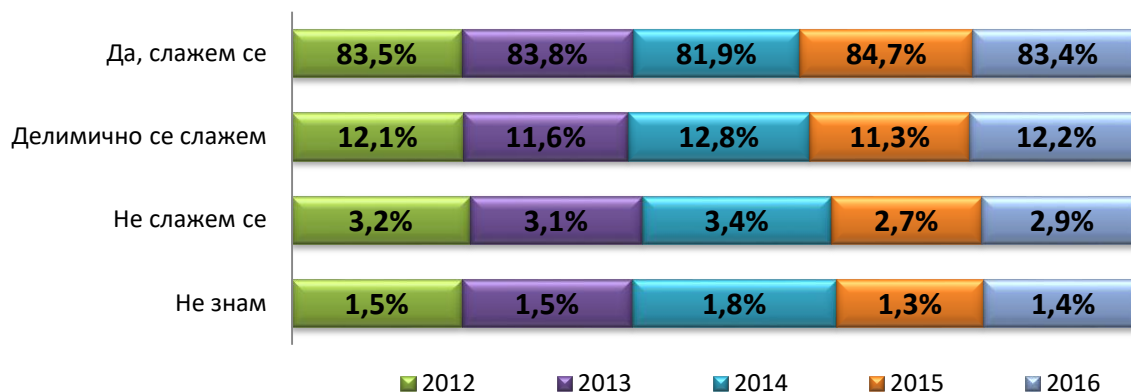
Више од четири петине анкетираних задовољно је **радним временом** здравствене установе (83,4%), нешто мање него у претходној години (84,7%) (Табела 38 и Графикон 32). Посматрајући по установама (Табела 39), радним временом установе најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља „Нови Београд“ (93,0%), „Барајево“ (89,4%) и „Гроцка“ (88,1%), а најмање задовољни су корисници услуга у ЗЗЗ студената (65,4%).

Табела 39. Задовољство корисника радним временом здравствене установе

Здравствена установа	Задовољан сам радним временом			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	89,4%	5,3%	3,2%	2,1%
ДЗ Вождовац	84,8%	10,6%	2,5%	2,1%
ДЗ Врачар	81,2%	12,6%	2,9%	3,3%
ДЗ Гроцка	88,1%	10,7%	0,8%	0,4%
ДЗ Звездара	83,1%	11,0%	4,1%	1,8%
ДЗ Земун	81,5%	15,4%	2,2%	0,9%
ДЗ Лазаревац	78,4%	14,4%	6,0%	1,2%
ДЗ Младеновац	78,0%	13,9%	5,6%	2,4%
ДЗ Нови Београд	93,0%	5,6%	0,6%	0,7%
ДЗ Обреновац	85,1%	11,7%	2,8%	0,5%
ДЗ Палилула	80,5%	15,0%	3,0%	1,4%
ДЗ Раковица	80,8%	15,2%	3,3%	0,7%
ДЗ Савски венац	84,6%	12,2%	2,3%	0,9%
ДЗ Сопот	81,2%	11,8%	4,7%	2,4%
ДЗ Стари град	86,8%	10,2%	1,8%	1,2%
ДЗ Чукарица	84,9%	11,4%	2,7%	1,0%
ЗЗЗ радника ЖС	77,3%	16,0%	6,7%	0,0%
ЗЗЗ радника МУП	84,9%	11,8%	3,4%	0,0%
ЗЗЗ студената	65,4%	24,0%	8,4%	2,2%
УКУПНО	83,4%	12,2%	2,9%	1,4%

Задовољство корисника радним временом установа примарне здравствене заштите задржава константне вредности током посматраног петогодишњег периода, док се проценат корисника који нису задовољни радним временом нешто смањило у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 32).

Графикон 32. Задовољство корисника радним временом установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Три четвртине корисника (75,1%) на нивоу примарне здравствене заштите је упознато са могућношћу обављања посета лекару за време викенда уколико се разболе (Табела 40). Највећи проценат упознатих корисника је био у домовима здравља „Нови Београд“ (90,7%) и „Барајево“ (85,6%), а најмањи као и прошле године у 333 студената (32,8%).

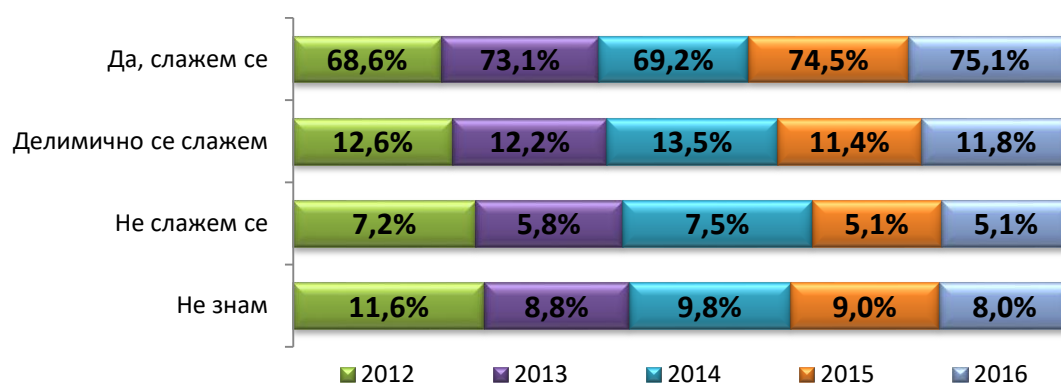
Табела 40. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду

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	85,6%	7,8%	3,3%	3,3%
ДЗ Вождовац	76,9%	11,1%	5,3%	6,8%
ДЗ Врачар	68,2%	14,8%	3,9%	13,1%
ДЗ Гроцка	71,3%	15,2%	5,4%	8,1%
ДЗ Звездара	79,1%	8,5%	5,3%	7,1%
ДЗ Земун	78,7%	14,1%	3,0%	4,3%
ДЗ Лазаревац	73,7%	16,2%	4,2%	6,0%
ДЗ Младеновац	71,6%	15,5%	7,5%	5,4%
ДЗ Нови Београд	90,7%	5,9%	1,5%	1,9%
ДЗ Обреновац	82,6%	9,5%	3,4%	4,5%
ДЗ Палилула	73,0%	12,6%	6,0%	8,4%
ДЗ Раковица	63,0%	15,2%	10,9%	10,9%

ДЗ Савски венац	73,7%	10,9%	4,8%	10,6%
ДЗ Сопот	82,1%	9,5%	6,0%	2,4%
ДЗ Стари град	72,8%	8,3%	6,4%	12,5%
ДЗ Чукарица	73,1%	9,9%	5,9%	11,0%
333 радника ЖС	50,0%	18,8%	9,4%	21,9%
333 радника МУП	51,5%	9,3%	16,5%	22,7%
333 студената	32,8%	24,1%	17,2%	25,9%
УКУПНО	75,1%	11,8%	5,1%	8,0%

Процент корисника који сматрају да преглед код изабраног лекара могу да обаве и викендом повећао се како у односу на претходну годину, тако и у посматраном петогодишњем периоду (са 68,6% на 75,1%), док се проценат оних који се не слажу са овом тврдњом смањио у посматраном периоду (Графикон 33).

Графикон 33. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Више од трећине корисника у чекаоници дуго чека на преглед (36,3%), а највише они корисници који услуге остварују у домовима здравља „Барајево“ (52,4%), „Лазаревац“ (48,3%), „Звездара“ (47,8%) и „Палилула“ (47,4%) (Табела 41). Највећи проценат испитаника у ДЗ „Нови Београд“ оцењује да не мора дуго да чека у чекаоници да посети свог лекара (74,0%).

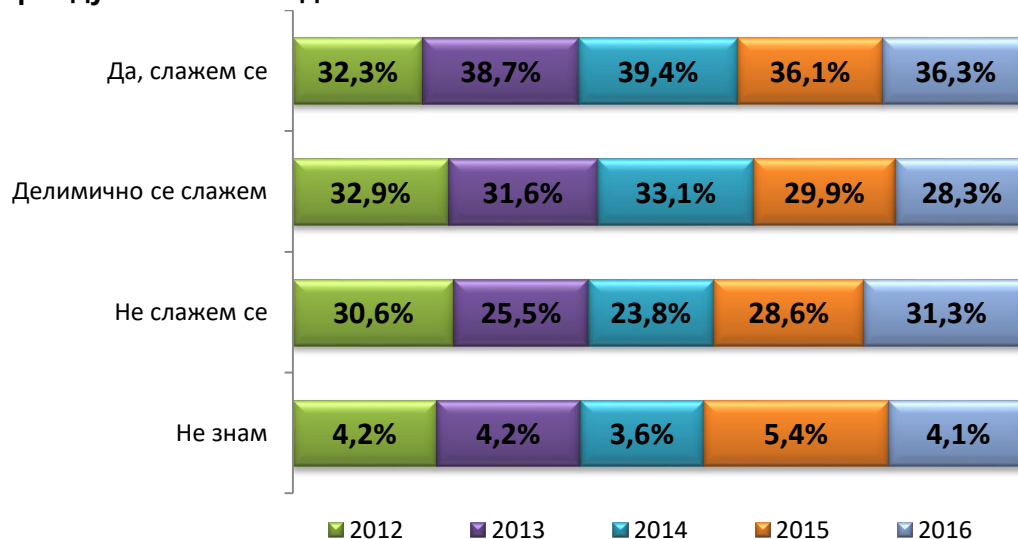
Табеле 41. Дужина чекања у чекаоници на преглед изабраног лекара

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	52,4%	22,0%	22,0%	3,7%
ДЗ Вождовац	29,0%	24,7%	43,3%	3,0%
ДЗ Врачар	46,6%	27,1%	20,8%	5,5%
ДЗ Гроцка	38,9%	27,9%	29,3%	3,8%
ДЗ Звездара	47,8%	24,1%	21,7%	6,4%
ДЗ Земун	37,2%	31,5%	26,6%	4,7%

ДЗ Лазаревац	48,3%	36,9%	9,4%	5,4%
ДЗ Младеновац	41,9%	31,9%	21,9%	4,2%
ДЗ Нови Београд	11,7%	12,5%	74,0%	1,8%
ДЗ Обреновац	30,6%	34,7%	32,6%	2,1%
ДЗ Палилула	47,4%	29,2%	18,4%	5,0%
ДЗ Раковица	33,3%	38,5%	26,7%	1,5%
ДЗ Савски венац	41,7%	28,7%	26,9%	2,8%
ДЗ Сопот	45,7%	19,8%	30,9%	3,7%
ДЗ Стари град	29,7%	35,6%	28,4%	6,2%
ДЗ Чукарица	35,3%	30,6%	27,8%	6,3%
ЗЗЗ радника ЖС	31,8%	30,3%	34,8%	3,0%
ЗЗЗ радника МУП	41,2%	39,2%	16,7%	2,9%
ЗЗЗ студената	44,7%	38,2%	14,1%	2,9%
УКУПНО	36,3%	28,3%	31,3%	4,1%

У односу на претходну годину, као и у петогодишњем интервалу, повећао се проценат испитаника који сматра да мора дуго да чека на преглед у чекаоници, али и оних који се не слажу са овом тврдњом (Графикон 34).

Графикон 34. Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед код изабраног лекара, у периоду 2012-2016. године



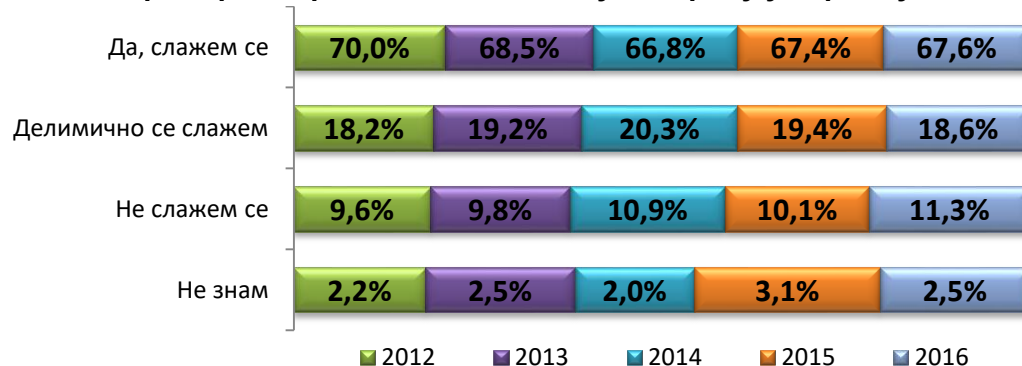
Са изјавом да **у чекаоници има довољно места за седење** слаже се више од две трећине испитаних корисника (67,6%). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Сопот“ (85,5%), „Стари град“ (79,6%) и ЗЗЗ радника ЖС (77,1%), а најмањи у ДЗ „Обреновац“ (48,0%) (Табела 42).

Табела 42. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоници

Здравствена установа	У чекаоници има довољно места за седење			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	70,5%	14,8%	11,4%	3,4%
ДЗ Вождовац	73,6%	14,0%	8,8%	3,5%
ДЗ Врачар	72,0%	15,6%	9,1%	3,3%
ДЗ Гроцка	87,2%	9,1%	3,2%	0,5%
ДЗ Звездара	72,5%	16,1%	9,2%	2,2%
ДЗ Земун	55,5%	26,8%	12,8%	4,9%
ДЗ Лазаревац	69,6%	19,6%	8,2%	2,5%
ДЗ Младеновац	67,4%	16,0%	13,1%	3,5%
ДЗ Нови Београд	76,5%	13,9%	8,3%	1,3%
ДЗ Обреновац	48,0%	22,3%	28,2%	1,6%
ДЗ Палилула	71,2%	22,1%	4,9%	1,7%
ДЗ Раковица	64,5%	24,1%	9,9%	1,4%
ДЗ Савски венац	66,5%	21,5%	9,1%	2,9%
ДЗ Сопот	85,5%	6,0%	7,2%	1,2%
ДЗ Стари град	79,6%	14,4%	5,0%	0,9%
ДЗ Чукарица	66,1%	19,2%	12,9%	1,8%
ЗЗЗ радника ЖС	77,1%	20,0%	2,9%	0,0%
ЗЗЗ радника МУП	62,0%	20,4%	16,7%	0,9%
ЗЗЗ студената	56,6%	25,1%	17,1%	1,1%
УКУПНО	67,6%	18,6%	11,3%	2,5%

Процент корисника примарне здравствене заштите у Београду који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење порастао је у односу на претходну годину, али се смањило у посматраном петогодишњем периоду. У току петогодишњег периода расте проценат корисника који се не слажу са тврдњом да у чекаоници има довољно места за седење, а проценат корисника који се делимично слажу са овом изјавом 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 2012-2016. године



Око две трећине испитаника (67,2%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**, што је више него у прошлој години (65,7%). Највећи проценат испитаника који сматра да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом је у ДЗ „Нови Београд“ (87,6%) и „Обреновац“ (80,3%), а најмањи као и прошле године у 333 радника МУП (28,9%) (Табела 43).

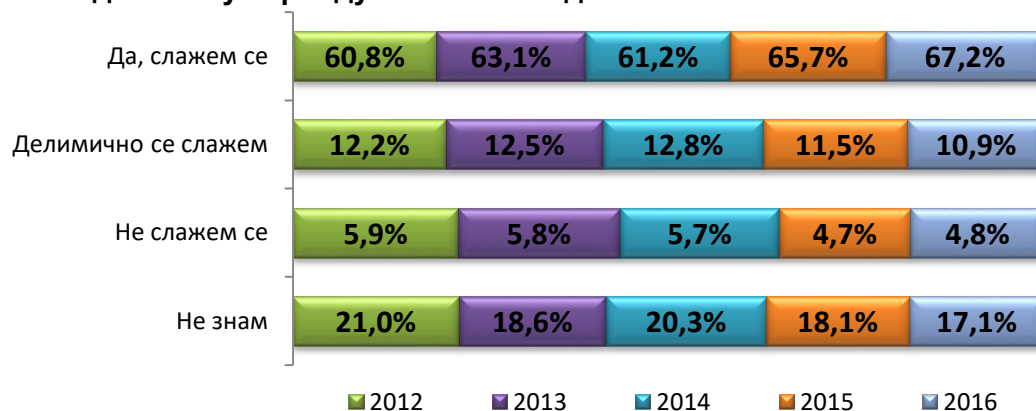
Табела 43. Доступност здравствене заштите особама са инвалидитетом

Здравствена установа	Здравствена заштита је доступна инвалидима и особама у колицима			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	71,3%	10,0%	3,8%	15,0%
ДЗ Вождовац	63,9%	13,1%	4,8%	18,1%
ДЗ Врачар	52,5%	14,1%	4,6%	28,8%
ДЗ Гроцка	66,5%	16,7%	6,7%	10,0%
ДЗ Звездара	65,7%	11,1%	3,6%	19,6%
ДЗ Земун	69,4%	14,3%	5,6%	10,7%
ДЗ Лазаревац	57,8%	12,9%	8,2%	21,1%
ДЗ Младеновац	57,0%	11,7%	10,9%	20,3%
ДЗ Нови Београд	87,6%	3,9%	1,3%	7,1%
ДЗ Обреновац	80,3%	7,1%	4,5%	8,2%
ДЗ Палилула	66,7%	13,8%	3,0%	16,5%
ДЗ Раковица	51,2%	12,0%	12,0%	24,8%
ДЗ Савски венац	69,5%	9,0%	2,8%	18,7%
ДЗ Сопот	72,0%	9,8%	2,4%	15,9%
ДЗ Стари град	73,4%	6,3%	2,1%	18,2%
ДЗ Чукарица	70,9%	6,6%	2,8%	19,7%
333 радника ЖС	51,7%	6,9%	13,8%	27,6%
333 радника МУП	28,9%	14,4%	15,6%	41,1%

333 студената	47,1%	14,7%	4,7%	33,5%
УКУПНО	67,2%	10,9%	4,8%	17,1%

Током петогодишњег интервала расте проценат испитаника који сматрају да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом и тај проценат је највиши у 2016. години. Процент корисника који се не слажу са овом тврдњом опада у посматраном петогодишњем периоду (са 5,9% у 2012. години на 4,8% у 2016. години), као и проценат оних који не знају да ли је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом (Графикон 36).

Графикон 36. Доступност примарне здравствене заштите у Београду особама са инвалидитетом у периоду 2012-2016. године



Више од четири петине испитаника је упознато са **процедуром упућивања на преглед код специјалисте**, односно зна да је потребно да се прво јаве изабраном лекару (82,1%), највише у Дому здравља „Обреновац“ (89,8%) и „Гроцка (88,9%). Ову процедуру не зна сваки осми испитаник у 333 студената (Табела 44).

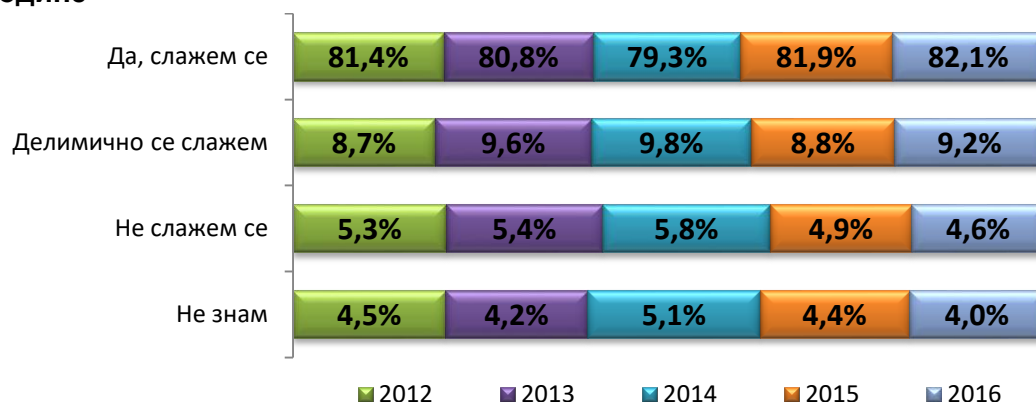
Табела 44. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед

Здравствена установа	Да бих ишао код специјалисте, прво морам да идем код мог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	82,4%	9,4%	7,1%	1,2%
ДЗ Вождовац	74,4%	11,9%	9,1%	4,6%
ДЗ Врачар	78,5%	10,0%	3,7%	7,8%
ДЗ Гроцка	88,9%	5,1%	2,8%	3,2%
ДЗ Звездара	82,6%	9,0%	5,5%	2,9%
ДЗ Земун	81,2%	13,3%	2,5%	3,0%
ДЗ Лазаревац	79,2%	8,2%	8,8%	3,8%
ДЗ Младеновац	81,5%	9,1%	5,5%	3,9%
ДЗ Нови Београд	92,4%	3,6%	1,6%	2,4%
ДЗ Обреновац	89,8%	6,1%	1,9%	2,2%

ДЗ Палилула	79,0%	12,5%	5,0%	3,5%
ДЗ Раковица	77,0%	13,3%	7,4%	2,2%
ДЗ Савски венац	80,6%	11,4%	4,9%	3,1%
ДЗ Сопот	86,3%	8,8%	2,5%	2,5%
ДЗ Стари град	82,4%	7,5%	5,9%	4,2%
ДЗ Чукарица	82,5%	7,3%	4,3%	5,9%
333 радника ЖС	82,8%	7,8%	7,8%	1,6%
333 радника МУП	86,5%	2,9%	7,7%	2,9%
333 студената	71,8%	8,8%	7,6%	11,8%
УКУПНО	82,1%	9,2%	4,6%	4,0%

У посматраном петогодишњем периоду проценат корисника који су упознати са процедуром упућивања на специјалистички преглед нешто је повећан (са 81,4% у 2012. години на 82,1% у 2016. години). Током посматраног периода смањено се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом, као и оних који не знају да ли је потребно прво посетити изабраног лекара да би се ишло код специјалисте (Графикон 37).

Графикон 37. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед корисника услуга примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



У току радног времена **савет лекара телефоном** може да добије 41,1% испитаника, док се њих 18,7% делимично слаже с тим. Посматрајући резултате по здравственим установама, уочава се да највећи проценат корисника у ДЗ „Гроцка“ (55,7%) и „Сопот“ (55,0%) може да добије савет лекара телефоном у току радног времена, док је најмањи број корисника који имају ову могућност у 333 студената (свега 18,4%). Највећи проценат испитаника не зна да ова могућност постоји у 333 студената (32,8%) и ДЗ „Раковица“ (30,5%) (Табела 45).

