

Увод

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 показатљима квалитета здравствене заштите, 2010).

У истраживању су учествовали корисници здравствене заштите у следећим здравственим установама:

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић” Барајево (у даљем тексту: „Барајево”),
2. Дому здравља „Вождовац”,
3. Дому здравља „Врачар”,
4. Дому здравља „Гроцка”,
5. Дому здравља „Звездара”,
6. Дому здравља „Земун”,
7. Дому здравља „Др Ђорђе Ковачевић” Лазаревац (у даљем тексту: „Лазаревац“),
8. Дому здравља „Младеновац”,
9. Дому здравља „Нови Београд”,
10. Дому здравља „Обреновац”,
11. Дому здравља „Др Милутин Ивковић” Палилула (у даљем тексту: „Палилула“),
12. Дому здравља „Раковица”,
13. Дому здравља „Савски венац”,
14. Дому здравља „Сопот”,
15. Дому здравља „Стари град”,
16. Дому 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).

I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2017. ГОДИНИ

У 2017. години истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је 27.11. у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу.

У истраживању је учествовало укупно 9.686 корисника, или 54,5% оних који су на дан испитивања користили услуге изабраних лекара у овим здравственим установама (више него у 2016. години – 52,9%, а мање него у 2015. години – 60,8%). Од укупног броја испитаника 67,1% је женског пола, док је 32,9% испитаника мушког пола. Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника и то 53,6% свих корисника службе опште медицине, 43,5% корисника педијатријске службе и 66,6% корисника гинеколошке службе. Удео испитиване популације у односу на укупан број корисника је у служби опште медицине и гинекологије већи у односу на претходну годину, док је у педијатријској служби мањи. Служба за здравствену заштиту деце организована је у свим домовима здравља, док у заводима, због популације којој су намењени, нема ове службе.

Од 11.673 подељених упитника враћено је попуњено – 9686 или 83%, при чему су стопе одговора корисника у службама за здравствену заштиту одраслих (78,5%) и деце (86,4%) мање него 2016. године, за разлику од стопе одговора у Служби за здравствену заштиту жена (91,3%), која је већа у односу на 2016. годину (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2013-2017. године



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, најнижа стопа одговора била је у 333 радника МУП (30,8%), а у истој установи је најнижа стопа одговора и у служби за здравствену заштиту жена (51,5%). Најнижа стопа одговора у служби за здравствену заштиту деце била је у Дому здравља „Нови Београд” (56,3%).

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 4.870 упитника или 59,1% анализираних. Из педијатријске службе анализирано је 1.990 упитника (24,1%), а из гинеколошке службе 1.386 упитника (16,8%).

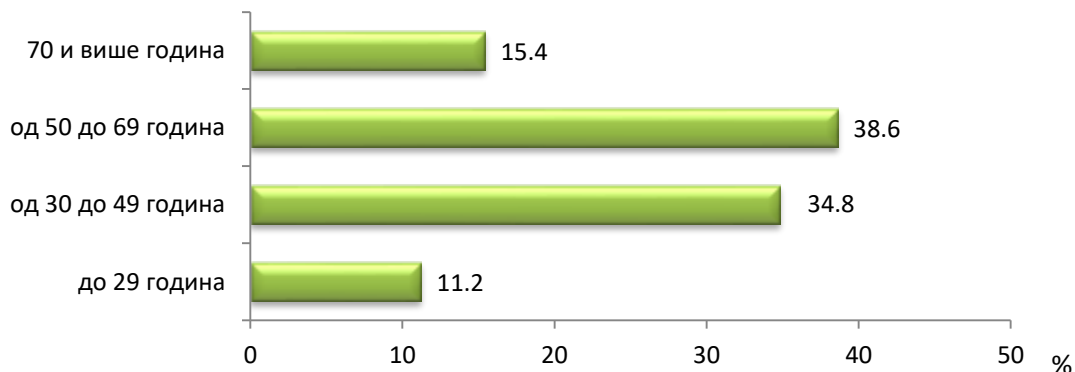
Просечна старост анкетираних корисника је 45,9 година, што је нешто више него у претходној години (када је просечна старост била 44,5 година). Просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1. Најмлађе кориснике, као и претходне године има 333 студената (22,5 година), а најстарије 333 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	4.761	51,4	16,6
Педијатрија	1.838	36,3	9,8
Гинекологија	1.364	39,9	13,6
Укупно	7.963	45,9	16,2

Просечна старост испитаника у **Служби за општу медицину** је 51,4 године (Табела 1), а највише испитаника у овој служби налази се у добној групи од 50 до 69 година (38,6%) и у добној групи од 30 до 49 година (34,8%), следе старији од 70 година (15,4%), док је најмање млађих од 29 година (11,2%).