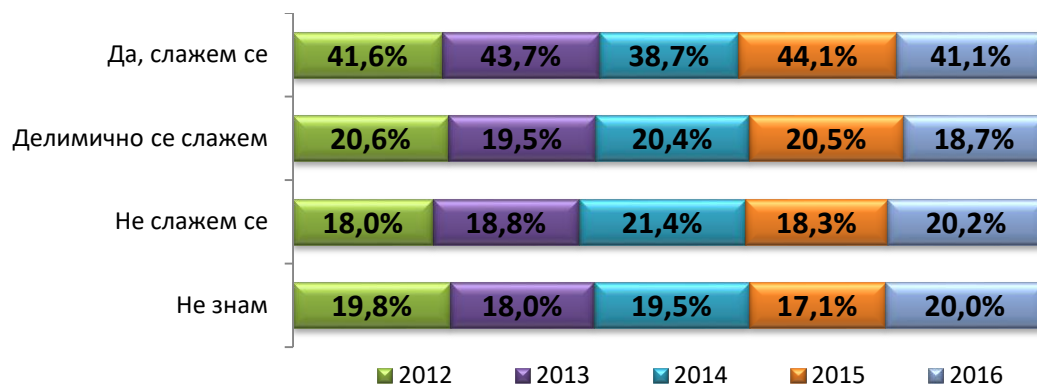
Табела 45. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена

Здравствена установа	У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем	Не знам
ДЗ Барајево	44,2%	15,1%	24,4%	16,3%
ДЗ Вождовац	36,8%	18,3%	17,2%	27,8%
ДЗ Врачар	46,6%	16,7%	16,5%	20,2%
ДЗ Гроцка	55,7%	19,6%	11,9%	12,8%
ДЗ Звездара	46,5%	11,2%	22,7%	19,6%
ДЗ Земун	37,7%	26,5%	18,9%	16,9%
ДЗ Лазаревац	27,0%	17,6%	31,8%	23,6%
ДЗ Младеновац	37,2%	15,7%	31,1%	16,0%
ДЗ Нови Београд	50,0%	15,8%	8,9%	25,4%
ДЗ Обреновац	39,7%	24,0%	25,3%	11,0%
ДЗ Палилула	47,4%	21,1%	20,0%	11,6%
ДЗ Раковица	25,2%	16,0%	28,2%	30,5%
ДЗ Савски венац	54,3%	18,6%	11,6%	15,5%
ДЗ Сопот	55,0%	10,0%	22,5%	12,5%
ДЗ Стари град	28,3%	20,4%	28,6%	22,7%
ДЗ Чукарица	36,0%	12,7%	25,3%	26,0%
ЗЗЗ радника ЖС	44,6%	15,4%	23,1%	16,9%
ЗЗЗ радника МУП	29,0%	22,0%	21,0%	28,0%
ЗЗЗ студената	18,4%	17,8%	31,0%	32,8%
УКУПНО	41,1%	18,7%	20,2%	20,0%

Посматрајући по службама, запажа се да су корисници служби за здравствену заштиту одраслих најчешће у прилици да добију савет лекара телефоном у току радног времена (47,0% се слаже с тим и 19,9% се делимично слаже), нешто ређе корисници служби за здравствену заштиту деце (37,6% се слаже и 17,9% се делимично слаже), а најређе савет телефоном у току радног времена добију корисници служби за здравствену заштиту жена (25,4% се слаже и 15,6% се делимично слаже).

Процент корисника који сматрају да могу да добију савет лекара телефоном у току радног времена у посматраном петогодишњем периоду није се много променио, док је нешто повећан проценат оних који сматрају да не могу да добију савет телефоном током радног времена и оних који не знају (Графикон 38).

Графикон 38. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 78,4% корисника опште медицине, 74,5% корисника педијатрије и 61,9% корисница гинекологије. Три четвртине свих испитаника слаже се да може да обави истог дана преглед у случају хитности (74,8%), а у највећем проценту корисници услуга у Дому здравља „Нови Београд” (90,6%). Насупрот томе, највећи проценат корисника услуга ЗЗЗ студената (11,7%) сматра да преглед истог дана не може да оствари ни у случају хитности и још 19,3% корисника не зна да ли може да обави преглед истог дана у случају хитности (Табела 46).

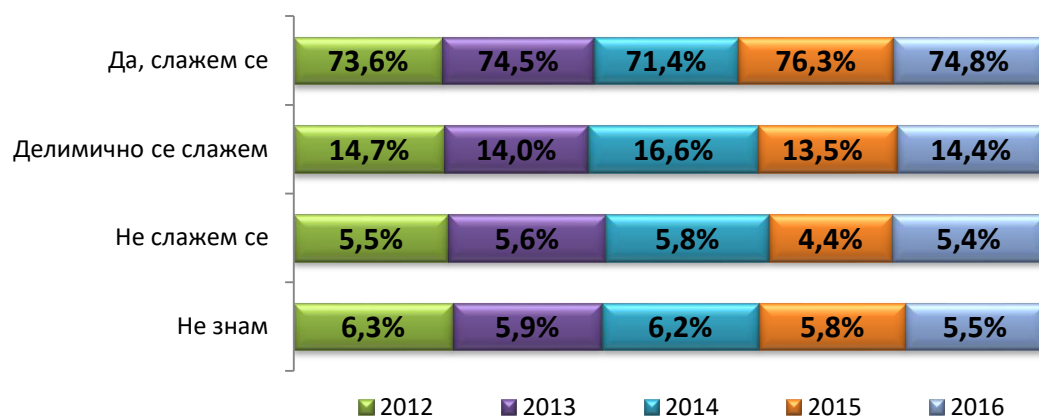
Табела 46. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан

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	82,6%	8,1%	4,7%	4,7%
ДЗ Вождовац	77,1%	12,8%	5,4%	4,7%
ДЗ Врачар	68,7%	16,9%	4,7%	9,6%
ДЗ Гроцка	85,5%	8,6%	3,6%	2,3%
ДЗ Звездара	75,8%	11,5%	6,6%	6,1%
ДЗ Земун	74,4%	18,2%	4,8%	2,6%
ДЗ Лазаревац	70,3%	14,5%	8,5%	6,7%
ДЗ Младеновац	66,7%	17,1%	9,3%	6,9%
ДЗ Нови Београд	90,6%	6,3%	1,6%	1,5%
ДЗ Обреновац	76,1%	16,3%	4,1%	3,5%
ДЗ Палилула	71,9%	17,1%	4,1%	6,9%
ДЗ Раковица	70,0%	15,0%	5,0%	10,0%
ДЗ Савски венац	76,9%	15,1%	2,7%	5,3%
ДЗ Сопот	79,3%	13,4%	6,1%	1,2%
ДЗ Стари град	71,5%	12,9%	8,2%	7,5%

ДЗ Чукарица	72,5%	12,2%	8,5%	6,8%
333 радника ЖС	76,5%	13,2%	8,8%	1,5%
333 радника МУП	72,5%	15,7%	5,9%	5,9%
333 студената	43,9%	25,1%	11,7%	19,3%
Укупно	74,8%	14,4%	5,4%	5,5%

У петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности (са 73,6% у 2012. години на 74,8% у 2016. години), док је број оних који се не слажу да је ово могуће незнатно опао (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Више од половине корисника упознато је с тим да здравствена установа има своју **интернет страницу** (64,4%), а више од једне четвртине не зна за то (26,8%). Да здравствена установа има интернет презентацију, као и прошле године, у највећем проценту су упознати корисници услуга 333 студената (78,2%), што је и очекивано с обзиром на популацију младих корисника ове установе. Најмањи је проценат корисника домова здравља „Лазаревац“ (38,9%) и „Младеновац“ (38,3%) који су упознати са постојањем интернет презентације ових установа (Табела 47).

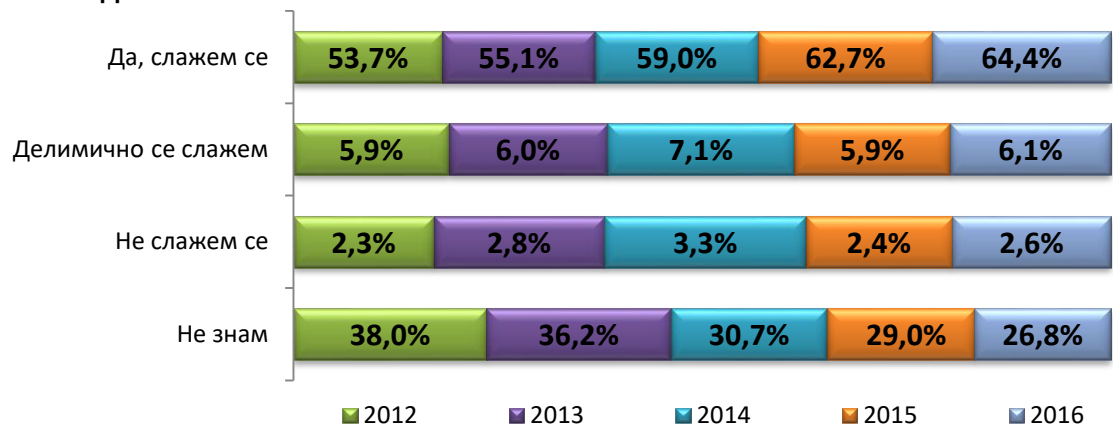
Табела 47. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа

Здравствена установа	Установа има своју интернет страницу			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	52,4%	7,3%	4,9%	35,4%
ДЗ Вождовац	75,5%	5,4%	2,0%	17,2%
ДЗ Врачар	62,5%	6,2%	1,5%	29,7%

ДЗ Гроцка	63,2%	3,8%	2,4%	30,7%
ДЗ Звездара	59,2%	7,5%	4,2%	29,1%
ДЗ Земун	63,3%	10,8%	4,9%	21,1%
ДЗ Лазаревац	38,9%	7,6%	5,6%	47,9%
ДЗ Младеновац	38,3%	6,7%	5,6%	49,4%
ДЗ Нови Београд	64,6%	1,9%	1,2%	32,2%
ДЗ Обреновац	70,6%	4,3%	2,4%	22,7%
ДЗ Палилула	67,1%	8,1%	0,9%	23,9%
ДЗ Раковица	50,0%	6,2%	3,1%	40,8%
ДЗ Савски венац	78,1%	6,7%	1,5%	13,7%
ДЗ Сопот	59,0%	3,8%	2,6%	34,6%
ДЗ Стари град	75,7%	3,0%	0,7%	20,6%
ДЗ Чукарица	61,4%	3,9%	2,5%	32,1%
333 радника ЖС	68,9%	4,9%	3,3%	23,0%
333 радника МУП	51,0%	5,9%	2,0%	41,2%
333 студената	78,2%	6,9%	1,1%	13,8%
Укупно	64,4%	6,1%	2,6%	26,8%

Посматрајући петогодишњи период, сваке године повећава се проценат корисника који су упознати са интернет презентацијама здравствених установа примарне здравствене заштите чије услуге користе. Удео оних који се поред осталог информишу и путем интернета повећан је са 53,7% у 2012. години на 64,4% у 2016. години (Графикон 40). Насупрот томе, смањује се проценат корисника који нису упознати са постојањем интернет презентације здравствене установе, и то са 38,0% у 2012. години на 26,8% у 2016. години.

Графикон 40. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Нешто испод половине корисника сматра да здравствена установа има **ДОВОЉНО медицинске опреме** (48,8%) и још 11,8% се делимично слаже с тим (Табела 45). Највећи проценат корисника који сматра да њихова здравствена установа нема довољно опреме је у

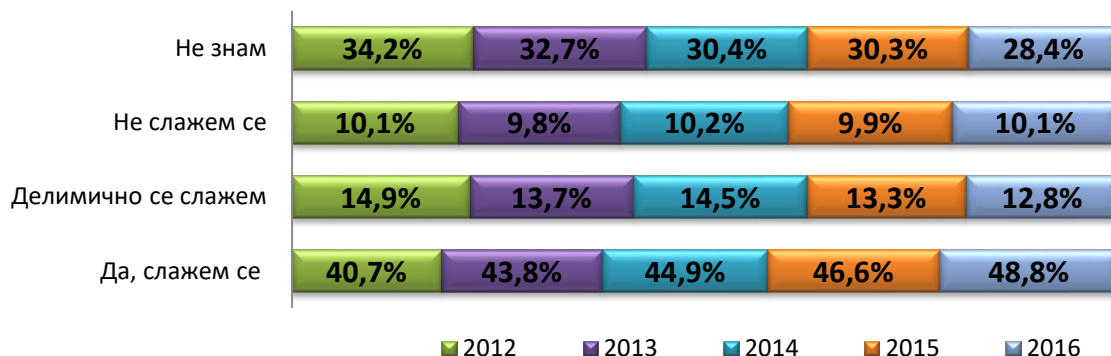
ДЗ „Обреновац“ (25%) и „Палилула“ (23,1%). Близу две трећине корисника ДЗ „Обреновац“ (62,2%), као и корисника ЗЗЗ радника ЖС (61,9%) сматрају да ове установе располажу са довољно медицинске опреме, док је само око четвртине корисника ДЗ „Младеновац“ (26,1%) оваквог мишљења (Табела 48).

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	47,1%	11,8%	16,5%	24,7%
ДЗ Вождовац	51,7%	14,1%	6,5%	27,7%
ДЗ Врачар	45,0%	9,5%	7,7%	37,8%
ДЗ Гроцка	53,3%	12,6%	15,4%	18,7%
ДЗ Звездара	44,3%	13,5%	10,9%	31,3%
ДЗ Земун	54,6%	14,3%	13,6%	17,5%
ДЗ Лазаревац	31,1%	8,8%	25,0%	35,1%
ДЗ Младеновац	26,1%	15,3%	23,1%	35,5%
ДЗ Нови Београд	57,4%	5,2%	3,6%	33,9%
ДЗ Обреновац	62,2%	10,5%	7,0%	20,3%
ДЗ Палилула	51,4%	16,7%	7,9%	24,0%
ДЗ Раковица	31,1%	21,2%	15,9%	31,8%
ДЗ Савски венац	59,5%	12,1%	8,2%	20,2%
ДЗ Сопот	53,8%	11,3%	5,0%	30,0%
ДЗ Стари град	43,6%	12,7%	11,1%	32,6%
ДЗ Чукарица	38,5%	15,8%	9,7%	36,0%
ЗЗЗ радника ЖС	61,9%	11,1%	3,2%	23,8%
ЗЗЗ радника МУП	30,1%	16,5%	10,7%	42,7%
ЗЗЗ студената	31,4%	21,7%	8,0%	38,9%
Укупно	48,8%	12,8%	10,1%	28,4%

Посматрајући одговоре на ово питање у петогодишњем интервалу, може се закључити да сваке године расте проценат корисника који оцењују да установе примарне здравствене заштите у Београду имају довољно опреме, и то са 40,7% у 2012. години на 48,8% корисника у 2016. години, док се смањило проценат корисника који се делимично слажу са овом тврдњом и оних који не знају (Графикон 41).

Графикон 41. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



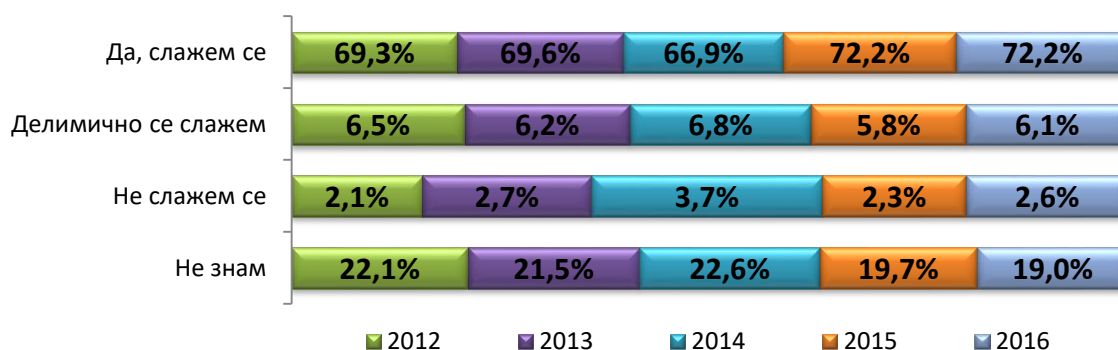
Око петине испитаника у установама примарне здравствене заштите не зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у установи (19,0%), а чак више од трећине корисника 333 радника МУП (40,4%) и 333 студената (36,0%). Највећи број испитаника који зна да постоји кутија за жалбе и примедбе је у ДЗ „Барајево“ (88,5%), „Нови Београд“ (87,1%) и „Гроцка“ (86,7%) (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	88,5%	2,3%	1,1%	8,0%
ДЗ Вождовац	78,8%	5,8%	1,8%	13,5%
ДЗ Врачар	59,5%	7,9%	3,1%	29,5%
ДЗ Гроцка	86,7%	5,7%	0%	7,6%
ДЗ Звездара	65,9%	4,1%	3,9%	26,1%
ДЗ Земун	71,3%	10,4%	4,2%	14,1%
ДЗ Лазаревац	65,3%	3,3%	5,3%	26,0%
ДЗ Младеновац	63,5%	5,9%	5,6%	25,1%
ДЗ Нови Београд	87,1%	2,8%	1,2%	8,8%
ДЗ Обреновац	79,6%	4,9%	1,9%	13,6%
ДЗ Палилула	71,5%	8,9%	1,1%	18,5%
ДЗ Раковица	73,7%	3,0%	4,5%	18,8%
ДЗ Савски венац	76,1%	7,3%	1,2%	15,4%
ДЗ Сопот	83,8%	6,3%	1,3%	8,8%
ДЗ Стари град	63,0%	3,6%	3,6%	29,7%
ДЗ Чукарица	71,2%	3,6%	1,8%	23,4%
333 радника ЖС	72,3%	4,6%	3,1%	20,0%
333 радника МУП	52,9%	4,8%	1,9%	40,4%
333 студената	51,7%	9,9%	2,3%	36,0%
УКУПНО	72,2%	6,1%	2,6%	19,0%

У посматраном петогодишњем периоду уочава се повећање процента корисника који су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе (и то са 69,3% у 2012. години на 72,2% у 2016. години), а смањење процента корисника који нису упознати са могућношћу и начинима подношења жалби и примедби на рад установе (са 22,1% у 2012. години на 19,0% у 2016. години) (Графикон 42).

Графикон 42. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Плаћање услуга здравствене заштите

У вези са **плаћањем услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (61,4%), специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (51,2%) и прегледи беба у саветовалишту (59,3%) **бесплатни**, а највећи проценат испитаника мисли да се за лекове или инјекције плаћа **партиципација** (44,8%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (55,0% није знало да ли се кућне посете лекара плаћају).

Највећи проценат испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан је у Заводу за здравствену заштиту студената (96,0%), док је најмањи у ДЗ „Нови Београд“ (32,3%). Највећи проценат корисника ДЗ „Сопот“ (17,8%) не зна да ли је ова услуга бесплатна (Табела 50).

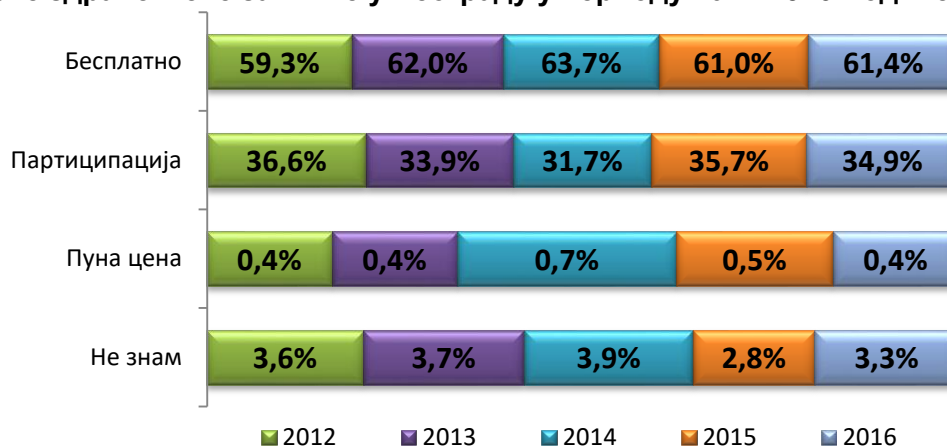
Табела 50. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	79,2%	18,8%	0,0%	2,1%
ДЗ Вождовац	56,8%	39,2%	0,6%	3,4%
ДЗ Врачар	64,5%	30,3%	0,1%	5,1%
ДЗ Гроцка	63,7%	33,9%	0,8%	1,6%
ДЗ Звездара	63,9%	32,3%	0,5%	3,3%
ДЗ Земун	48,1%	50,3%	0,1%	1,5%
ДЗ Лазаревац	86,4%	10,1%	1,0%	2,5%
ДЗ Младеновац	76,8%	15,6%	1,8%	5,7%
ДЗ Нови Београд	32,7%	65,6%	0,1%	1,6%

ДЗ Обреновац	53,1%	44,3%	0,6%	2,0%
ДЗ Палилула	69,0%	28,2%	0,0%	2,8%
ДЗ Раковица	72,5%	20,9%	0,0%	6,5%
ДЗ Савски венац	69,7%	27,1%	0,0%	3,2%
ДЗ Сопот	61,1%	21,1%	0,0%	17,8%
ДЗ Стари град	72,7%	22,8%	0,0%	4,5%
ДЗ Чукарица	72,4%	23,3%	0,4%	3,9%
ЗЗЗ радника ЖС	69,9%	27,7%	0,0%	2,4%
ЗЗЗ радника МУП	61,7%	35,8%	1,7%	0,8%
ЗЗЗ студената	96,0%	0,6%	0,0%	3,4%
УКУПНО	61,4%	34,9%	0,4%	3,3%

У односу на претходну годину, као и током посматраног петогодишњег периода уочава се пораст процента испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан (са 59,3% у 2012. години на 61,4% у 2016. години), а смањује се проценат испитаника који сматрају да се плаћа партиципација за преглед, као и проценат испитаника који не знају да ли је преглед изабраног лекара бесплатан (Графикон 43).

Графикон 43. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



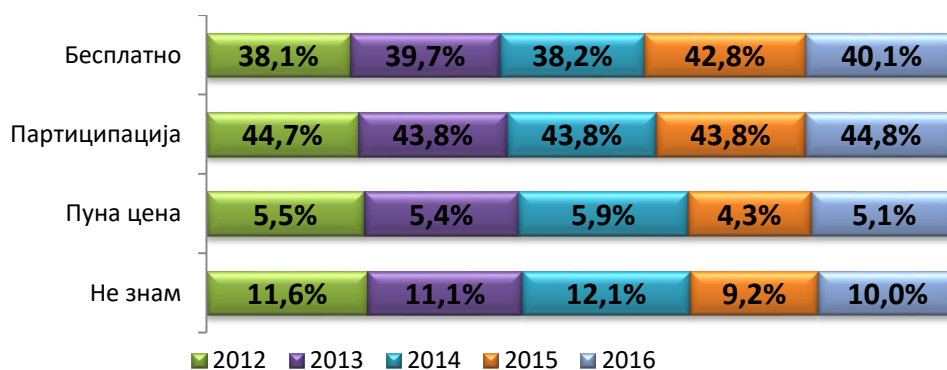
Највећи проценат испитаника сматра да се **плаћа партиципација за лекове или инјекције** које пропише изабрани лекар (44,8%), а највише испитаника код којих је присутно овакво мишљење било је у Дому здравља „Нови Београд“ (71,4%). Да су лекови и инјекције које пропише изабрани лекар **бесплатни** сматра 40,1% испитаника, а највише у Дому здравља „Барајево“ (57,3%) и „Савски венац“ (56,6%). Готово трећина испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената (29,9%) и ДЗ „Сопот“ (29,3%) не зна да ли су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни (Табела 51).

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

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	57,3%	31,7%	2,4%	8,5%
ДЗ Вождовац	40,0%	47,9%	5,0%	7,1%
ДЗ Врачар	40,5%	46,6%	2,8%	10,1%
ДЗ Гроцка	48,0%	42,1%	4,1%	5,9%
ДЗ Звездара	42,0%	38,1%	6,6%	13,3%
ДЗ Земун	32,4%	54,7%	4,5%	8,4%
ДЗ Лазаревац	32,5%	37,6%	15,3%	14,6%
ДЗ Младеновац	45,5%	30,8%	11,6%	12,1%
ДЗ Нови Београд	22,9%	71,4%	2,3%	3,4%
ДЗ Обреновац	39,7%	47,0%	5,5%	7,8%
ДЗ Палилула	47,8%	37,0%	2,8%	12,4%
ДЗ Раковица	41,4%	36,4%	6,4%	15,7%
ДЗ Савски венац	56,6%	32,0%	4,4%	7,0%
ДЗ Сопот	40,2%	28,0%	2,4%	29,3%
ДЗ Стари град	40,4%	40,1%	5,8%	13,8%
ДЗ Чукарица	53,3%	29,7%	4,5%	12,5%
333 радника ЖС	55,9%	33,8%	2,9%	7,4%
333 радника МУП	33,9%	51,4%	7,3%	7,3%
333 студената	33,3%	25,9%	10,9%	29,9%
УКУПНО	40,1%	44,8%	5,1%	10,0%

У поређењу са претходном годином, смањило се проценат испитаника који сматрају да су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни, али је овај проценат повећан у посматраном петогодишњем периоду. Процент испитаника који сматра да се плаћа партиципација на лекове или инјекције које пропише изабрани лекар остао је готово исти током посматраног петогодишњег периода, а смањило се и проценат оних који мисле да се плаћа пуна цена и оних који не знају (Графикон 44).

Графикон 44. Да ли су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатани, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



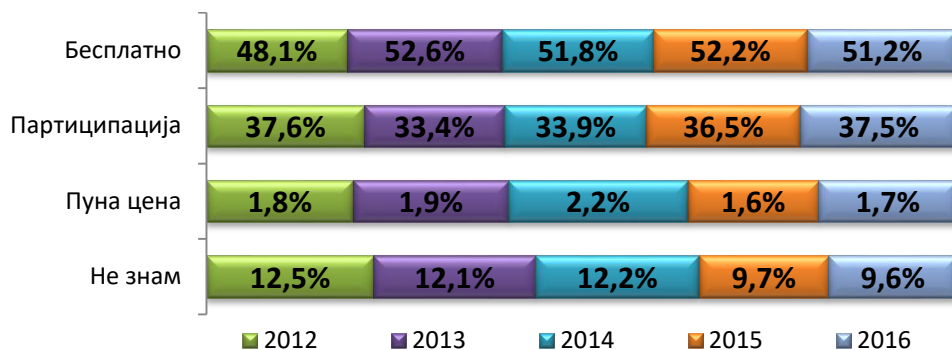
Више од половине испитаника (51,2%) сматра да је преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар бесплатан, а ово мишљење је нарочито присутно у ЗЗЗ студената (71,3%) и домовима здравља „Чукарица“ (64,9%), „Барајево“ (64,7%) и „Младеновац“ (64,5%). Готово четвртина корисника ЗЗЗ студената (23,0%) не зна да ли се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар, а више од две трећине корисника ДЗ „Нови Београд“ (68,8%) сматра да се за овај преглед плаћа партиципација (Табела 52).

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

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	64,7%	17,6%	4,4%	13,2%
ДЗ Вождовац	47,5%	43,1%	1,9%	7,4%
ДЗ Врачар	52,6%	33,8%	0,7%	13,0%
ДЗ Гроцка	51,9%	32,7%	2,3%	13,1%
ДЗ Звездара	53,2%	33,8%	2,6%	10,4%
ДЗ Земун	45,9%	48,6%	1,5%	4,0%
ДЗ Лазаревац	60,4%	20,8%	2,6%	16,2%
ДЗ Младеновац	64,5%	20,2%	4,1%	11,2%
ДЗ Нови Београд	26,5%	68,8%	0,4%	4,3%
ДЗ Обреновац	44,7%	45,8%	1,9%	7,5%
ДЗ Палилула	58,5%	28,3%	1,1%	12,1%
ДЗ Раковица	53,6%	31,9%	0,7%	13,8%
ДЗ Савски венац	63,3%	27,2%	1,9%	7,7%
ДЗ Сопот	52,6%	17,9%	1,3%	28,2%
ДЗ Стари град	57,8%	30,0%	0,0%	12,1%
ДЗ Чукарица	64,9%	21,5%	1,9%	11,6%
ЗЗЗ радника ЖС	58,8%	30,9%	1,5%	8,8%
ЗЗЗ радника МУП	49,1%	34,5%	3,6%	12,7%
ЗЗЗ студената	71,3%	2,9%	2,9%	23,0%
УКУПНО	51,2%	37,5%	1,7%	9,6%

У 2016. години смањен је проценат корисника који сматрају да су прегледи специјалисте на које их упути изабрани лекар бесплатни (51,2%), у односу на 2015. годину (52,2%), али је овај проценат повећан у посматраном петогодишњем интервалу. Процент испитаника који сматрају да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар у 2016. години приближно је исти као и 2012. године (Графикон 45).

Графикон 45. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекар бесплатни, у периоду 2012-2016. године



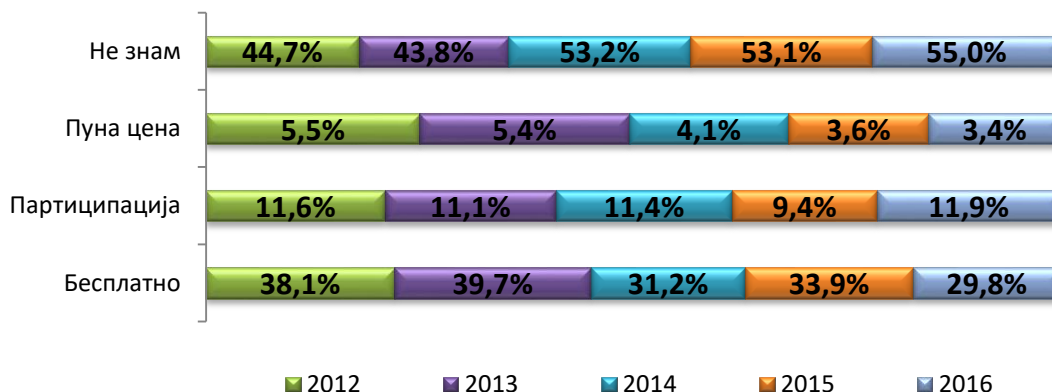
Више од половине испитаника не зна да ли се кућне посете лекара плаћају (55,0%), и то више него прошле године (53,1%), а ово мишљење је нарочито присутно у Заводу за здравствену заштиту студената (81,8%). Око половине испитаника у домовима здравља „Савски венац“ (51,9%) и „Барајево“ (47,5%) сматра да је ова услуга бесплатна (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	47,5%	11,5%	3,3%	37,7%
ДЗ Вождовац	25,9%	11,0%	3,6%	59,5%
ДЗ Врачар	32,2%	7,3%	2,9%	57,6%
ДЗ Гроцка	37,2%	15,7%	1,0%	46,1%
ДЗ Звездара	30,7%	3,6%	4,5%	61,2%
ДЗ Земун	29,0%	12,8%	2,4%	55,8%
ДЗ Лазаревац	30,3%	0,7%	9,9%	59,2%
ДЗ Младеновац	29,2%	4,1%	7,6%	59,2%
ДЗ Нови Београд	12,7%	38,6%	1,9%	46,7%
ДЗ Обреновац	36,6%	10,1%	2,5%	50,8%
ДЗ Палилула	41,5%	10,8%	2,3%	45,5%
ДЗ Раковица	27,1%	9,3%	4,7%	58,9%
ДЗ Савски венац	51,9%	7,7%	1,9%	38,5%
ДЗ Сопот	32,5%	10,0%	0,0%	57,5%
ДЗ Стари град	22,2%	15,8%	3,6%	58,4%
ДЗ Чукарица	37,4%	5,3%	5,1%	52,1%
333 радника ЖС	13,1%	9,8%	4,9%	72,1%
333 радника МУП	19,1%	3,2%	3,2%	74,5%
333 студената	11,2%	2,4%	4,7%	81,8%
УКУПНО	29,8%	11,9%	3,4%	55,0%

Процент испитаника у 2016. години који не зна да ли су кућне посете лекара бесплатне повећао се у односу на 2012. годину (са 44,7% на 55,0%), док је проценат испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна опао (са 38,1% на 29,8%) (Графикон 46).

Графикон 46. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, у периоду 2012-2016. године



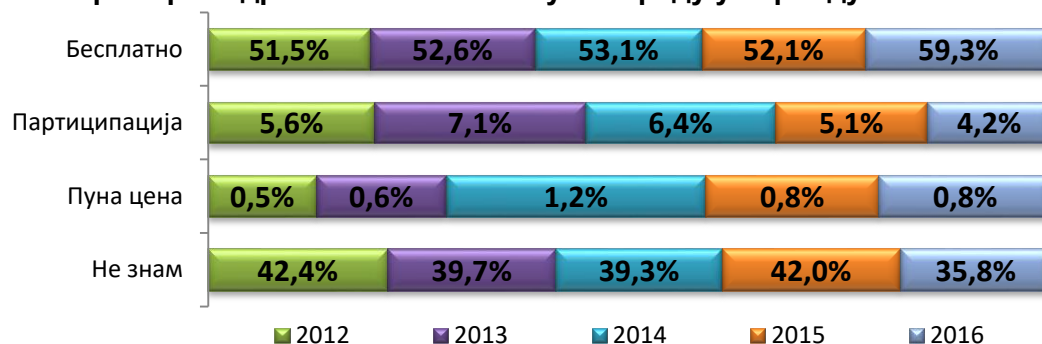
Више од половине испитаника сматра да су **прегледи беба или малог детета бесплатни** (59,3%), а ово мишљење је највише присутно у Дому здравља „Лазаревац” (76,9%). Одговор на ово питање не зна 35,8% испитаника, а највише их је у Заводу за здравствену заштиту студената, преко три четвртине корисника (81,7%) (Табела 54).

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

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	68,3%	1,6%	3,2%	27,0%
ДЗ Вождовац	64,8%	2,7%	1,1%	31,4%
ДЗ Врачар	45,7%	5,5%	0,7%	48,1%
ДЗ Гроцка	52,4%	7,1%	0,6%	40,0%
ДЗ Звездара	55,7%	1,2%	0,7%	42,4%
ДЗ Земун	55,6%	9,6%	1,0%	33,8%
ДЗ Лазаревац	76,9%	1,4%	0,7%	21,0%
ДЗ Младеновац	54,4%	2,0%	2,3%	41,3%
ДЗ Нови Београд	71,4%	1,8%	0,4%	26,3%
ДЗ Обреновац	67,9%	2,1%	0,5%	29,5%
ДЗ Палилула	60,5%	7,0%	0,5%	31,9%
ДЗ Раковица	68,0%	1,6%	0,8%	29,6%
ДЗ Савски венац	72,1%	6,7%	0,0%	21,2%
ДЗ Сопот	61,5%	3,8%	0,0%	34,6%
ДЗ Стари град	63,9%	3,3%	0,0%	32,8%
ДЗ Чукарица	64,7%	2,1%	0,9%	32,3%
333 радника ЖС	21,1%	5,3%	0,0%	73,7%
333 радника МУП	31,8%	2,3%	1,1%	64,8%
333 студената	16,6%	1,2%	0,6%	81,7%
УКУПНО	59,3%	4,2%	0,8%	35,8%

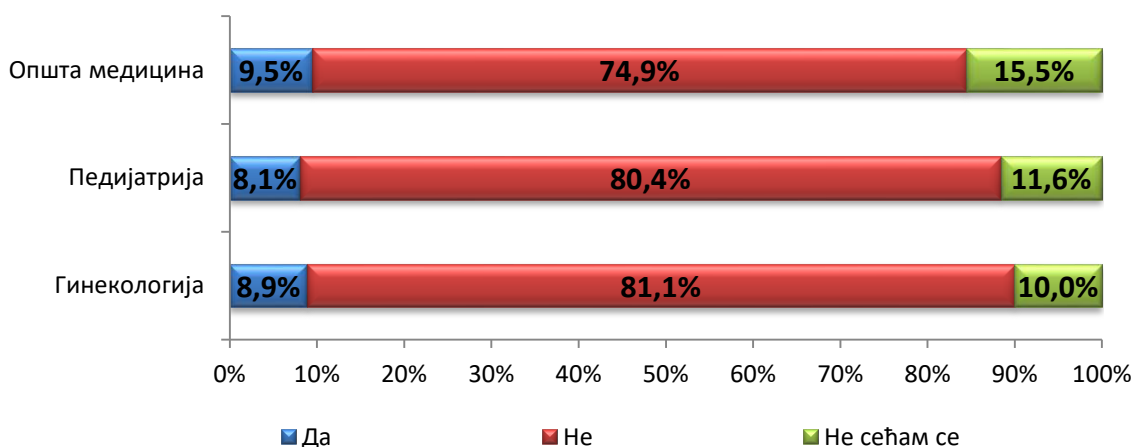
Од 2012. године повећао се проценат корисника који сматра да су прегледи беба или малог детета бесплатни (са 51,5% у 2012. години на 59,3% у 2016. години), а смањио се проценат испитаника који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација, као и оних који не знају (Графикон 47).

Графикон 47. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатани, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Сваки једанаести корисник је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** (9,0%), што је мање у односу на 2015. годину, када је одустао готово сваки осми корисник (11,7%). Најчешће су због недостатка новца у 2016. години, посету одложили корисници служби за здравствену заштиту одраслих (9,5%), а најређе корисници служби за здравствену заштиту деце (8,1%) (Графикон 48).

Графикон 48. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2016. 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 (25,3%) у односу на кориснике који свој материјални статус оцењују као веома добар (8,5%). Такође, особе ниског су нивоа образовања чешће одустају од прегледа или га одлажу због недостатка новца (14,8% корисника са незавршеном основном школом и 14,5% корисника са

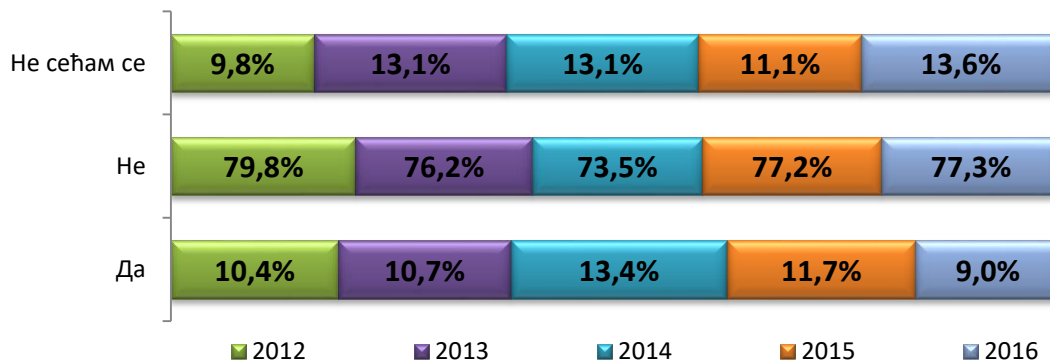
завршеном основном школом) у односу на особе са завршеном вишом и високом школом (7,6%). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише испитаника у Дому здравља „Лазаревац” (21,4%) је у току претходне године није отишло на преглед код свог лекара због недостатка новца, док је овај проценат најнижи код корисника Дома здравља „Вождовац” (5,1%) (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	10,9%	79,2%	9,9%
ДЗ Вождовац	5,1%	83,1%	11,8%
ДЗ Врачар	8,6%	76,7%	14,7%
ДЗ Гроцка	10,0%	74,3%	15,7%
ДЗ Звездара	10,5%	74,8%	14,7%
ДЗ Земун	6,1%	79,5%	14,4%
ДЗ Лазаревац	21,4%	67,1%	11,4%
ДЗ Младеновац	15,1%	75,4%	9,5%
ДЗ Нови Београд	5,5%	68,7%	25,8%
ДЗ Обреновац	10,8%	78,3%	10,8%
ДЗ Палилула	12,2%	72,4%	15,5%
ДЗ Раковица	9,7%	81,3%	9,0%
ДЗ Савски венац	12,1%	76,4%	11,5%
ДЗ Сопот	7,7%	78,0%	14,3%
ДЗ Стари град	7,9%	83,0%	9,1%
ДЗ Чукарица	6,5%	85,4%	8,1%
ЗЗЗ радника ЖС	16,9%	74,2%	9,0%
ЗЗЗ радника МУП	8,8%	82,4%	8,8%
ЗЗЗ студената	7,3%	75,4%	17,3%
УКУПНО	9,0%	77,3%	13,6%

У односу на 2012. годину, смањено се проценат оних који су посету лекару на нивоу примарне здравствене заштите одложили због недостатка новца (са 10,4% у 2012. години на 9,0% у 2016. години), а смањен је и проценат оних који нису одложили посету лекару из разлога недостатка новца (са 79,8% 2012. године на 77,3% 2016. године), као и (Графикон 49).

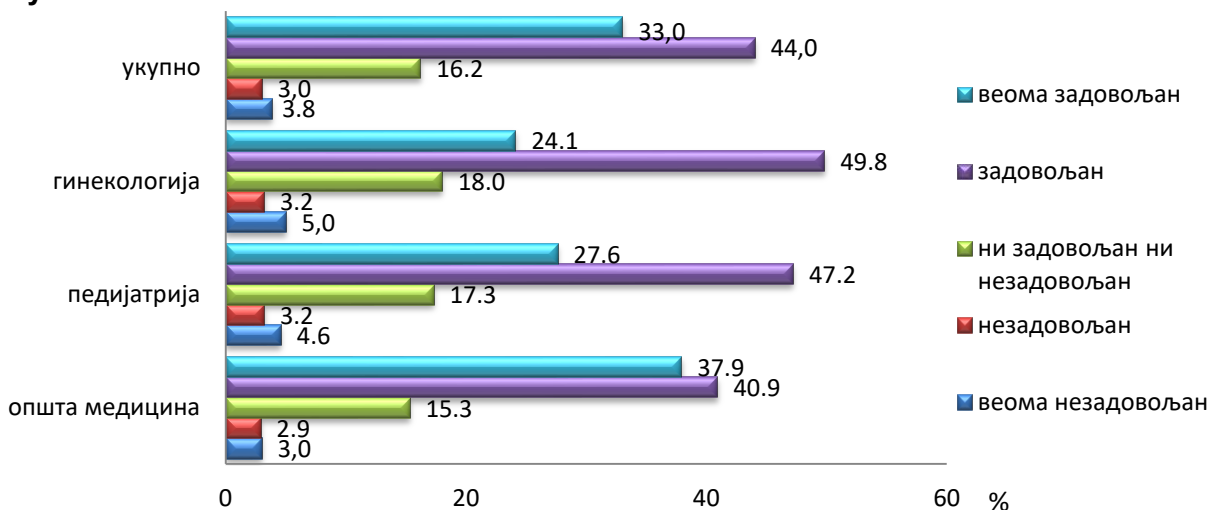
Графикон 49. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2012-2016. године



Укупно задовољство корисника квалитетом рада примарне здравствене заштите у Београду

Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти примарне здравствене заштите више од три четвртине анкетираних корисника је у целини задовољно (44,0% задовољно и 33,0% веома задовољно) примарном здравственом заштитом. Највише незадовољних и веома незадовољних испитаника је у служби за здравствену заштиту жена (Графикон 50).

Графикон 50. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом по службама



Исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), **просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом** оцењена је као „задовољан/а” 4,0, са малим осцилацијама у службама (најзадовољнији су корисници служби за здравствену заштиту одраслих грађана – 4,08,

следе, следе службе за здравствену заштиту деце – 3,90 и службе за здравствену заштиту жена – 3,85).

Највећи проценат веома задовољних корисника примарном здравственом заштитом било је, као и у 2015. години у Дому здравља „Нови Београд“ (72,1%, што је више у односу на прошлу годину када је проценат веома задовољних корисника у овој установи био 58,6%) (Табела 56).

Табела 56. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2016. години по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
ДЗ Барајево	1,0%	2,0%	21,6%	52,9%	22,5%
ДЗ Вождовац	2,7%	5,5%	15,1%	45,1%	31,6%
ДЗ Врачар	3,0%	4,3%	22,6%	38,4%	31,7%
ДЗ Гроцка	5,7%	1,1%	10,3%	38,8%	44,1%
ДЗ Звездара	7,2%	2,9%	17,9%	48,1%	23,9%
ДЗ Земун	2,4%	3,3%	16,2%	46,4%	31,8%
ДЗ Лазаревац	8,1%	4,8%	28,6%	45,2%	13,3%
ДЗ Младеновац	8,4%	5,7%	23,6%	39,5%	22,7%
ДЗ Нови Београд	1,0%	0,3%	7,6%	19,1%	72,1%
ДЗ Обреновац	2,9%	1,4%	12,6%	58,1%	25,1%
ДЗ Палилула	3,7%	1,6%	17,0%	47,4%	30,4%
ДЗ Раковица	5,1%	3,2%	16,6%	59,2%	15,9%
ДЗ Савски венац	2,0%	2,3%	11,4%	38,4%	46,0%
ДЗ Сопот	6,6%	5,5%	12,1%	47,3%	28,6%
ДЗ Стари град	6,3%	1,4%	10,4%	42,7%	39,2%
ДЗ Чукарица	1,7%	1,8%	17,1%	51,5%	27,9%
333 радника ЖС	8,0%	4,6%	17,2%	42,5%	27,6%
333 радника МУП	5,4%	1,5%	14,6%	53,8%	24,6%
333 студената	3,9%	6,1%	23,8%	52,5%	13,8%
УКУПНО	3,8%	3,0%	16,2%	44,0%	33,0%

Ако се оцене задовољства корисника здравствених установа у Београду у 2016. години посматрају по службама (Табела 57), запажа се да су корисници најзадовољнији **Службом за здравствену заштиту одраслих** у домовима здравља „Нови Београд“ (4,87), „Стари град“ (4,19), „Палилула“ (4,18), „Савски венац“ (4,10) и „Вождовац“ (4,09). Радом **Службе за здравствену заштиту деце** најзадовољнији су корисници домова здравља „Савски венац“ (4,61), „Чукарица“ (4,23), „Обреновац“ (4,15) и „Стари град“ (4,10), а радом **Службе за здравствену заштиту жена** кориснице следећих установа ДЗ „Гроцка“ (4,58), ДЗ

„Барајево“ (4,29), 333 радника МУП (4,19), ДЗ „Савски венац“ (4,18), 333 радника ЖС (4,10) и ДЗ Земун (4,08).

Дом здравља „Савски венац“ издвојио се од осталих здравствених установа, по највишим просечним оценама корисника све три посматране службе (Табела 57).

Табела 57. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом по службама у здравственим установама у Београду

Здравствена установа	Просечна оцена задовољства здравственом заштитом по службама					
	Служба за здравствену заштиту одраслих		Служба за здравствену заштиту деце		Служба за здравствену заштиту жена	
	Просечна оцена	Ранг	Просечна оцена	Ранг	Просечна оцена	Ранг
ДЗ Барајево	3,82	14	3,97	5	4,29	2
ДЗ Вождовац	4,09	6	3,84	12	3,79	11
ДЗ Врачар	3,93	10	3,87	8	3,98	8
ДЗ Гроцка	4,13	4	3,85	10	4,58	1
ДЗ Звездара	3,96	8	3,61	14	3,34	19
ДЗ Земун	4,04	7	3,92	7	4,08	6
ДЗ Лазаревац	3,64	17	3,38	16	3,53	17
ДЗ Младеновац	3,83	12	3,49	15	3,45	18
ДЗ Нови Београд	4,87	1	3,85	11	3,68	15
ДЗ Обреновац	3,96	9	4,15	3	3,99	7
ДЗ Палилула	4,18	3	3,79	13	3,66	16
ДЗ Раковица	3,72	16	3,86	9	3,79	12
ДЗ Савски венац	4,10	5	4,61	1	4,18	4
ДЗ Сопот	3,78	15	3,96	6	3,89	9
ДЗ Стари град	4,19	2	4,10	4	3,82	10
ДЗ Чукарица	3,90	11	4,23	2	3,69	14
333 радника ЖС	3,50	19	/	/	4,10	5
333 радника МУП	3,83	13	/	/	4,19	3
333 студената	3,61	18	/	/	3,71	13
УКУПНО	4,08	/	3,90	/	3,85	/

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду доста је уједначена са мањим варијацијама током година (Табела 58). Најнижа просечна оцена задовољства забележена је у 2014. години (3,79), док су највише оцене задовољства (4,0) забележене 2010. и 2011. године, као и претходне две године - 2015. и 2016. године.

Највећи пораст задовољства у претходној и овој години уочава се у Дому здравља „Нови Београд“ (Табела 58).

Табела 58. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2016. године

Здравствена установа	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean
ДЗ Барајево	3,67	4,08	4,34	3,86	4,20	3,64	3,94
ДЗ Вождовац	3,86	4,06	4,06	4,04	3,77	4,20	3,97
ДЗ Врачар	4,06	3,89	3,81	3,26	3,65	3,97	3,92
ДЗ Гроцка	4,04	4,12	4,03	4,06	4,15	3,83	4,14
ДЗ Звездара	3,73	4,02	3,80	3,96	3,73	3,74	3,79
ДЗ Земун	3,99	4,00	3,68	4,01	3,63	3,91	4,02
ДЗ Лазаревац	3,84	3,97	3,97	3,87	3,64	3,66	3,51
ДЗ Младеновац	3,73	3,62	3,79	3,64	3,46	3,67	3,62
ДЗ Нови Београд	4,10	3,88	3,94	3,85	3,67	4,49	4,61
ДЗ Обреновац	3,98	3,96	3,83	3,91	3,77	3,90	4,01
ДЗ Палилула	3,93	4,00	3,95	4,01	3,95	3,95	3,99
ДЗ Раковица	3,94	4,09	3,82	3,84	3,88	3,98	3,78
ДЗ Савски венац	4,26	4,03	4,00	4,06	4,03	3,86	4,24
ДЗ Сопот	4,23	4,08	4,17	4,12	3,91	3,78	3,86
ДЗ Стари град	4,19	4,06	4,12	4,03	4,01	4,11	4,07
ДЗ Чукарица	4,28	4,39	4,16	4,23	3,94	3,94	4,02
ЗЗЗ студената	3,67	3,75	3,73	3,58	3,66	3,87	3,66
ЗЗЗ радника МУП	4,07	3,99	3,91	3,85	3,82	4,05	3,91
ЗЗЗ радника ЖС	4,01	3,89	4,18	3,66	3,77	4,09	3,77
Укупно	4,00	4,00	3,93	3,92	3,79	4,00	4,00

Коментари корисника

Од 8336 корисника који су одговорили на анкету, њих 1732 (или 20,8%) дало је писане сугестије, примедбе и коментаре. Већина пацијената који су дали коментар, њих 1.038, задовољна је професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара које са њима раде у тиму, на шалтеру или интервенцијама, па 59,9% свих датих коментара представљају похвале. Поред уопштених примедби које се односе на организацију рада (206 корисника дало је овакве примедбе), негативни коментари најчешће су везани за дуже чекање и проблеме са заказивањем прегледа (195 корисника), а већи број корисника посебно је указивао на преоптерећеност лекара и сестара и исказао захтеве за већим бројем лекара у службама (180 корисника). Нешто мањи број коментара односи се на

недостатак опреме у здравственој установи (27), док је најмањи број примедби које се односе на непоштовање радног времена од стране запослених (6) и хигијену у установи (6).

Посматрано по установама, запажа се да је од корисника који су одговорили на анкету, око петина оних који су били расположени да дају и писане сугестије и коментаре. Уочено је и да једино у оквиру Службе опште медицине Дома здравља „Нови Београд“, где је попуњено чак 515 анкетних упитника, није дат нити један коментар.

Закључак

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

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

Овом анализом је обухваћен петогодишњи период од 2012. до 2016. године.

Истраживањем је у свакој години било обухваћено око 60% корисника који су на дан истраживања посетили свог изабраног лекара, а стопа одговора износила је преко 80% од 2012. године и у 2016. години била је 84,8%. У консултативно - специјалистичкој служби, на одељењу интерне медицине обухват је износио око три четвртине, а стопа одговара је достигла вредност преко 84,8% у 2016. години.

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

Такође највећи проценат корисника није мењао свог изабраног лекара (више од 70%) али се њихов број смањује нарочито у последње две године што је и очекивано због кадровских промена које су у току (одлазак лекара у пензију или напуштање здравствене установе због других разлога). Више од две трећине корисника је упознато са могућношћу промене изабраног лекара, али се и даље одржава значајан проценат оних који мисле да изабраног лекара могу да промене само једанпут годишње, а не када то желе. Број оних који не познају процедуру промене изабраног лекара се одржао на нивоу једне четвртине испитаника. У свим годинама испитивања најчешћи разлог за промену лекара било је његово напуштање картотеке или ординације и тај број је највећи у последње две године

вероватно због већ наведених разлога. И поред тих промена највећи проценат корисника се код истог лекара лечи дуже од 3 године, што указује на чињеницу да пацијенти нерадо мењају свог лекара и да су задовољни пруженим услугама, с обзиром да им је процедура промене лекара позната.

Приликом редовне посте лекару корисници су најчешће добијали савете о правилној исхрани и значају физичке активности, затим о штетности стреса и пушења, злоупотреби алкохола, а најређе о сигурном сексу и злоупотреби дрога. Уочава се да је број савета датих у саветовалишту мањи у 2015. години него у предходним година највероватније због промене организације рада саветовалишта (оне могуће је опредељивање изабраних лекара за рад само у саветовалишту, па су и услуге саветовања приказане у оквиру редовног рада лекара у амбулантама).

Више од три четвртине испитаних корисника сматра да су медицинске сестре на шалтеру и у соби за интервенције љубазне, да им дају довољно информација и да добро сарађују са лекарима.

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

Када је реч о задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите у протеклом периоду корисници су били најзадовољнији радним временом, могућношћу обављања прегледа и викендом ако је потребно или у току истог дана уколико је потребан хитан преглед (око и више од три четвртине испитаника). Око трећине корисника сматра да мора дуго да чека у чекаоници и тај број је варирао у предходних пет година. Истовремено се смањивао број корисника који сматрају да има довољно места за седење у чекаоници, али преко две трећине испитаника у 2016. години сматра да има довољно места за седење у чекаоници. Примарна здравствена заштита према мишљењу више од две трећине испитаника је доступна особама у инвалидским колицима и овај број се повећао током претходних пет година. Мање од половине испитаника у свим годинама је упознато са могућношћу добијања савета од изабраног лекара телефонским путем. Корисници су у високом проценту у свим годинама били упознати са процедуром упућивања на преглед код специјалисте и обавезом јављања изабраном лекару који их упућује на специјалистички преглед. Мање од 10% испитаника чекало је на преглед дуже од 30 дана, а око четвртина је обавила преглед интернисте без заказивања, а број и једних и других се смањио 2015. године.

Од 2012. године знатно већи проценат корисника је упознат са постојањем интернет презентације с обзиром да је то све чешћи начин добијања информација о раду здравствене установа (распоред рада лекара и дежурних амбуланти или заказивање прегледа). Такође, у

посматраном периоду сваке године расте проценат корисника који оцењују да установе примарне здравствене заштите у Београду располажу са довољно опреме, те у 2016. години овакво мишљење има готово половина испитаника.

Плаћање услуга здравствене заштите (у пуном износи или партиципаторно) зависи од вида осигурања тј. категорије којој корисник припада (деца, старији од 65. година, жене у вези са трудноћом и порођајем...), па су од тога зависили и одговори корисника у вези са плаћем здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите. Око половине испитаника у предходним годинама није плаћало преглед лекара специјалисте, а нешто више од трећине је плаћало партиципацију. Пуну цену прегледа платило је 1-2% испитаника. Прегледе интерниста у оквиру специјалистичко – консултативних служби установа на примарном нивоу здравствене заштите бесплатно обавља око половине испитаника, док нешто мањи проценат плаћа партиципацију.

Око две петине испитаника лекове и инјекције које им изабрани лекар прописује не плаћа, док нешто више од две петине плаћа партиципацију за њих, а око 5% корисника у протеклом периоду је плаћало пуну цену лека. Корисници су били лоше информисани о плаћању кућних поста лекара. Да ли су кућне посете изабраних лекара бесплатне или не није знало више од половине испитаника 2016. године, што је већи проценат него предходних година, док се број оних који сматрају да је овај преглед бесплатан смањило. Преко половине корисника сматра да су кућне посете бебама и малој деци бесплатне и овај проценат се повећава у посматраном периоду, док преко трећине не зна да ли су бесплатне или се плаћају и овај проценат се смањује током посматраног петогодишњег периода.

Највећи проценат корисника није одложио посету лекару из финансијских разлога, али се тај проценат смањује током посматраног периода. Смањује се и проценат корисника који одлажу или избегавају посете лекару због финансијских разлога, а повећава се проценат оних који се не сећају да су донели одлуку да не посете лекара из истих разлога.

Посматрајући укупну оцену задовољства корисника пруженим услугама, а узимајући све наведено у обзир уочава се да су 2016. године корисници подједнако задовољни као и 2015. године - просечна оцена задовољства је 4,0. Најмање су били задовољни 2014. године (3,79) што се може објаснити и општим незадовољством као последицом смањивања плата запослених у здравственим установама у време спровођења истраживања задовољства радом здравствених установа.

Предлог мера

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

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

- унос резултата анкете потребно је вршити у здравственој установи у којој је истраживање и спроведено, чиме ће бити омогућена анализа резултата на нижим организационим нивоима (амбуланта, огранак), а самим тим и предлагање и предузимање конкретних мера;
- представљање резултата истраживања запосленима и менаџменту у што краћем року након спровођења истраживања;
- на нивоу менаџмента здравствених установа потребно је спровести едукације са циљем повећања менаџерских вештина за коришћење добијених резултата истраживања и при томе укључити и менаџмент на нижим организационим нивоима (одељења, службе...);
- са циљем побољшања интерперсоналних односа здравствених радника и пацијената/корисника потребно је едуковати здравствене раднике о вештинама комуникације у контексту здравствене установе, али и едуковати кориснике о могућностима промене изабраног лекара, с обзиром да се показало да велики број корисника и даље није упознат с тим;
- у организацији рада службе потребно је повећати доступност лекара путем телефона (обезбедити ресурсе технолошке—телефонска централа, кадровске и организационе), скратити време чекања на преглед укључујући и процедуру заказивања прегледа уз поштовање пацијентовог времена и времена здравствених радника;
- како се из године у годину запажа све значајније коришћење интернета од стране корисника, потребно је даље радити на унапређењу интернет презентација здравствених установа, посебно у оним установама у којима се показало да корисници нису довољно упознати са овим видом комуникације;
- пацијенти у току проласка кроз службу задржавају се у чекаоницама и у њима је потребно обезбедити пријатан амбијент (нпр. довољно места за седење);
- ревидирати инструмент истраживања и то дужину и садржај упитника;
- модификовати мерне скале у инструменту истраживања (нпр. користити Ликертову скалу) што би омогућило поређење општег задовољства са искуством корисника у контакту са изабраним лекаром, медицинском сестром и службом;
- на националном нивоу увести поређење, награђивање и стимулисање установа за постигнуто унапређење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника.

Б. АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2016. ГОДИНИ

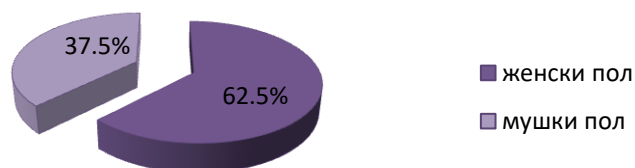
У установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом спроведено је 28. новембра 2016. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена здравствене установе и то у седиштима здравствених установа. У Београду су обухваћени сви домови здравља (16) и 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“. 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 28.11.2016. године било је укупно 915 пацијената (деце) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домовна здравља и 1 завод). Подељено је 648 упитника. Враћено је 607 упитника, или 93,7% од броја подељених, односно, анкетом је обухваћено 66,3% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу.

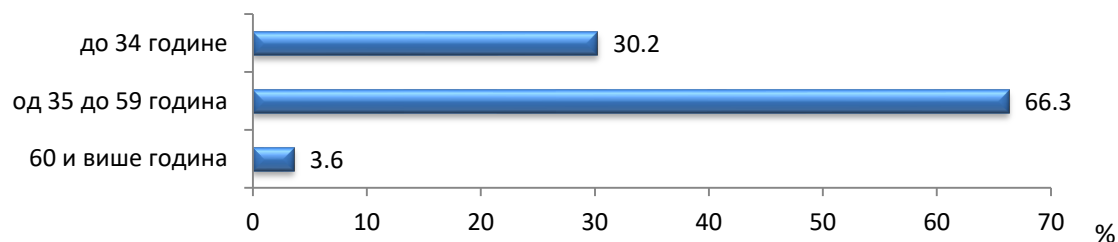
Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (37,5%) су чинили мушкарци (Графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција испитаника по полу



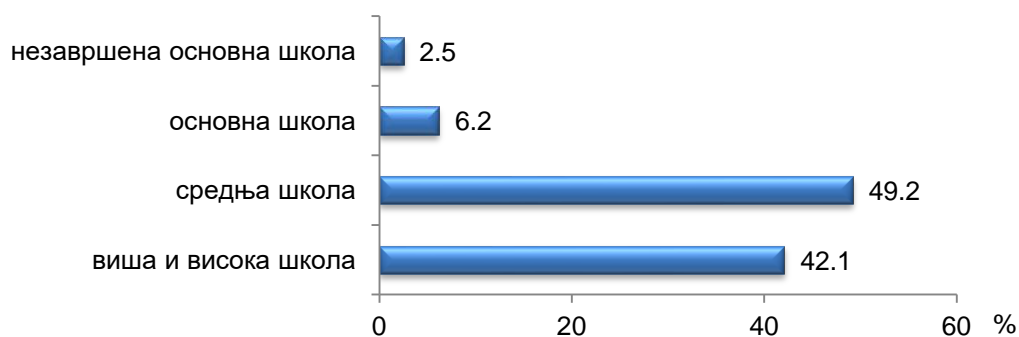
На Графикону 2. приказана је старосна структура испитаника. Две трећине (66,3%) су били испитаници средњег животног доба (35-59 година).

Графикон 2. Старосна структура испитаника



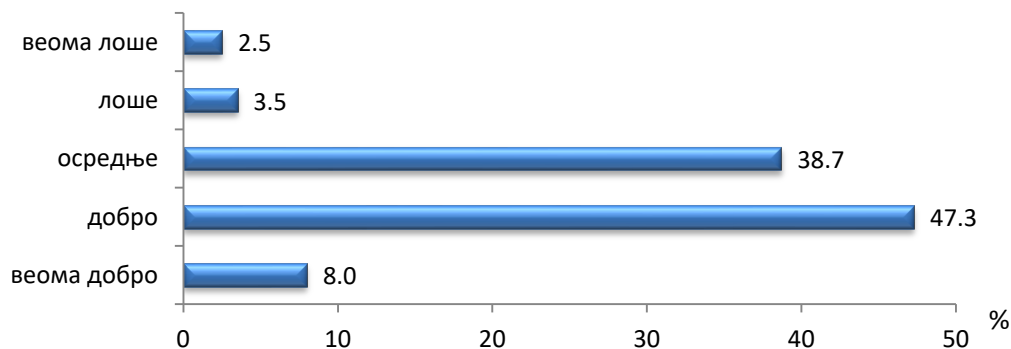
Нешто мање од половине испитаника (49,2%) је било са завршеном средњом школом, а више од трећине (42,1%) са завршеном вишом и високом школом (Графикон 3).

Графикон 3. Образовна структура испитаника



Свој материјални положај готово половина испитаника (47,3%) процењује као добар, 38,7% као осредњи и 8,0% као веома добар (Графикон 4).

Графикон 4. Материјални положај испитаника

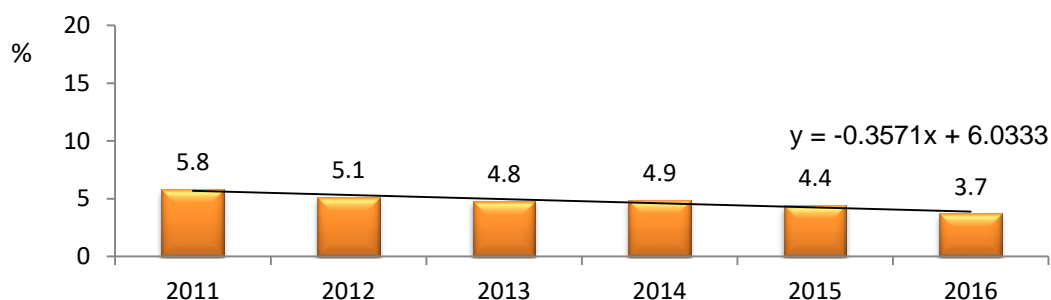


Када је у питању **избор стоматолога**, око две трећине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (64,6%), за 9,1% избор је учинио неко из породице, а скоро петини (18,3%) је стоматолог додељен у дому здравља (Графикон 5). Изабраног стоматолога нема 3,7% деце али се њихов број смањује од 2011. године (Графикон 6).

Графикон 5. Како сте изабрали стоматолога



Графикон 6. Број корисника који немају изабраног стоматолога, од 2011. до 2016. године



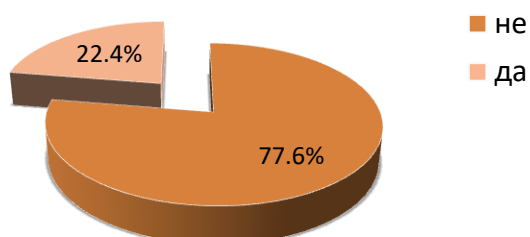
Скоро половина испитаника сматра да може да промени стоматолога детету кад год хоће (52,0%) а једна четвртина не зна процедуру (26,5%).

Графикон 7. Познавање процедуре промене изабраног лекара



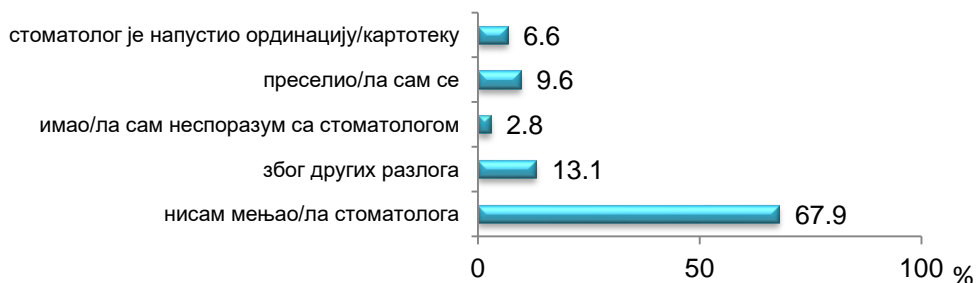
Нешто више од једне петине (22,4%) испитаника је изјавило да је мењало изабраног стоматолога, док већина није мењала изабраног стоматолога (Графикон 8).

Графикон 8. Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета?



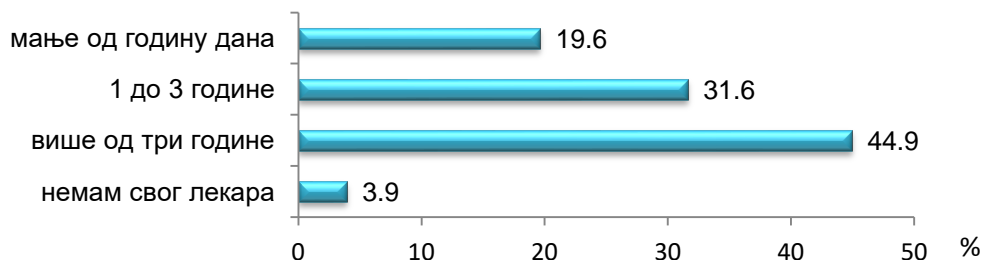
Разлог промене је био углавном „због других разлога“ (13,1%), или због пресељења (9,6%). Међутим, одговор „нисам мењао стоматолога“ је заступљен у 67,9% (Графикон 9) и разликује се од броја добијеног на основу предходног питања (Графикон 8) и треба га тумачити са резервом.

Графикон 9. Разлог промене изабраног стоматолога



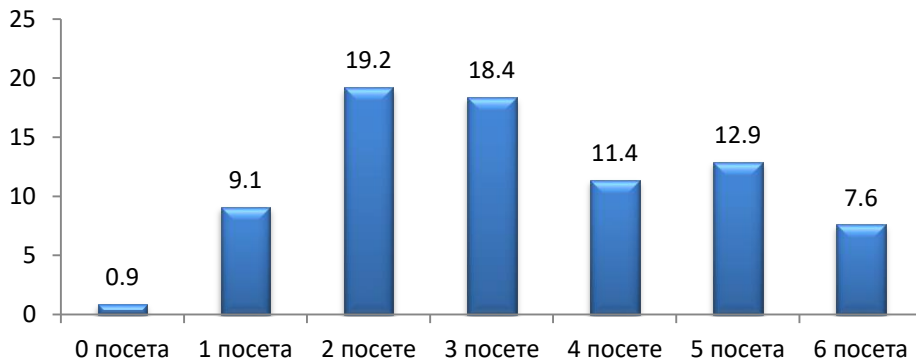
Скоро половина испитаника се **код истог стоматолога** лечи више од три године (44,9%), нешто мање од трећине испитаника се лечи од једне до три године (31,6%), а петина се лечи мање од годину дана (19,6%) (Графикон 5).

Графикон 10. Колико дуго се ваше дете лечи код истог стоматолога



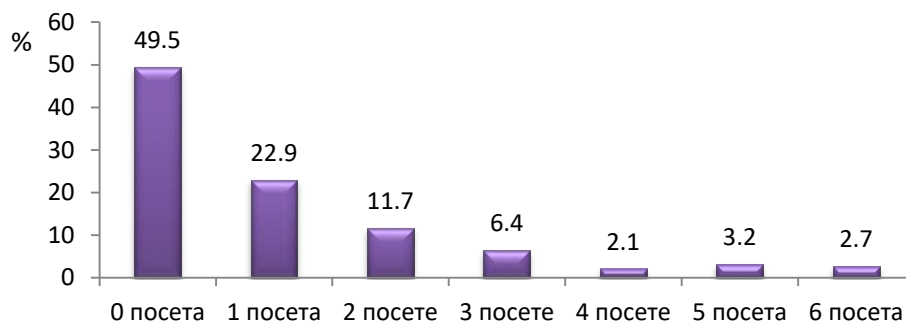
Просечан број посета стоматологу износио је 4,6, а у највећем проценту деца су посетила стоматолога по 2 (19,2%) или 3 пута (18,4%) (Графикон 11).

Графикон 11. Број посета изабраном стоматологу



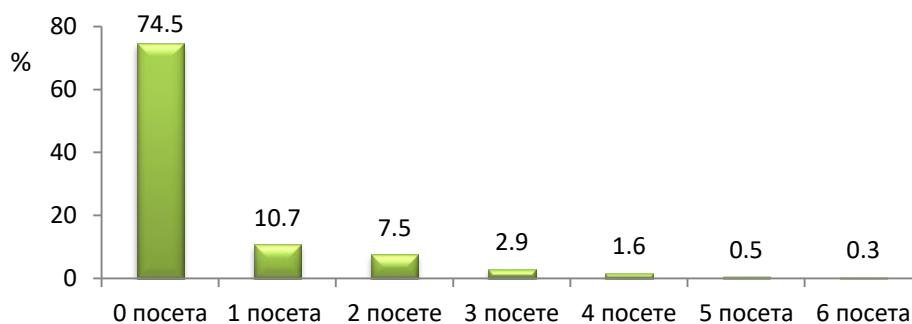
Око половине испитаника, у последњих 12 месеци није посетила другог стоматолога у служби (49,5%), једну посету је имало 22,9% (Графикон 12).

Графикон 12. Број посета другом стоматологу у истој служби



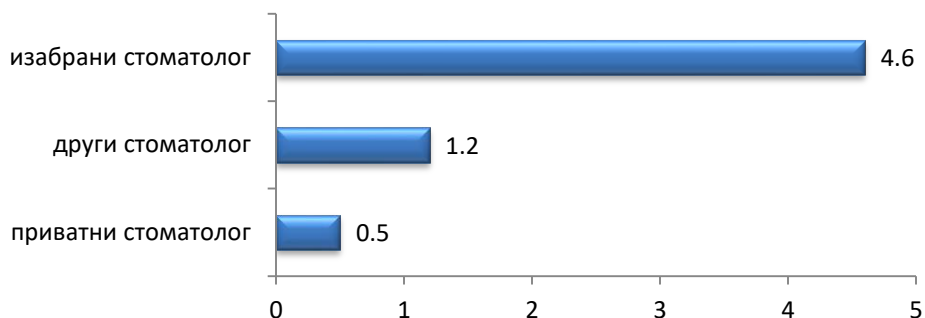
Три четвртине испитаника, у последњих 12 месеци, није посетило приватног стоматолога ниједном (74,5%), једну посету је имало 10,7% а две посете је имало 7,5% корисника.

Графикон 13. Број посета стоматологу у приватној пракси



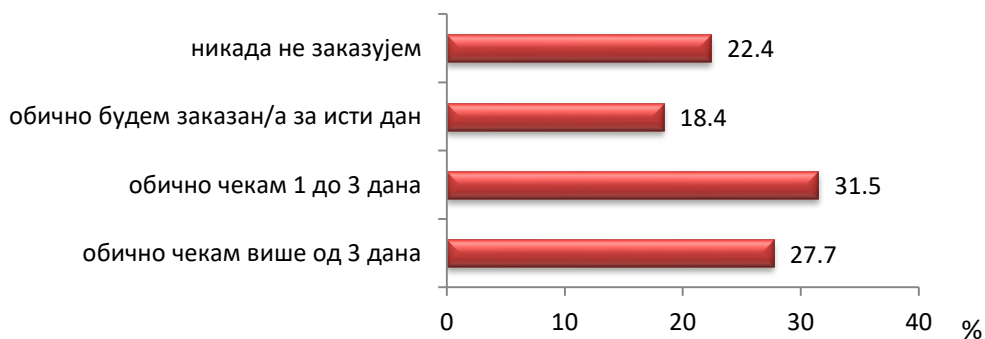
Просечан број посета изабраном стоматологу које су испитаници остварили током претходне године је 4,6, другим стоматолозима у оквиру исте 1,2 посете, а приватним стоматолозима пола посете годишње (0,5) (Графикон 14).

Графикон 14. Просечан број посета изабраном стоматологу, другом стоматологу и стоматологу у приватној пракси



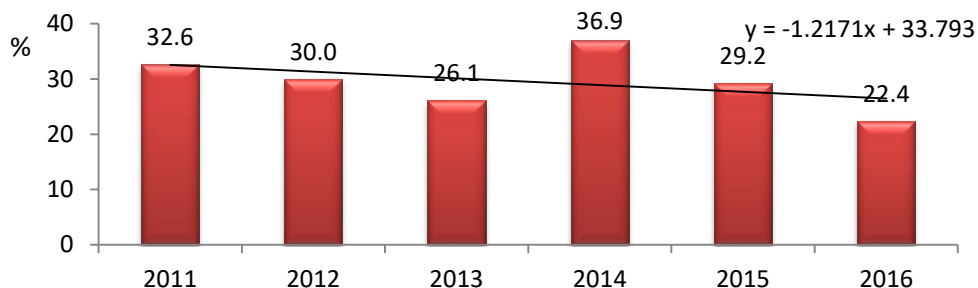
Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, нешто мање од четвртине корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (22,4%), скоро сваки пети буде заказан за исти дан (18,4%), нешто мање од трећине чека на преглед један до три дана (31,5%), а нешто више од четвртине буде примљена на преглед након 3 дана (27,7%) (Графикон 15).

Графикон 15. Заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања



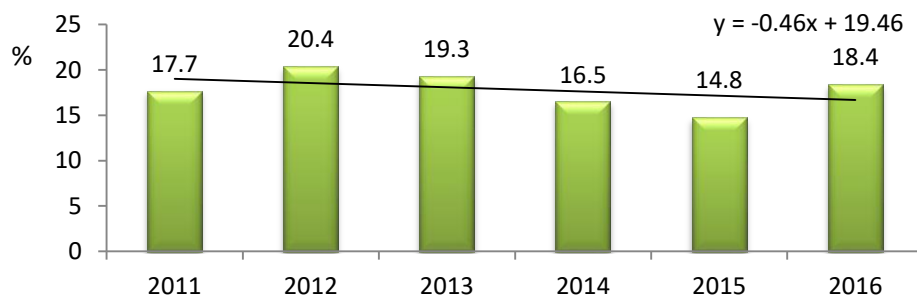
На Графикону 16. приказан је број корисника који никада не заказују посету стоматологу, посматрано од 2011. до 2016. године, а линија тренда је у опадању, што указује на смањење броја корисника који никада не заказују посету стоматологу.

Графикон 16. Број корисника који никада не заказују посете код изабраног стоматолога, од 2011. до 2016. године



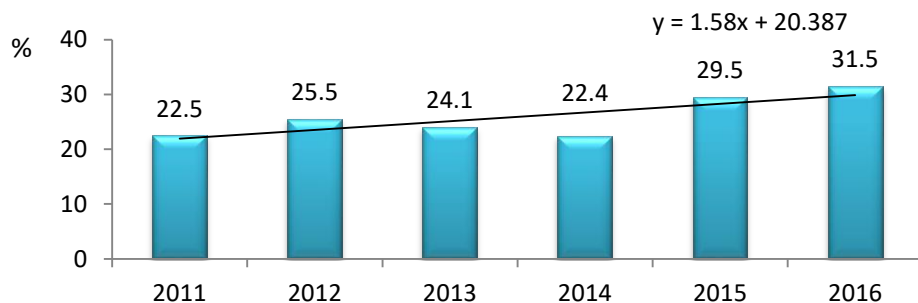
Такође, смањује се и број корисника који преглед код изабраног стоматолога заказују за исти дан (Графикон 17). Посматрано у периоду од 2011. до 2016. године; уочава се опадајућа линија тренда, што указује на то да се смањује број корисника који заказују преглед за исти дан када се појаве у стоматолошкој служби.

Графикон 17. Број корисника који су заказани за исти дан посматрано од 2011. до 2016. године



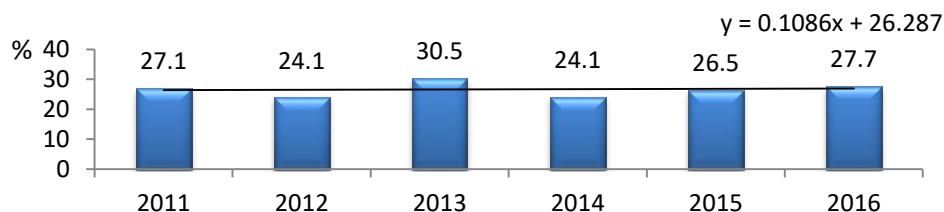
На Графикону 18. приказан је број корисника који чекају на преглед један до три дана, посматрано од 2011. до 2016. године, и уочава се узлазна линија тренда, што указује на повећање броја корисника који чекају на преглед један до три дана.

Графикон 18. Број корисника који чекају на преглед један до три дана посматрано од 2011. до 2016. године



Графикон 19. приказује проценат корисника који чекају на преглед дуже од три дана, посматрано у периоду од 2011. до 2016. године и уочава се повећање броја корисника који чекају на преглед стоматолога дуже од три дана.

Графикон 19. Број корисника који су примљени након три дана чекања, од 2011. до 2016. године



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	89,2	2,9	1,1	6,8
употреба флуора	80,8	3,4	6,5	9,3
правилно прање зуба	89,0	2,1	2,1	6,8
ортодонтске неправилности	81,2	4,2	4,4	10,2
настанак каријеса	85,0	3,2	3,4	8,4
прибор за оралну хигијену	78,8	3,0	6,0	12,2
правилна исхрана	79,1	3,4	5,9	11,7

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 (91,2%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (89,6%), да даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (90,6%) 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 се слажем	не слажем се
	%	%	%
упознат је са проблемима и болестима мог детета	91,2	7,5	1,3
одваја довољно времена за разговор	89,6	8,7	1,7
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	90,6	8,6	0,8
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	93,1	5,7	1,1

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (87,3%), са могућношћу да доведу дете на **преглед и преко викенда**, упознато је око половине испитаника (52,2%). О **доступности службе деци са посебним потребама** упознато је 59,8% испитаника, а о **љубазности особља на шалтеру** позитивно се изразило 84,0% анкетираних. О томе, да **има довољно места за седење у чекаоници** изјаснило се 85,6% а на питање да ли **дуго чекају пре посете у чекаоници** 57,4% или више од половине изјављује да се не слаже са тим, тј. да не чекају дуго. Највећи број испитаника сматра да у **случају хитности преглед може обавити истог дана** (88,4%). За постојање **кутије за жалбе и примедбе** зна 67,2% испитаника, (Табела 3).

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

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	87,3	9,6	1,5	1,6
преглед је могућ и викендом	52,2	18,2	7,0	22,6
служба је доступна деци са посебним потребама	59,8	6,1	1,8	32,4
особље на шалтеру је љубазно	84,0	11,6	1,9	2,5
у чекаоници има довољно места за седење	85,6	8,4	5,1	0,8
дуго се чека у чекаоници	16,9	21,5	57,4	4,2
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	88,4	5,6	2,2	3,8
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	67,2	6,6	2,9	23,2

Када се анализирају **ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника**, закључује се да је више од две трећине испитаника (70,1%) од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба. Половина испитаника је добило од педијатра савет о употреби препарата са флуором (51,2%), тј. о потреби коришћења зубних пасти и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 92,5% испитаника, а 51,2% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (Табела 4).

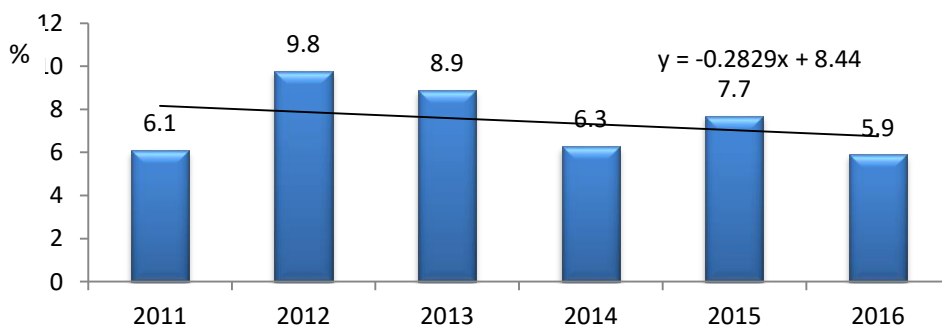
Табела 4. Сарадња између здравствених радника

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	70,1	13,6	11,5	4,8
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	51,2	15,1	24,5	9,2
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	92,5	3,8	0,8	3,0
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	51,2	21,6	19,6	7,5

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (93,6%), постављање испуна (пломбе) (89,0%), лечење зуба (82,8%), вађење зуба (86,8 %), израда ортодонтских апарата (63,2%) **бесплатни**. Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, 45,1% није знало да ли се и колико плаћа а 44,7% сматра да су прегледи бесплатни.

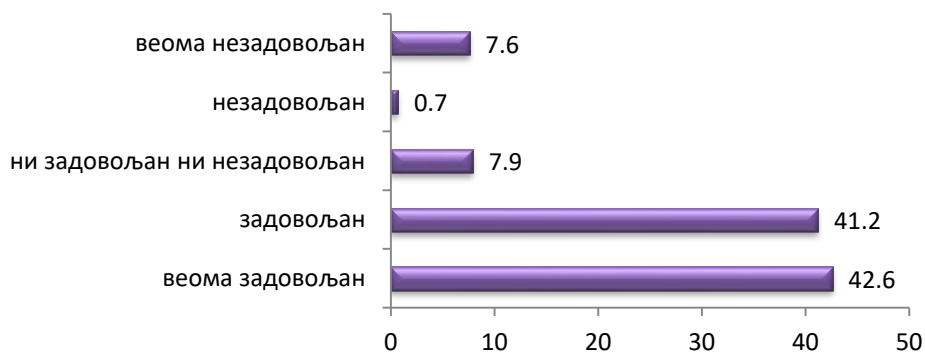
Сваки осамнаести испитаник (5,9%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца и тај број се, уз варирање у посматраном периоду, смањује (Графикон 20). Највећи број се изјаснио да недостатак новца није био разлог одлагања посете стоматологу (83,7%).

Графикон 20. Број корисника који нису децу одвели стоматологу због материјалног стања посматрано од 2011. до 2016. године



Највећи број корисника је задовољан или веома **задовољан стоматолошком здравственом заштитом** док незадовољних и веома незадовољних мање од 10% (Графикон 21).

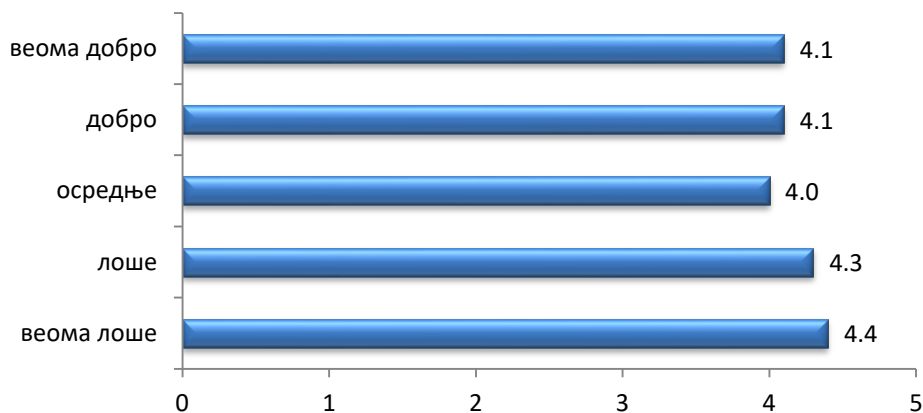
Графикон 21. Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом у 2016. години



Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији су били

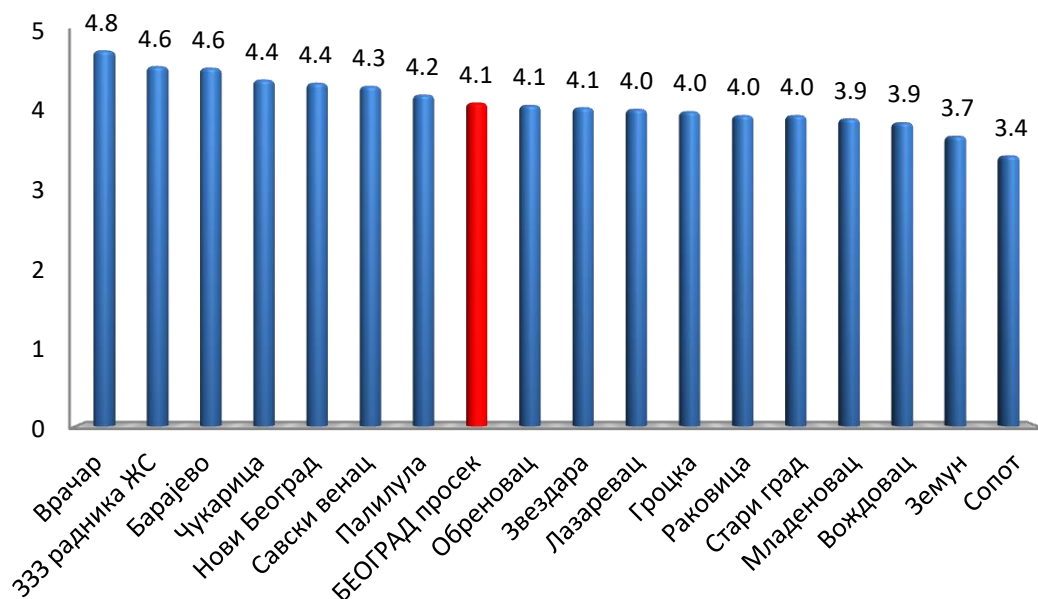
корисници веома лошег и лошег материјалног положаја, а најнезадовољнији корисници осредњег материјалног стања (Графикон 22).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом у 2016. години



На Графикону 23 приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите у 2016. години на нивоу града (4,1) и по установама.

Графикон 23. Оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у 2016. години

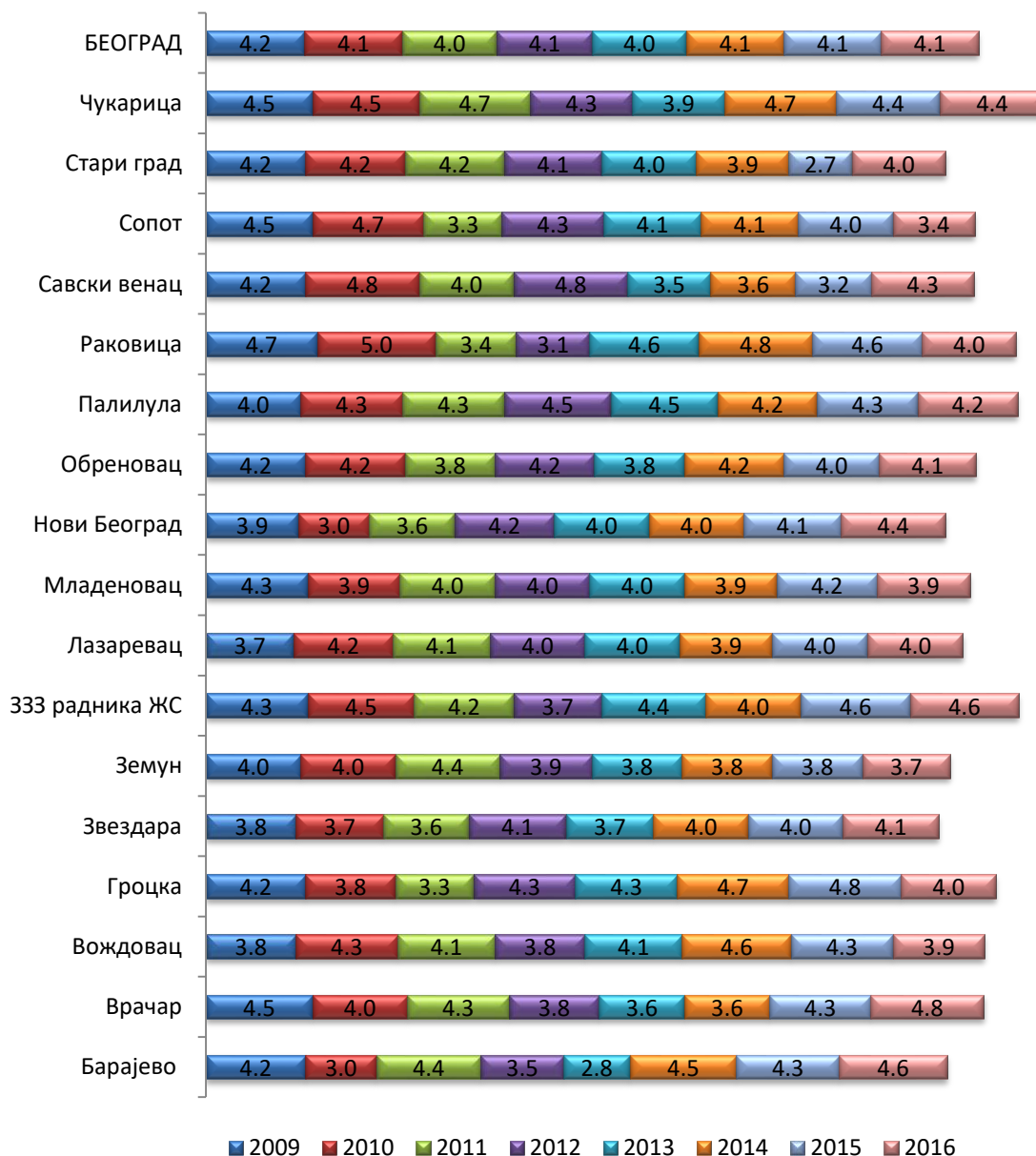


Најзадовољнији су били корисници ДЗ „Врачар“ (4,8), „333 радника ЖС“ (4,6) и домовима здравља: „Барајево“ (4,6), „Чукарица“ (4,4) и „Нови Београд“.

Најмање задовољство корисника је у домовима здравља: „Сопот“ (3,4) и „Земун“ (3,7), Вождовац (3,9) и Младеновац (3,9) (Графикон 23).

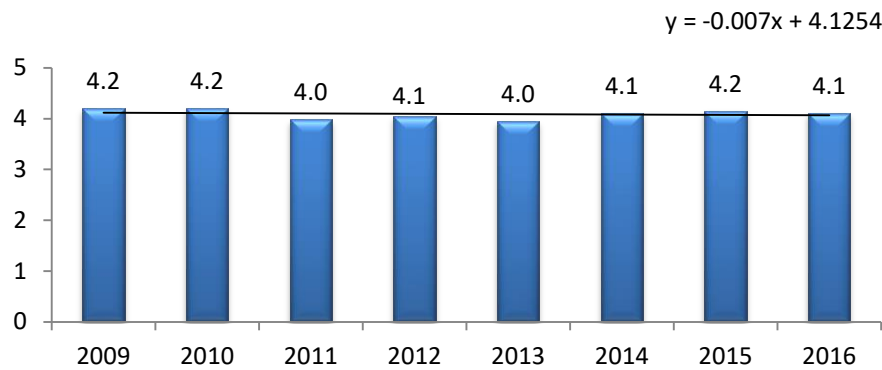
Посматрајући просечну оцену задовољства свих установа примарне здравствене заштите у Београду уочавају се варијације, а највеће смањење просечне оцене у 2016. години у односу на 2009. годину било је у домовима здравља „Сопот“ (за 1,1) и „Раковица“ (0,7). Највеће повећање просечне оцене задовољства забележено је у домовима здравља „Нови Београд“ (повећање за 0,5) и „Барајево“ (за 0,4) (Графикон 24).

Графикон 24. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама ПЗЗ у периоду од 2009. до 2016. године



На Графикону 25 је приказано задовољство корисника у домовима здравља од 2009. године које је се кретало око 4,1 уз незнатно смањење у посматраном периоду.

Графикон 25. Просечно задовољство корисника стоматолошком заштитом у установама примарне здравствене заштите од 2009. до 2016. године



Предлог мера

Резултати анализе задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом указују да је у наредном периоду неопходно:

- скратити време чекања на преглед и у складу са могућностима омогућити пацијентима да буду примљени истога дана када се јаве стоматологу;
- увести телефонско и електронско заказивање прегледа;
- смањити одлив кадра из здравствених установа;
- размотрити могућност поновног увођења стоматолошких ординација у школе и вртиће.

II Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2016. години

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе спроведено је 28.11.2016. 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. Истраживање је било анонимано и добровољано, а корисници су упитник попуњавали након 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. Од 2011. године унос података се не обавља у здравственим установама у којима се спроведи истраживање већ у Градском заводу за јавно здравље, Београд, где се израђује и анализа за ниво Београда.

На дан испитивања задовољства корисника било је укупно 1.060 пацијента. Подељено је 837 упитника. Враћено је 699 упитника чиме је постигнута стопа одговора од 83,5% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 65,9% пацијената који су тог дана посетили ову службу што је знатно мање него предходне године (76,0%). Стопа одговора учесника у анкети мања је у односу на предходне године (2015. године износила је 90,2%; 2014. - 91,5%; 2013. - 92,5%, а 2012. године- 95,5%).

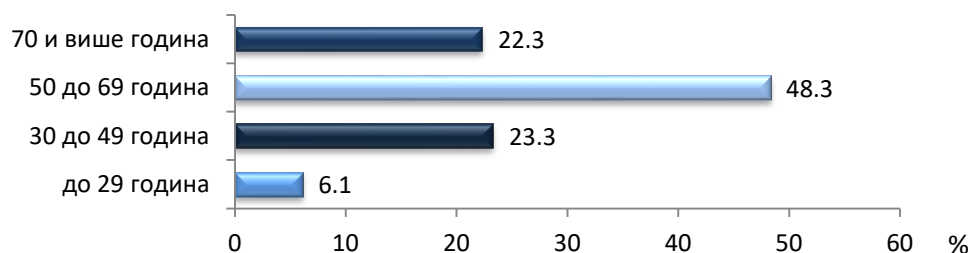
По најнижој стопи одговора издваја се Завод за здравствену заштиту радника ЖС (47,5%) и домови здравља „Обреновац“ (75,9%) и „Палилула“ (74,5%).

Социјално-демографске карактеристике испитаника

Више од половине анкетираних корисника су чиниле жене (56,9%). Просечна старост анкетираних корисника била је 57,2 године, мања него предходне године (58,5 година). Најмлађе кориснике, као што је и очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (21,5 године), а најстарије домови здравља: „Младеновац“ (65,2), „Земун“ (63,3) и „Савски венац“ (63,0).

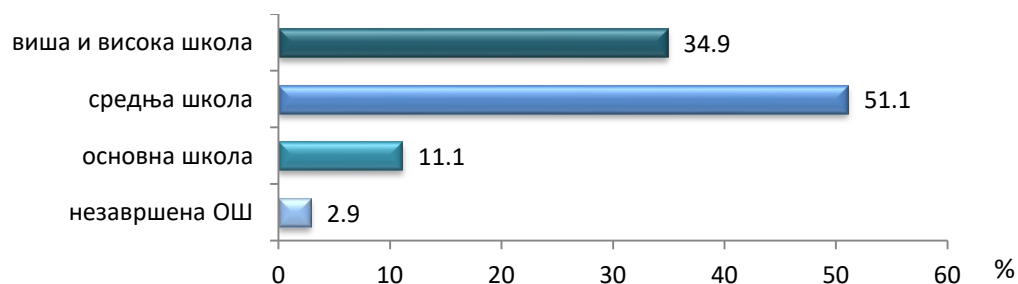
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година, док је најмање било најмлађих испитаника, млађих од 29 година (Графикон 1).

Графикон 1. Старосна структура корисника



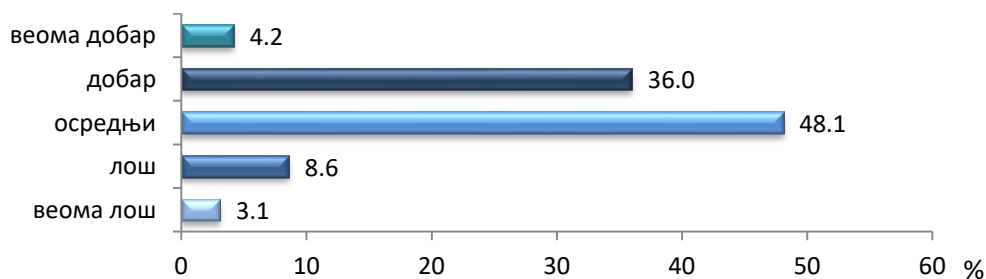
Око половине анкетираних има завршену средњу школу, а завршену вишу и високу школу око трећине испитаника (Графикон 2). Најмањи број испитаника има незавршену основну школу 2,9% (више него предходне године када их је било 1,8%).

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Највише испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи, док је за нешто више од трећине испитаника он добар и веома добар (Графикон 3).

Графикон 3. Материјални положај испитаника



Задовољство корисника испитиваним карактеристикама интернистичке службе и број остварених посета

Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему су као и у предходне године, највише били задовољни **љубазношћу и професионалношћу особља које ради на заказивању прегледа и добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа**. Највише незадовољних и веома незадовољних је било **могућношћу телефонског заказивања, временом чекања у чекаоници и дужином чеања на преглед од тренутка заказивања** (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	4,2%	4,5%	16,2%	43,6%	31,4%	3,9
временом чекања од заказивања до прегледа	2,8%	4,6%	16,4%	44,6%	29,5%	3,9
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	1,8%	2,0%	10,4%	39,3%	46,5%	4,3
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	1,5%	1,9%	10,3%	43,3%	42,9%	4,2
временом чекања у чекаоници	1,8%	5,2%	15,5%	43,4%	34,1%	4,0
добијеним објашњењима о разлогу кашњења прегледа	1,8%	3,8%	16,9%	41,4%	36,0%	4,1
чистоћом и подобношћу чекаонице	2,2%	4,3%	13,6%	42,2%	37,8%	4,1

Могућност телефонског заказивања посета лекару, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је лошије оцењена него предходне године што се може објаснити променом начина заказивања специјалистичких прегледа тј. увођењем електронског заказивања у другој половини 2016. године (ИЗИС) (Графикон 4). Најбољу оцену овог показатеља добили су домови здравља „Земун“ и „Гроцка“.

Задовољство дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, најбоље је оцењено у домовима здравља: „Земун“ и „Нови Београд“. Љубазност и професионалност особља на укупном нивоу оцењена је нешто нижом оценом него предходне године, а најбоље је оцењена у домовима здравља „Земун“ и „Гроцка“ (Табела 2).

Табела 2. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Испитивани показатељи рада консултативно-специјалистичке службе						
Здравствена установа	могућност телефонског заказивања		време чекања од заказивања до прегледа		љубазност и професионалност особља које заказује прегледе	
	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	3.6	10	3.7	10	4.2	10
ДЗ Чукарица	3.8	31	3.7	35	4.3	35
ДЗ Гроцка	4.5	14	4.5	15	4.8	13
ДЗ Лазаревац	4.2	37	4.1	34	4.2	34
ДЗ Младеновац	3.3	13	3.8	13	3.8	14
ДЗ Нови Београд	4.4	25	4.6	25	4.5	25
ДЗ Обреновац	4.2	35	4.3	36	4.5	36
ДЗ Палилула	3.6	37	3.7	36	4.0	38
ДЗ Раковица	4.0	67	3.8	69	4.1	67
ДЗ Савски венац	4.0	36	4.0	35	4.5	37
ДЗ Сопот	4.3	15	4.0	14	4.4	15
ДЗ Стари град	3.7	24	3.7	26	4.4	25
ДЗ Вождовац	3.7	103	3.8	103	3.9	103
ДЗ Врачар	3.3	57	3.4	58	4.2	58
ДЗ Земун	4.9	35	4.8	35	4.8	35
ДЗ Звездара	3.5	19	3.6	18	3.8	17
ЗЗЗ радника МУП	4.4	34	4.3	37	4.6	38
ЗЗЗ радника ЖС	4.0	55	3.8	55	4.2	53
ЗЗЗ студената	3.9	13	3.7	14	4.7	13
УКУПНО	3.9	660	3.9	668	4.3	666

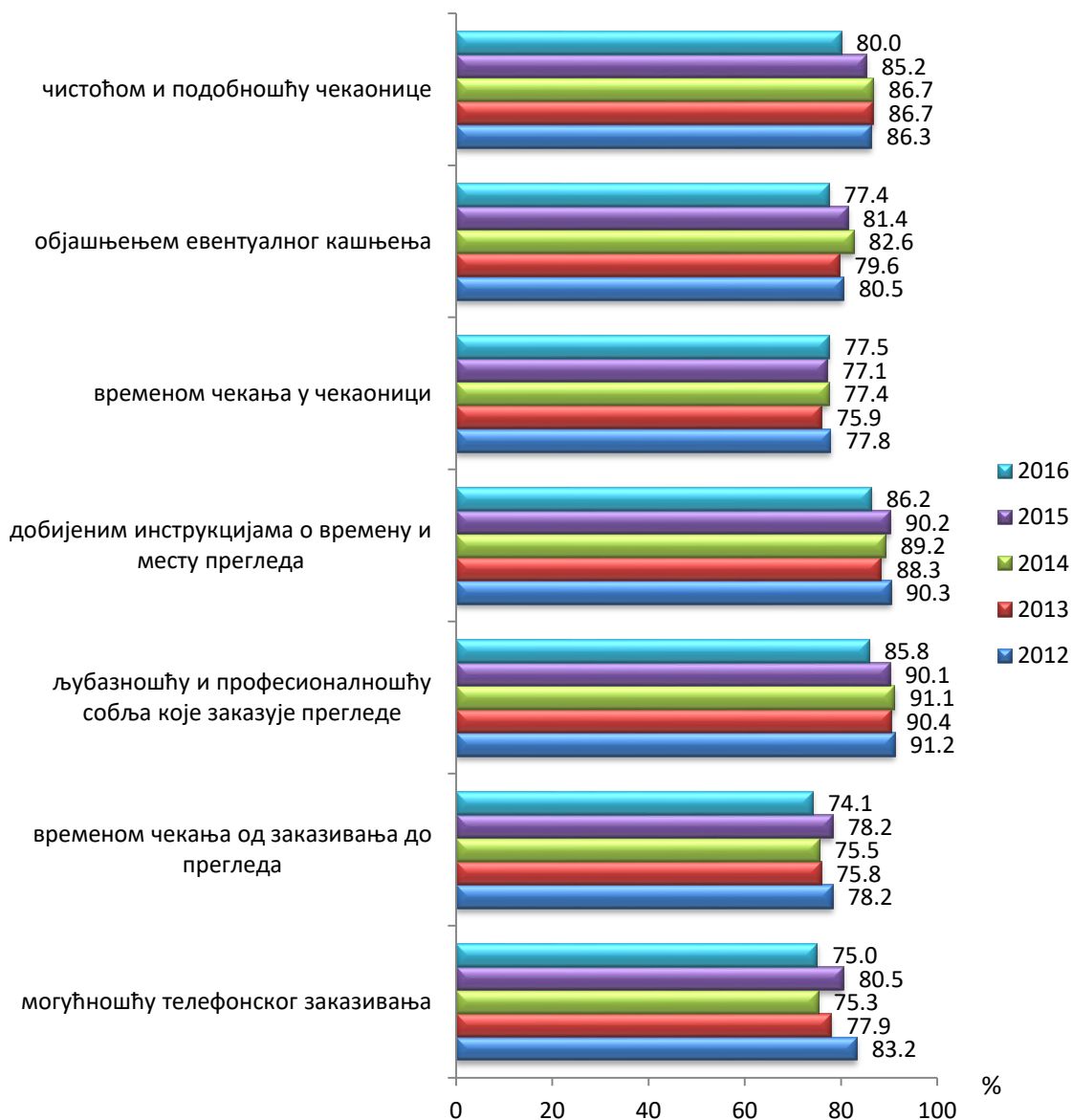
Добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа најзадовољнији су испитаници у Дому здравља „Земун“ и Заводу за здравствену заштиту студената (Табела 3). Дужином чекања на преглед у чекаоници најмање су задовољни испитаници у домовима здравља „Младеновац“, „Палилула“ и „Врачар“, а највише у домовима здравља „Гроцка“, „Нови Београд“ и „Земун“. Објашњења евентуалних кашњења заказаних термина највећом просечном оценом су оценили испитаници у домовима здравља „Гроцка“ и „Земун“, а најмањом у домовима здравља „Барајево“, „Палилула“ и „Звездара“. Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су корисници који здравствену заштиту остварују у домовима здравља „Земун“ и „Нови Београд“ и Заводу за здравствену заштиту студената, а најмање задовољни су корисници у домовима здравља „Младеновац“ и „Вождовац“ (Табела 3).

Табела 3. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Испитивани показатељи рада консултативно-специјалистичке службе								
Здравствена установа	добиање инструкција о времену и месту прегледа		време чекања у чекаоници		добиаена објашњења о кашњењу прегледа		чистоћа и подобност чекаонице	
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.2	10	3.9	10	3.7	9	4.0	10
ДЗ Чукарица	4.2	33	3.8	34	4.1	33	4.4	34
ДЗ Гроцка	4.6	14	4.7	15	4.7	12	4.3	15
ДЗ Лазаревац	4.3	32	3.9	35	4.0	34	4.3	34
ДЗ Младеновац	4.0	13	3.7	13	3.8	11	3.2	13
ДЗ Нови Београд	4.6	25	4.6	25	4.5	25	4.6	25
ДЗ Обреновац	4.5	38	4.3	39	4.5	37	4.4	39
ДЗ Палилула	3.8	39	3.7	39	3.7	38	3.8	39
ДЗ Раковица	4.0	69	4.1	68	4.1	69	3.8	69
ДЗ Савски венац	4.5	35	4.2	36	4.2	36	4.3	37
ДЗ Сопот	4.4	14	3.9	14	4.0	14	4.2	15
ДЗ Стари град	4.3	26	4.0	26	4.0	26	4.2	25
ДЗ Вождовац	4.0	104	4.0	102	3.9	102	3.4	104
ДЗ Врачар	4.2	57	3.7	58	3.8	55	4.2	59
ДЗ Земун	4.9	35	4.6	35	4.6	35	4.6	34
ДЗ Звездара	3.7	18	3.6	16	3.7	18	4.5	19
ЗЗЗ радника МУП	4.6	37	4.4	37	4.5	34	4.3	38
ЗЗЗ радника ЖС	4.2	54	3.8	55	3.8	50	4.3	55
ЗЗЗ студената	4.8	14	3.9	14	4.0	14	4.7	14
УКУПНО	4.2	667	4.0	671	4.1	652	4.1	678

У периоду од 2012. године смањило се проценат корисника који су се изјаснили као задовољни или веома задовољни испитиваним аспектима квалитета рада интернистичке службе. Највеће смањење процента задовољних уочава се за могућност телефонског заказивања прегледа, љубазност и професионалност особља које заказује прегледе и чистоћу и подобност чекаоница (Графикон 4).

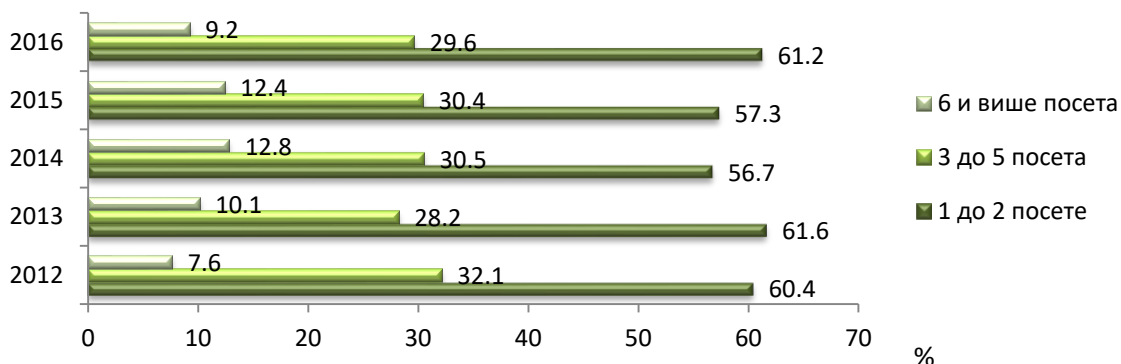
Графикон 4. Број корисника који су се изјаснили као „веома задовољни“ и „задовољни“ испитиваним аспектима рада интернистичке службе у периоду од 2012. до 2016. године



Сваки анкетирани корисник је током године у просеку 2,8 пута посетио лекара специјалисту ове службе, док је лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе посетио 2,4 пута, а остварио у просеку 0,9 посета лекару специјалисти у приватној пракси.

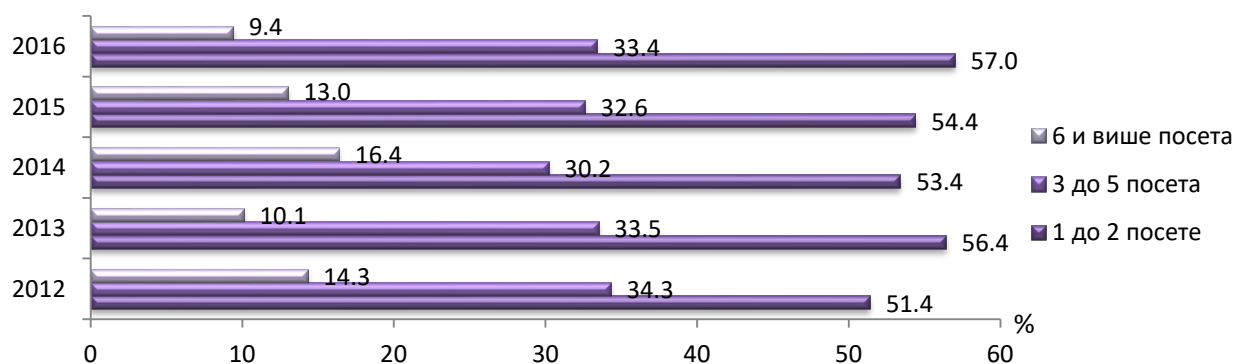
У току 2016. године (као и предходне године) највише корисника је посетило специјалисту интерне медицине једном до два пута, мање од трећине испитаника три до пет пута, а сваки једанаести корисник шест и више пута. Исти однос се уочава у свим годинама од 2012., уз повећање броја пацијената који су лекара посетили 1-2 пута и 6 и више пута (повећање се уочава до 2015. године) (Графикон 5).

Графикон 5. Број остварених посета специјалисти интерне медицине у периоду 2012-2016. године



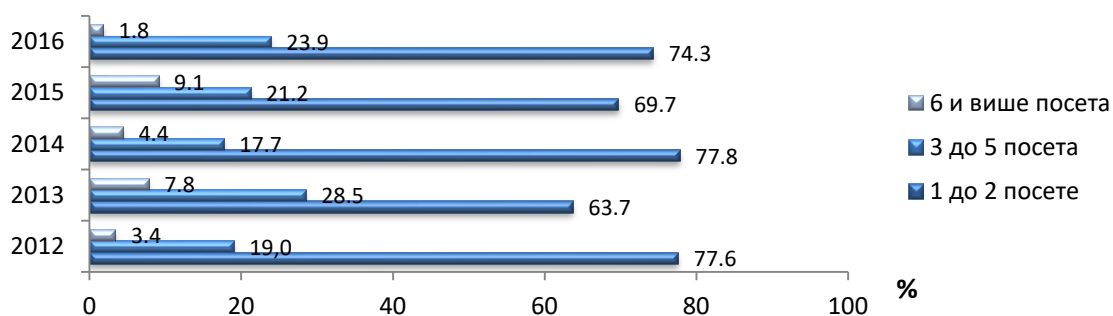
Поред прегледа код специјалисте интерне медицине, више од половине испитаника је обавило 1 до 2 прегледа код лекара других специјалности специјалистичко – консултативних служби, једна трећина корисника три до пет пута, а 9,4% испитаника шест и више пута. Сличан однос посета био је и предходних година уз промене у броју посета зависно од године посматрања (Графикон 6).

Графикон 6. Посете лекарима других специјалности у периоду 2012-2016. године



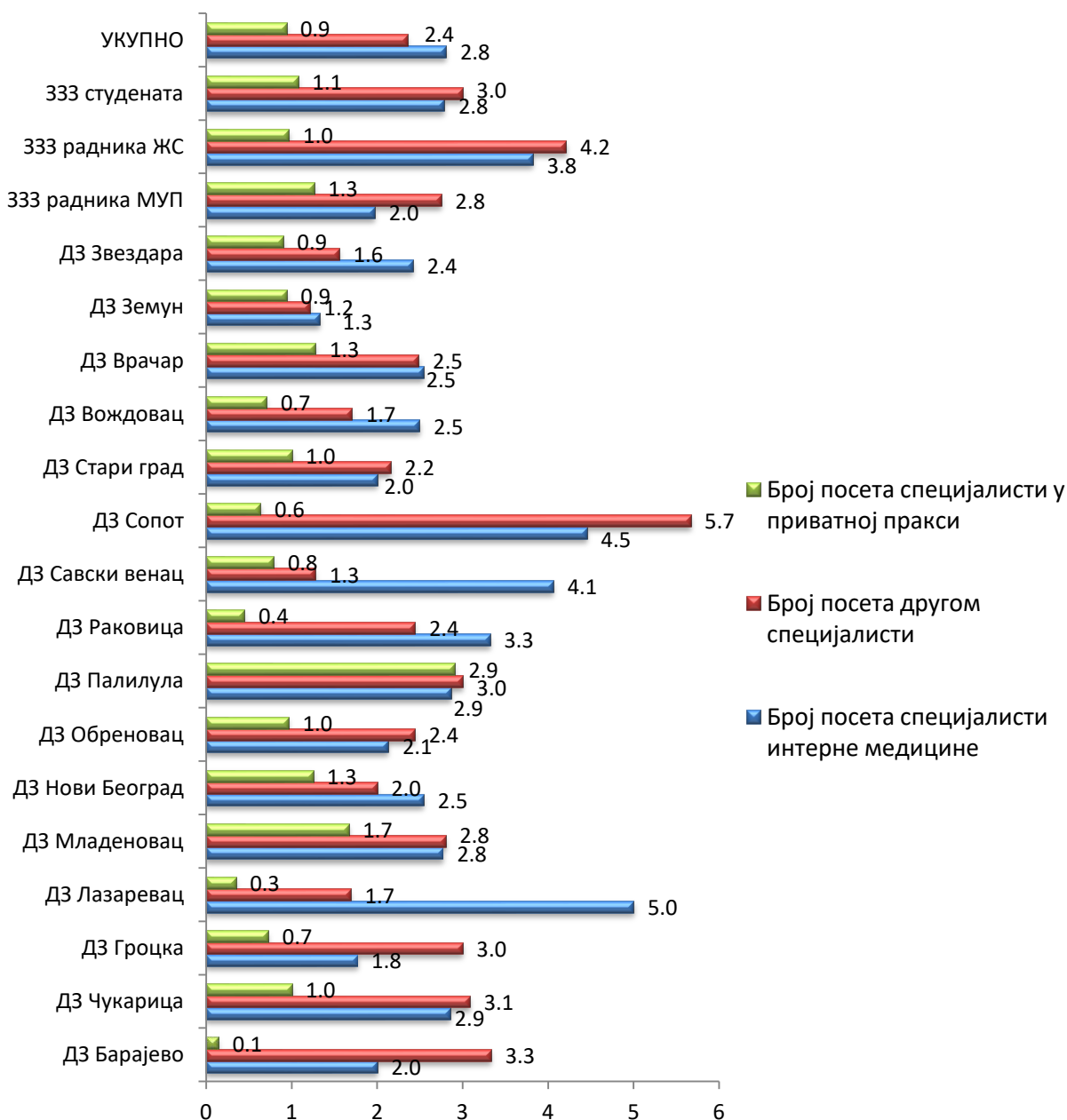
У току 2016. године више од две трећине анкетираних испитаника је обавило прегледе код приватног лекара једном или два пута, нешто мање од четвртине три до пет пута (Графикон 7). Више од 6 посета приватном лекару обавио је знатно мањи број корисника него предходних година (Графикон 7).

Графикон 7. Посете приватним лекарима у периоду 2012-2016. године



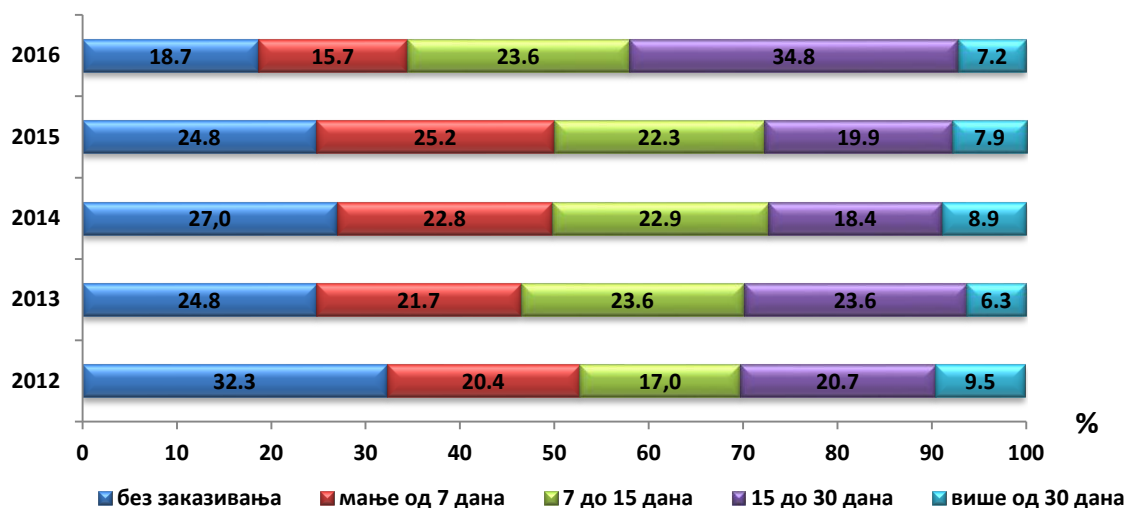
Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти интерне медицине према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број остварен у Дому здравља „Лазаревац“, а најмањи у дому здравља „Земун“. Највећи просечан број посета лекарима других специјалности остварен је у Дому здравља „Сопот“, а најмањи у дому здравља „Земун“. Највећи број посета лекару специјалисти у приватној пракси остварили су корисници дома здравља „Палилула“, а најмањи корисници дома здравља „Барајево“ (Графикон 8).

Графикон 8. Просечан број остварених посета лекару



На Графикону 9. је приказана просечна **дужина чекања на преглед специјалисте интерне медицине**. У односу на претходну 2015. годину, скоро да се удвостручи број корисника који на преглед чекају 15 до 30 дана, а знатно се смањио број оних који су на преглед чекали мање од 7. И у предходним годинама се уочава разлика у дужини чекања на преглед специјалисте интерне медицине (Графикон 9). За разлику од предходних година, половином 2016. године уведено је електронско заказивање путем Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИСа) што је био главни разлог за разлику у дужини чекања и смањење броја прегледа обављених без заказивања.

Графикон 9. Дужина чекања на преглед специјалисте интерне медицине у периоду 2012-2016. године



Упоређујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту остварују корисници у дому здравља „Врачар“ и заводима за здравствену заштиту студената и радника ЖС, а за мање од 7 дана у домовима здравља „Сопот“ и „Гроцка“. У временском периоду од 7 до 15 дана највише испитаника је преглед обавило у домовима здравља „Лазаревац“ и „Барајево“. У периоду од 15 до 30 дана највећи проценат испитаника је обавило преглед у домовима здравља „Земун“ и „Раковица“. Највећи проценат корисника који су на преглед чекали дуже од 30 дана био је у домовима здравља „Савски венац“ и „Палилула“ (Табела 4).

Табела 4. Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

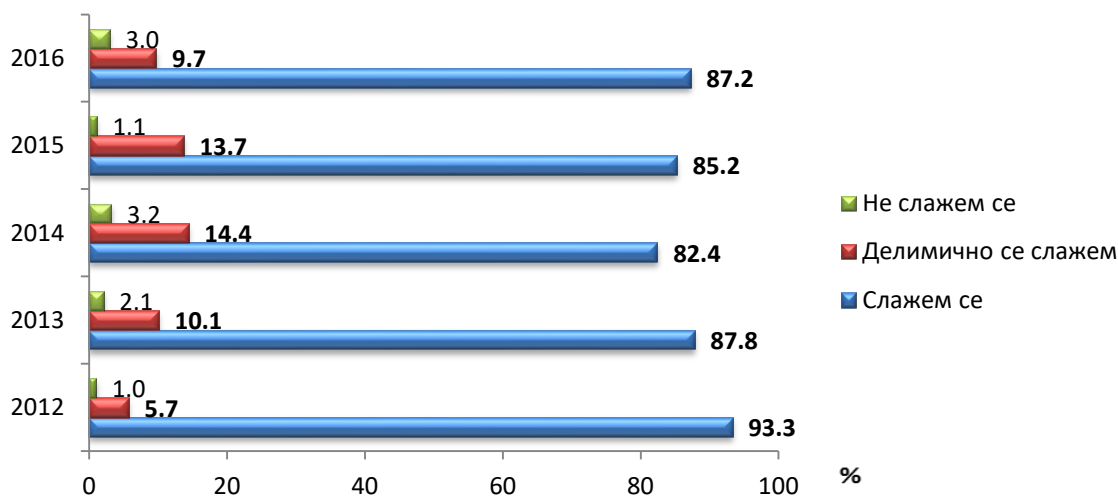
Здравствена установа	Чекање на преглед				
	без заказивања	мање од 7 дана	од 7 до 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
ДЗ Барајево	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Чукарица	17.9%	7.7%	20.5%	51.3%	2.6%
ДЗ Гроцка	14.3%	78.6%	7.1%	0.0%	0.0%
ДЗ Лазаревац	15.2%	27.3%	48.5%	6.1%	3.0%

ДЗ Младеновац	8.3%	16.7%	16.7%	41.7%	16.7%
ДЗ Нови Београд	9.1%	18.2%	22.7%	50.0%	0.0%
ДЗ Обреновац	12.8%	10.3%	23.1%	48.7%	5.1%
ДЗ Палилула	12.8%	10.3%	17.9%	41.0%	17.9%
ДЗ Раковица	1.4%	1.4%	23.2%	69.6%	4.3%
ДЗ Савски венац	25.0%	21.4%	21.4%	14.3%	17.9%
ДЗ Сопот	15.4%	84.6%	0.0%	0.0%	0.0%
ДЗ Стари град	21.7%	4.3%	30.4%	30.4%	13.0%
ДЗ Вождовац	19.6%	9.8%	30.4%	32.4%	7.8%
ДЗ Врачар	40.0%	7.3%	10.9%	27.3%	14.5%
ДЗ Земун	6.5%	6.5%	25.8%	58.1%	3.2%
ДЗ Звездара	21.1%	5.3%	26.3%	42.1%	5.3%
ЗЗЗ радника МУП	8.8%	23.5%	29.4%	35.3%	2.9%
ЗЗЗ радника ЖС	42.6%	29.8%	17.0%	4.3%	6.4%
ЗЗЗ студената	50.0%	7.1%	14.3%	28.6%	0.0%
УКУПНО	18.7%	15.7%	23.6%	34.8%	7.2%

Задовољство корисника радом лекара у интернистичкој служби на примарном нивоу здравствене заштите у Београду

Радом лекара специјалиста, као и претходне године, задовољан је највећи број анкетираних. Од 2012. године највише испитаника је задовољно временом који лекар одваја за рад са пацијентом (Графикон 10), али се уочава повећање броја корисника који сматрају да им лекар не посвећује довољно времена.

Графикон 10. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа у периоду 2012-2016. године



У 2016. години, у 10 установа примарне здравствене заштите, преко 90% испитаника се слаже са изјавом да лекар одваја довољно времена за обављање прегледа, а најмање задовољних испитаника је било у домовима здравља „Чукарица“ и „Палилула“ (Табела 5).

Табела 5. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа по установама

Здравствена установа	Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа		
	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Чукарица	61.1%	36.1%	2.8%
ДЗ Гроцка	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Лазаревац	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Младеновац	84.6%	15.4%	0,0%
ДЗ Нови Београд	72.7%	27.3%	0,0%
ДЗ Обреновац	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Палилула	68.4%	31.6%	0,0%
ДЗ Раковица	89.9%	8.7%	1.4%
ДЗ Савски венац	91.2%	5.9%	2.9%
ДЗ Сопот	80.0%	20.0%	0,0%
ДЗ Стари град	91.3%	8.7%	0,0%
ДЗ Вождовац	81.7%	17.3%	1.0%
ДЗ Врачар	82.1%	14.3%	3.6%
ДЗ Земун	97.1%	2.9%	0,0%
ДЗ Звездара	70.0%	30.0%	0,0%
ЗЗЗ радника МУП	91.7%	8.3%	0,0%
ЗЗЗ радника ЖС	81.6%	16.3%	2.0%
ЗЗЗ студената	100.0%	0,0%	0,0%
УКУПНО	85.2%	13.7%	1.1%

У 2016. години 87,1% испитаника је било задовољно пажљивим слушањем од стране лекара (мање него предходне године када је преко 90% испитаника било задовољно). Сви корисници у домовима здравља: „Барајево“, „Гроцка“, „Лазаревац“ и „Обреновац“ се слажу са изјавом да их лекар пажљиво слуша током прегледа. Најмање су задовољни испитаници у Дому здравља „Палилула“ (Табела 6).

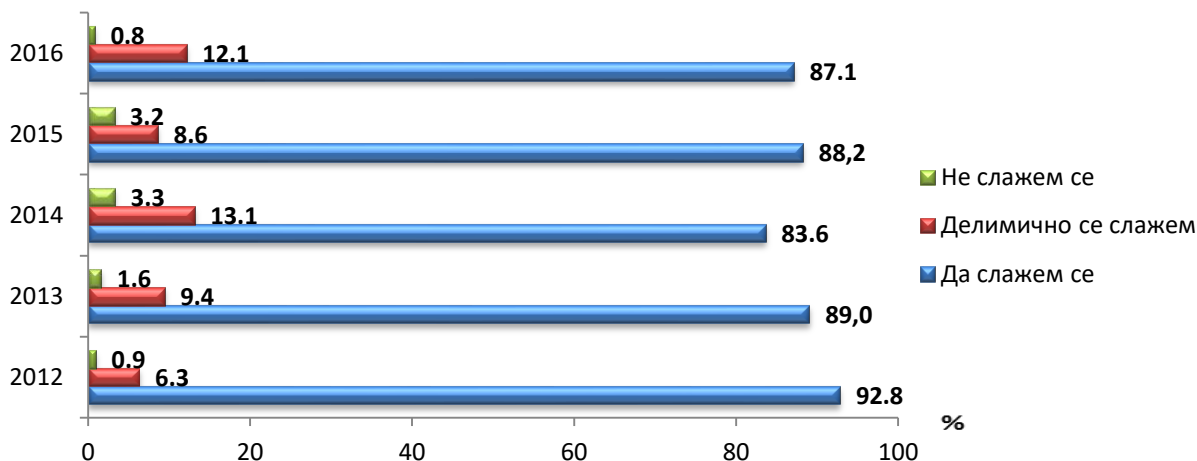
Табела 6. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара по установама

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100,0%	0,0%	0,0%
ДЗ Чукарица	87.5%	12.5%	0,0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Лазаревац	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Младеновац	83.3%	16.7%	0,0%
ДЗ Нови Београд	81.8%	18.2%	0,0%

ДЗ Обреновац	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Палилула	63.2%	36.8%	0,0%
ДЗ Раковица	91.3%	7.2%	1.4%
ДЗ Савски венац	91.2%	5.9%	2.9%
ДЗ Сопот	83.3%	16.7%	0,0%
ДЗ Стари град	82.6%	13.0%	4.3%
ДЗ Вождовац	82.7%	16.3%	1.0%
ДЗ Врачар	81.8%	16.4%	1.8%
ДЗ Земун	97.1%	2.9%	0,0%
ДЗ Звездара	83.3%	16.7%	0,0%
ЗЗЗ радника МУП	94.4%	5.6%	0,0%
ЗЗЗ радника ЖС	81.3%	18.8%	0,0%
ЗЗЗ студената	92.9%	7.1%	0,0%
УКУПНО	87.1%	12.1%	0.8%

Од 2012. године више од 80% корисника је било задовољно пажљивим слушањем од стране лекара уз смањење броја незадовољних (Графикон 11).

Графикон 11. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара у периоду 2012-2016. године



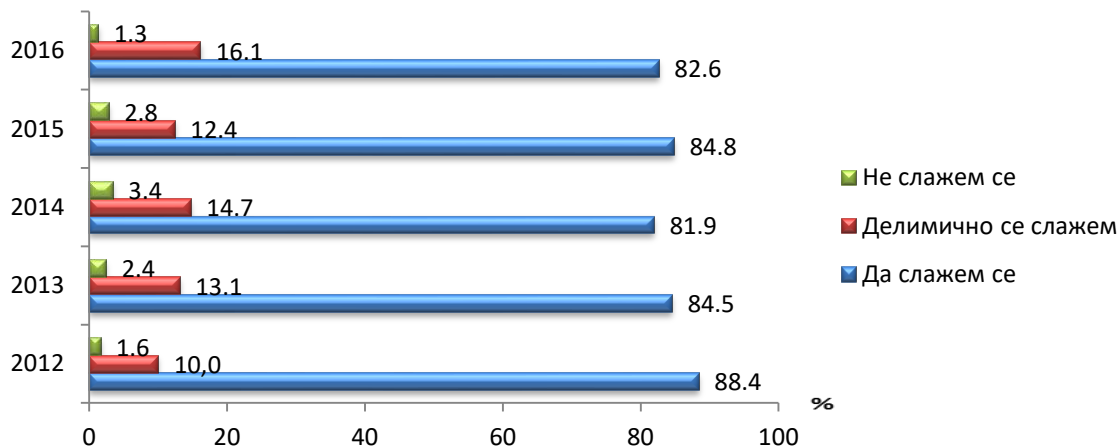
Временом које лекар одваја за разговор са пацијентима, најзадовољнији су корисници у домовима здравља: „Барајево“, „Гроцка“, „Обреновац“ и „Лазаревац“ (у сваком по 100%), а са овом изјавом се слаже најмање испитаника у домовима здравља „Звездара“, „Чукарица“ и „Палилула“ (Табела 7).

Табела 7. 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	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Чукарица	58.8%	38.2%	2.9%
ДЗ Гроцка	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Лазаревац	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Младеновац	75.0%	25.0%	0,0%
ДЗ Нови Београд	72.7%	22.7%	4.5%
ДЗ Обреновац	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Палилула	63.2%	36.8%	0,0%
ДЗ Раковица	88.4%	10.1%	1.4%
ДЗ Савски венац	87.9%	9.1%	3.0%
ДЗ Сопот	83.3%	16.7%	0,0%
ДЗ Стари град	79.2%	16.7%	4.2%
ДЗ Вождовац	80.6%	18.4%	1.0%
ДЗ Врачар	78.2%	18.2%	3.6%
ДЗ Земун	97.1%	2.9%	0,0%
ДЗ Звездара	55.6%	44.4%	0,0%
333 радника МУП	97.1%	2.9%	0,0%
333 радника ЖС	75.0%	25.0%	0,0%
333 студената	92.9%	7.1%	0,0%
УКУПНО	82.6%	16.1%	1.3%

У посматраном периоду више од 80% корисника је било задовољно временом које лекар одваја за разговор са њима, број делимично задовољних се повећава, док број незадовољних показује варијације у зависности од године истраживања уз смањење у периоду од 2014. године (Графикон 12).

Графикон 12. Задовољство корисника временом које лекар одваја за разговор у периоду 2012-2016. године



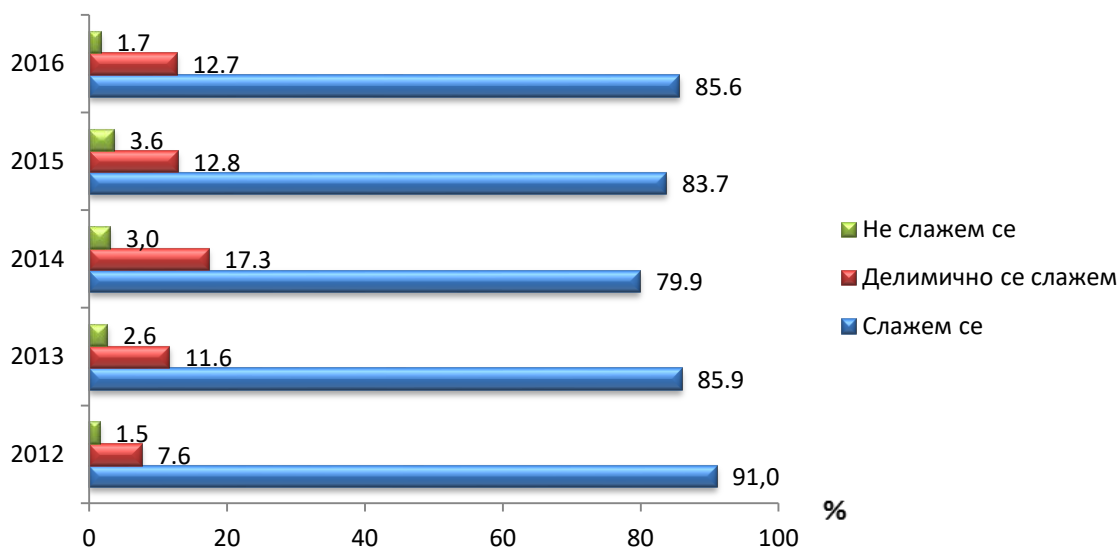
Добијеним објашњењима од стране лекара о болестима и лековима, најзадовољнији су корисници у домовима здравља „Барајево“, „Лазаревац“ и „Земун“ (сви испитаници), а са овом изјавом се слаже најмањи број пацијената у домовима здравља „Палилула“ и „Звездара“ (Табела 8).

Табела 8. Задовољство корисника добијеним објашњењима о болестима и лековима по установама

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми препишује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Чукарица	81.3%	15.6%	3.1%
ДЗ Гроцка	92.9%	7.1%	0,0%
ДЗ Лазаревац	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Младеновац	81.8%	18.2%	0,0%
ДЗ Нови Београд	86.4%	9.1%	4.5%
ДЗ Обреновац	94.4%	5.6%	0,0%
ДЗ Палилула	65.0%	35.0%	0,0%
ДЗ Раковица	94.1%	5.9%	0,0%
ДЗ Савски венац	90.6%	6.3%	3.1%
ДЗ Сопот	76.9%	23.1%	0,0%
ДЗ Стари град	87.5%	12.5%	0,0%
ДЗ Вождовац	82.5%	16.5%	1.0%
ДЗ Врачар	77.4%	18.9%	3.8%
ДЗ Земун	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Звездара	68.4%	21.1%	10.5%
ЗЗЗ радника МУП	91.4%	8.6%	0,0%
ЗЗЗ радника ЖС	76.6%	17.0%	6.4%
ЗЗЗ студената	92.9%	7.1%	0,0%
УКУПНО	85.6%	12.7%	1.7%

Више од три четвртине испитаника је било задовољно објашњењима које добијају од лекара у свим годинама од 2012., а број незадовољних се смањивао од 2013. године (Графикон 13).

Графикон 13. Задовољство корисника објашњењима лекара о болестима и лековима у периоду 2012-2016. године



Добијеним објашњењима о значају дијагностичких тестова на које их упућује специјалиста интерне медицине задовољни су сви корисници у домовима здравља „Барајево“ и „Гроцка“, а у најмањем проценту су задовољни корисници у Дому здравља „Палилула“ (Табела 9).

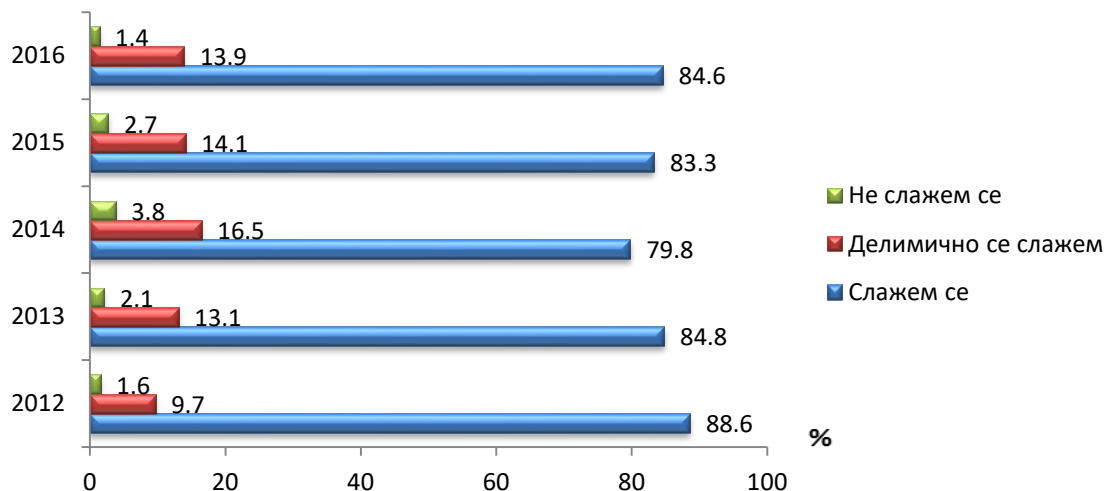
Табела 9. Задовољство корисника објашњењима лекара о значају дијагностичких тестова по установама

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 Чукарица	74.2%	22.6%	3.2%
ДЗ Гроцка	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Лазаревац	92.9%	7.1%	0,0%
ДЗ Младеновац	70.0%	30.0%	0,0%
ДЗ Нови Београд	81.8%	18.2%	0,0%
ДЗ Обреновац	94.3%	5.7%	0,0%
ДЗ Палилула	66.7%	33.3%	0,0%
ДЗ Раковица	91.2%	8.8%	0,0%
ДЗ Савски венац	81.3%	15.6%	3.1%
ДЗ Сопот	83.3%	16.7%	0,0%
ДЗ Стари град	81.8%	18.2%	0,0%
ДЗ Вождовац	79.8%	17.3%	2.9%
ДЗ Врачар	82.7%	15.4%	1.9%

ДЗ Земун	97.1%	2.9%	0,0%
ДЗ Звездара	83.3%	16.7%	0,0%
333 радника МУП	94.4%	5.6%	0,0%
333 радника ЖС	81.8%	11.4%	6.8%
333 студената	85.7%	14.3%	0,0%
УКУПНО	84.6%	13.9%	1.4%

Као и у вези са предходним показатељем, више од три четвртине испитаника је било задовољно објашњењима које добијају од лекара **о значају дијагностичких тестова на које их упућује** у свим годинама од 2012., а број незадовољних се смањио од 2014. године (Графикон 14).

Графикон 14. Задовољство корисника објашњењима лекара о значају дијагностичких тестова на које га упућује у периоду 2012-2016. године



Сви испитаници у домовима здравља „Барајево“ и „Гроцка“ и 333 студената сматрају да је медицинско особље у делатности интерне медицине љубазно, а најмање задовољни су били испитаници у домовима здравља „Звездара“ и „Младеновац“ (Табела 10).

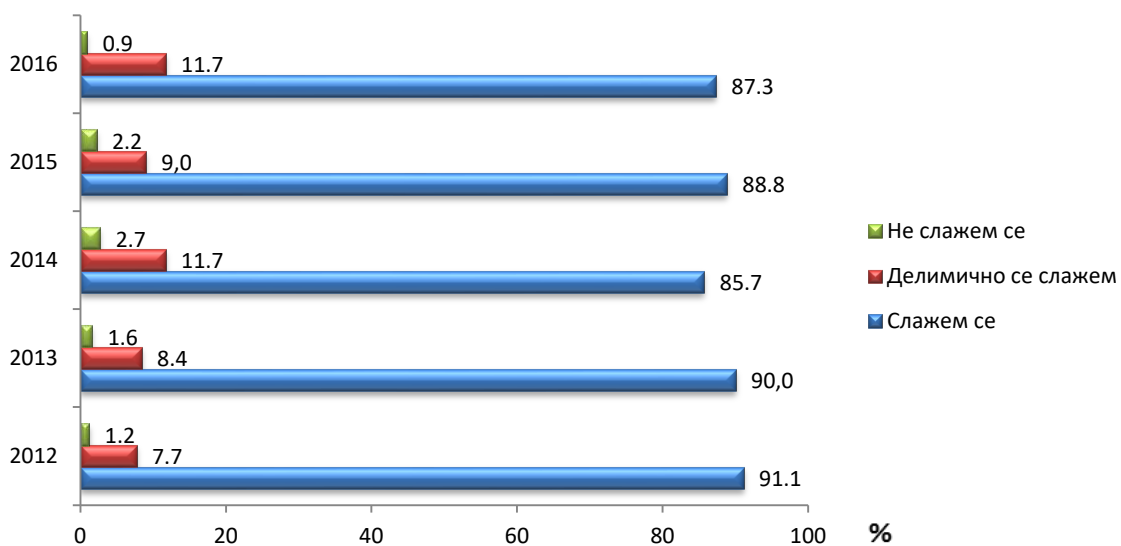
Табела 10. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља по установама

Здравствена установа	Особље је било љубазно и пуно поштовања		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Чукарица	87.5%	12.5%	0,0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Лазаревац	93.1%	6.9%	0,0%
ДЗ Младеновац	66.7%	33.3%	0.0%

ДЗ Нови Београд	81.0%	19.0%	0,0%
ДЗ Обреновац	97.3%	0,0%	2.7%
ДЗ Палилула	65.0%	35.0%	0,0%
ДЗ Раковица	95.5%	4.5%	0,0%
ДЗ Савски венац	94.1%	2.9%	2.9%
ДЗ Сопот	76.9%	23.1%	0,0%
ДЗ Стари град	87.5%	8.3%	4.2%
ДЗ Вождовац	83.7%	15.4%	1.0%
ДЗ Врачар	88.7%	11.3%	0,0%
ДЗ Земун	97.1%	2.9%	0,0%
ДЗ Звездара	66.7%	27.8%	5.6%
333 радника МУП	94.4%	5.6%	0,0%
333 радника ЖС	81.3%	16.7%	2.1%
333 студената	100.0%	0,0%	0,0%
УКУПНО	87.3%	11.7%	.9%

Љубазношћу медицинског особља у служби интерне медицине, у периоду 2012-2016. године, било је задовољно више од 85% испитаника, а број незадовољних се повећавао све до 2015 године, док је у 2016. години више него преполовљен (Графикон 15).

Графикон 15. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља у периоду 2012-2016. године



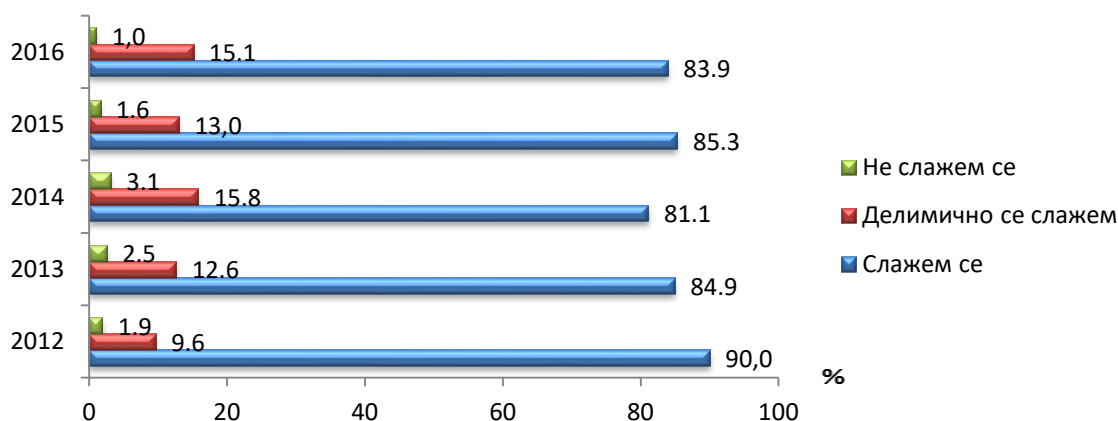
Добијеним објашњењима која се односе на плана лечења, задовољни су сви корисници у домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“ и „Земун“, а у најмањем проценту задовољни су корисници у Дому здравља „Младеновац“, „Палилула“ и „Звездара“ (Табела 11).

Табела 11. 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	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Чукарица	73.3%	26.7%	0,0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Лазаревац	93.3%	6.7%	0,0%
ДЗ Младеновац	63.6%	36.4%	0,0%
ДЗ Нови Београд	81.8%	13.6%	4.5%
ДЗ Обреновац	97.1%	2.9%	0,0%
ДЗ Палилула	64.1%	35.9%	0,0%
ДЗ Раковица	89.6%	10.4%	0,0%
ДЗ Савски венац	84.8%	12.1%	3.0%
ДЗ Сопот	84.6%	15.4%	0,0%
ДЗ Стари град	78.3%	17.4%	4.3%
ДЗ Вождовац	79.8%	19.2%	1.0%
ДЗ Врачар	84.3%	15.7%	0,0%
ДЗ Земун	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Звездара	66.7%	22.2%	11.1%
333 радника МУП	91.4%	8.6%	0,0%
333 радника ЖС	79.1%	20.9%	0,0%
333 студената	92.3%	7.7%	0,0%
УКУПНО	83.9%	15.1%	1.0%

Објашњењем о плану лечења који су добили од лекара задовољно је било више од 80% испитаника у свакој години истраживања, а број незадовољних се смањивао од 2014. године (Графикон 16).

Графикон 16. Задовољство корисника разумевањем плана лечења у периоду 2012-2016. године



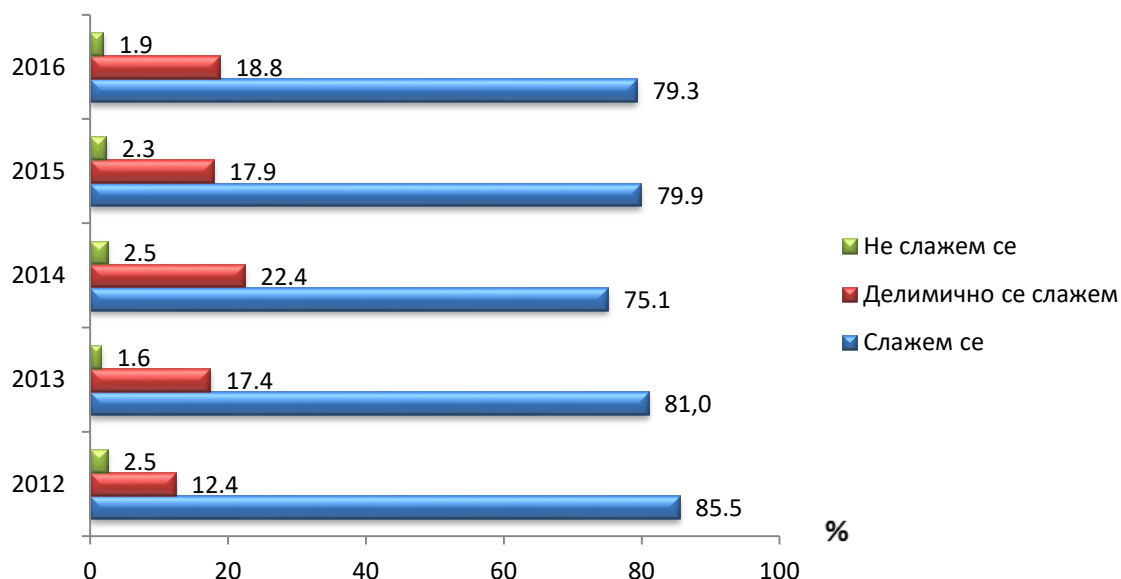
Више од 90% испитаника у домовима здравља „Лазаревац“, „Обреновац“ и „Земун“ сматрају да су способнији да се изборе са здравственим проблемом којег имају након посете лекару, а у најмањем проценту испитаници у домовима здравља „Палилула“, „Сопот“ и „Чукарица“ и 333 радика ЖС (Табела 12).

Табела 12. Задовољство корисника способношћу да се изборе са здравственим проблемима по установама

Здравствена установа	После прегледа осећам се способнијим да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	80.0%	20.0%	0,0%
ДЗ Чукарица	67.6%	32.4%	0,0%
ДЗ Гроцка	84.6%	15.4%	0,0%
ДЗ Лазаревац	96.6%	3.4%	0,0%
ДЗ Младеновац	72.7%	27.3%	0,0%
ДЗ Нови Београд	72.7%	22.7%	0,0%
ДЗ Обреновац	91.4%	5.7%	2.9%
ДЗ Палилула	63.2%	36.8%	0,0%
ДЗ Раковица	83.8%	16.2%	0,0%
ДЗ Савски венац	81.8%	15.2%	3.0%
ДЗ Сопот	69.2%	23.1%	7.7%
ДЗ Стари град	83.3%	16.7%	0,0%
ДЗ Вождовац	77.9%	20.2%	1.9%
ДЗ Врачар	75.5%	20.8%	3.8%
ДЗ Земун	94.1%	5.9%	0,0%
ДЗ Звездара	77.8%	22.2%	0,0%
333 радника МУП	88.9%	11.1%	0,0%
333 радника ЖС	66.7%	28.9%	4.4%
333 студената	78.6%	7.1%	14.3%
УКУПНО	79.3%	18.8%	1.9%

Од 2012. године, три четвртине и више корисника се осећало способније да се избори са здравственим проблемом након посете лекару, а број корисника који се нису тако осећали се од тада смањило (Графикон 17).

Графикон 17. Задовољство корисника способношћу да се изборе са здравственим проблемима у периоду 2012-2016. године



Задовољство корисника другим испитиваним аспектима рада службе и плаћање здравствених услуга

у домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“ и „Земун“ су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе, а најмање корисника који се слажу са овом изјавом је било у Дому здравља „Младеновац“ (Табела 14).

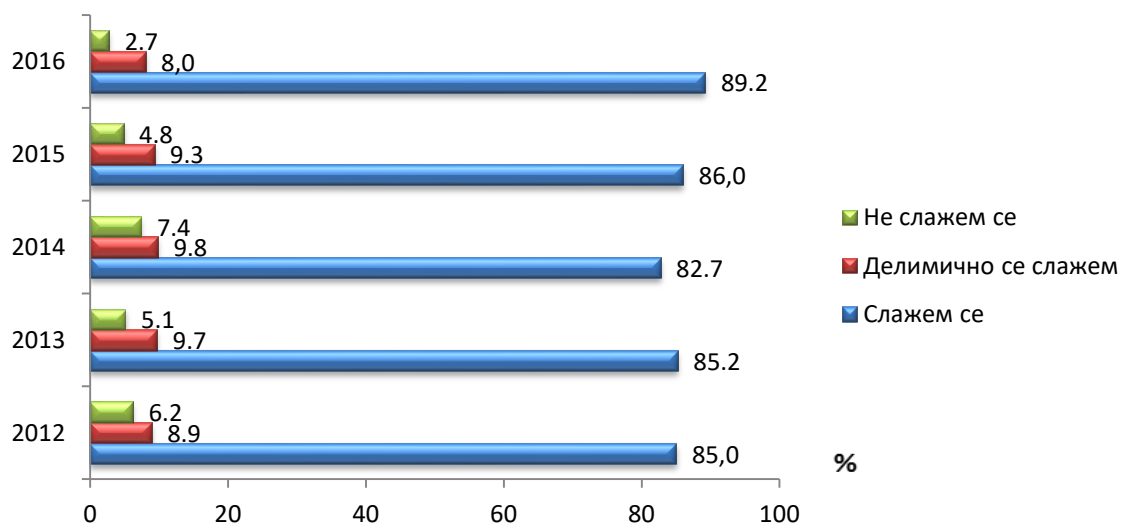
Табела 14. Познавање могућности и начина подношења жалби по установама

Здравствена установа	Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Чукарица	85.7%	14.3%	0,0%
ДЗ Гроцка	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Лазаревац	92.6%	3.7%	3.7%
ДЗ Младеновац	44.4%	22.2%	33.3%
ДЗ Нови Београд	81.8%	18.2%	0,0%
ДЗ Обреновац	96.8%		3.2%
ДЗ Палилула	69.2%	30.8%	0,0%
ДЗ Раковица	92.5%	6.0%	1.5%
ДЗ Савски венац	93.1%	3.4%	3.4%
ДЗ Сопот	90.9%	9.1%	0,0%
ДЗ Стари град	77.8%	16.7%	5.6%
ДЗ Вождовац	96.1%	2.9%	1.0%
ДЗ Врачар	94.2%	5.8%	0,0%

ДЗ Земун	100.0%	0,0%	0,0%
ДЗ Звездара	56.3%	25.0%	18.8%
333 радника МУП	87.1%	3.2%	9.7%
333 радника ЖС	95.2%	4.8%	0,0%
333 студената	78.6%	14.3%	7.1%
УКУПНО	89.2%	8.0%	2.7%

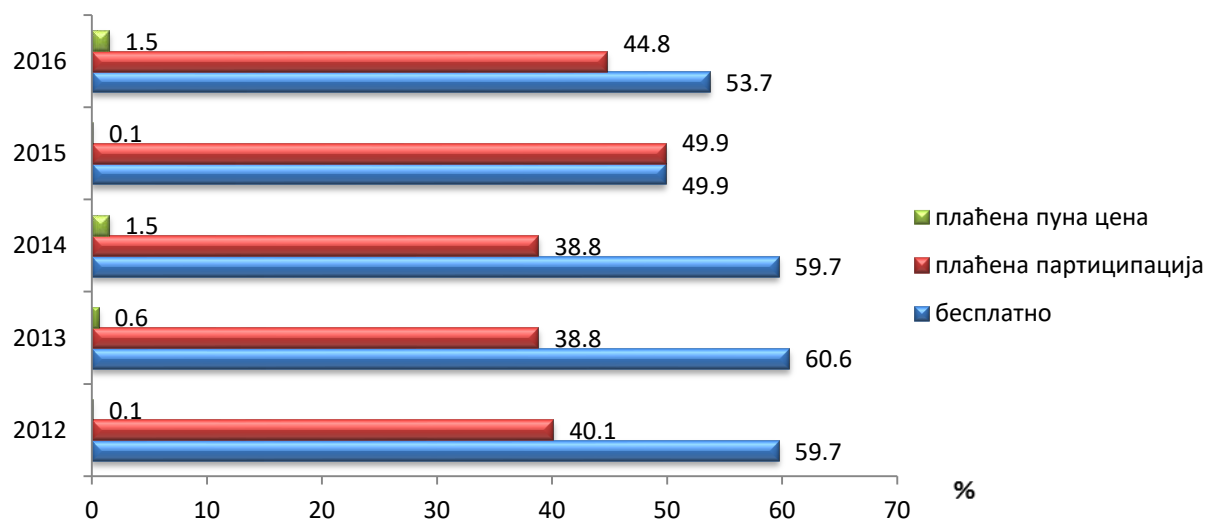
Корисници су у више од 80% случајева били упознати са могућношћу и начином подношења примедби на рад здравствене установе у свим испитиваним годинама, а број корисника који нису упознати са овом могућношћу се смањивао од 2014. године (Графикон 18).

Графикон 18. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад здравствене установе у периоду 2012-2016. године



Нешто више од половине испитаника је у 2016. години бесплатно обавило интернистички специјалистички преглед, мање од половине је платило партиципацију, а 1,5% испитаника је платило пуну цену прегледа (Графикон 18). Од 2012. године повећао се број корисника који су за преглед интернисте морали да плате партиципацију, док се број корисника који су бесплатно обавили преглед смањивао (Графикон 19).

Графикон 19. Плаћање специјалистичког прегледа у периоду 2012-2016. године



Највећи проценат испитаника који су бесплатно обавили интернистички преглед је у Заводу за здравствену заштиту студената (сви испитаници) и домовима здравља „Лазаревац“, „Савски венац“ и „Гроцка“ (Табела 15).

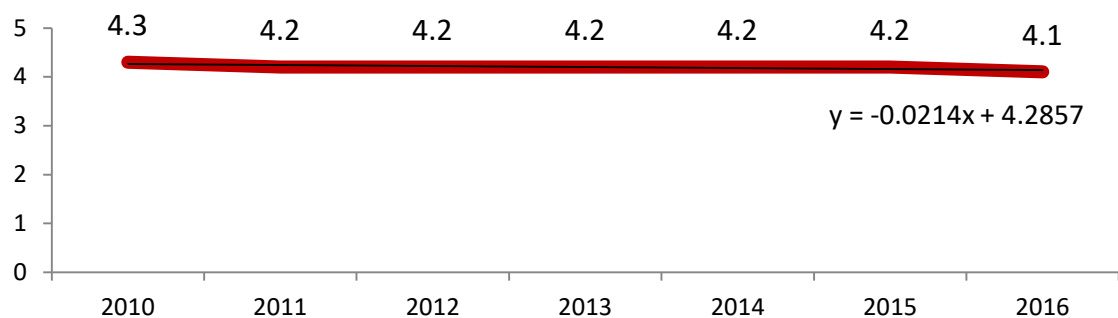
Табела 15. Начини плаћања специјалистичког прегледа по установама

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите		
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена
ДЗ Барајево	40.0%	60.0%	0,0%
ДЗ Чукарица	55.3%	44.7%	0,0%
ДЗ Гроцка	71.4%	28.6%	0,0%
ДЗ Лазаревац	79.4%	20.6%	0,0%
ДЗ Младеновац	61.5%	38.5%	0,0%
ДЗ Нови Београд	36.4%	63.6%	0,0%
ДЗ Обреновац	45.0%	55.0%	0,0%
ДЗ Палилула	61.5%	35.9%	2.6%
ДЗ Раковица	38.2%	61.8%	0,0%
ДЗ Савски венац	76.5%	17.6%	5.9%
ДЗ Сопот	66.7%	33.3%	0,0%
ДЗ Стари град	66.7%	33.3%	0,0%
ДЗ Вождовац	39.8%	60.2%	0,0%
ДЗ Врачар	43.9%	52.6%	3.5%
ДЗ Земун	47.1%	44.1%	8.8%
ДЗ Звездара	65.0%	35.0%	0,0%
333 радника МУП	67.6%	32.4%	0,0%
333 радника ЖС	50.9%	45.3%	3.8%
333 студената	100.0%	0,0%	0,0%
УКУПНО	53.7%	44.8%	1.5%

Просечна оцена задовољства корисника

У последњем питању су испитаници на скали од 1 до 5 имали могућност да изразе своје укупно задовољство радом интернистичке службе. **Просечна оцена задовољства корисника** у 2016. години на укупном нивоу износила је 4,1 што је мање него у претходним годинама (Графикон 20). Линија тренда задовољства корисника у периоду од 2010. до 2016. године показује опадајући смер (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство корисника укупним радом службе интерне медицине у установама примарне здравствене заштите у Београду од 2010. до 2016. године



Посматрано по здравственим установама у протеклих седам година евидентирају се осцилације које у неким установама воде ка повећању задовољства корисника као на пример у домовима здравља „Гроцка“ (са 3,9 на 4,5), „Нови Београд“ (са 3,9 на 4,3) или 333 студената (са 3,6 на 4,3). У неким установа се уочава смањење задовољства корисника у посматраном периоду као на пример у домовима здравља: „Сопот“ (са 4,8 на 3,8), „Младеновац“ (са 4,5 на 3,8) и „Вождовац“ (са 4,7 на 4,1), као и у 333 радника ЖС (са 4,3 на 3,7) (Табела 16).

Табела 16. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2010 - 2016. године по установама

Здравствена установа	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	3.8	10	4.6	13	4.0	13	4.3	18	3.6	12	4.5	10	4.1	10
ДЗ Вождовац	4.7	17	4.0	74	4.1	111	4.0	82	4.6	126	4.4	99	4.1	39
ДЗ Врачар	4.2	44	4.0	61	4.0	26	4.0	54	3.6	35	4.1	31	4.1	14
ДЗ Гроцка	3.9	34	4.3	37	4.5	17	4.3	15	4.5	16	3.4	17	4.5	34
ДЗ Звездара	3.8	29	4.0	45	4.4	19	4.0	14	3.9	28	3.7	30	3.8	13
ДЗ Земун	4.2	19	4.2	20	4.2	25	4.0	27	4.6	27	4.5	38	4.5	22
ДЗ Лазаревац	4.0	13	3.5	20	4.3	17	4.2	29	4.1	25	4.0	29	4.2	40
ДЗ Младеновац	4.5	43	4.8	50	4.3	30	4.2	31	4.0	32	4.2	34	3.8	39
ДЗ Нови Београд	3.9	24	3.7	23	4.1	24	3.9	29	2.6	40	2.8	19	4.3	68
ДЗ Обреновац	4.4	58	4.6	48	4.6	24	4.4	34	3.7	42	4.6	39	4.5	33
ДЗ Палилула	4.1	33	4.3	46	3.8	32	4.1	53	4.2	58	4.2	41	3.6	15
ДЗ Раковица	4.4	38	4.2	47	3.7	27	3.9	40	4.0	56	4.7	43	4.1	24

ДЗ Савски	4.5	58	4.4	28	4.4	49	4.5	53	4.2	70	4.6	50	4.0	102
ДЗ Сопот	4.8	40	4.5	22	4.6	20	4.5	17	4.9	17	3.9	13	3.8	56
ДЗ Стари град	4.1	40	4.7	60	4.3	68	4.5	44	4.6	42	4.0	45	4.5	34
ДЗ Чукарица	4.4	46	4.3	51	4.6	53	4.2	53	4.6	30	4.1	40	3.9	20
ЗЗЗ студената	3.6	8	4.0	23	4.1	39	4.3	19	4.3	23	4.3	25	4.3	37
ЗЗЗ радника МУП	4.2	38	4.4	33	4.2	44	4.3	49	4.2	33	4.4	34	4.2	53
ЗЗЗ радника ЖС	4.3	77	3.7	65	4.0	81	4.2	68	4.2	79	4.4	66	3.7	14
УКУПНО	4.3	669	4.2	766	4.2	709	4.2	729	4.2	791	4.2	703	4.1	667

Коментари корисника

Као и предходне године, најчешћи коментари које су пацијенти навели приликом попуњавања упитника односе се на дужину чекања од момента заказивања до прегледа, број лекара (пацијенти сматрају да је потребно више лекара специјалиста), на услове у чекаоници и ординацијама (мале и хладне ординације). Сем критика, корисници су изразили и похвале на рад, професионалност, пажњу и посебно љубазност лекара специјалистичко-консултативне службе у делатности интерне медицине.

Закључак

Одељења интерне медицине у оквиру консултативно-специјалистичких служби организована су у свим домовима здравља у Београду и у њима се као и у службама са изабраним лекаром спроводи истраживање задовољства корисника. Од 2010. године уочава се смањење просечне оцене укупног задовољства корисника радом ове службе са 4,3 на 4,1. Посматрајући појединачно испитиване аспекте уочава се да су корисници у последњих пет година све мање задовољни могућношћу телефонског заказивања, временом чекања од заказивања до прегледа, љубазношћу и професионалношћу особља које заказују прегледе, добијањем инструкција о времену и месту прегледа, временом чекања у чекаоници, добијеним објашњењима о разлогу кашњења и чистоћом и удобношћу чекаоница. С обзиром да је средином 2016. године уведено електронско заказивање уз помоћ Интегрисаног здравственог информационог система све показатеље који се односе на заказивање прегледа и термине прегледа треба узети са резервом с обзиром да је у време спровођења истраживања задовољства корисника систем још увек био у фази имплементације и унапређења. И даље је највећи проценат корисника (преко 80%) задовољно испитиваним аспектима рада лекара специјалисте интерне медицине, али се уочава смањење процента задовољних. Такође се смањује и проценат задовољних објашњењима кое добијају од лекара, а мањи је и проценат корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемом након посете лекару. Са друге стране уочава се повећање броја корисника који су упознати са могућношћу и начином подношења жалби и примедби у предходних 5 година. Плаћање партиципације, пуне цене или могућност бесплатног

прегледа зависи од типа осигурања корисника, али се уочава да је повећан проценат корисника који је за преглед платили партиципацију, док се смањио број корисника који су преглед обавили бесплатно.

Предлог мера

С обзиром да је Интегрисани здравствени систем уведен предходне године и да је потребно његово даље унапређење очекује се да ће се његовом комплетном имплементацијом повећати задовољство корисника процесом заказивања, а да ће чекање на преглед (од заказивања и у самој чекаоници на дан заказивања) бити сведено на минимум.

Са друге стране неопходно је корисницима дати јасна и за њих разумљива упутства о прегледима и другим дијагностичким и терапијским процедурама на које их лекар упућује за шта се могу користити и писана упутства (на папиру, порукама на мобилном телефону или на интернет страници здравствене установе) уколико је време које пацијент проведе у ординацији кратко или недовољно за разумевање датих упутстава.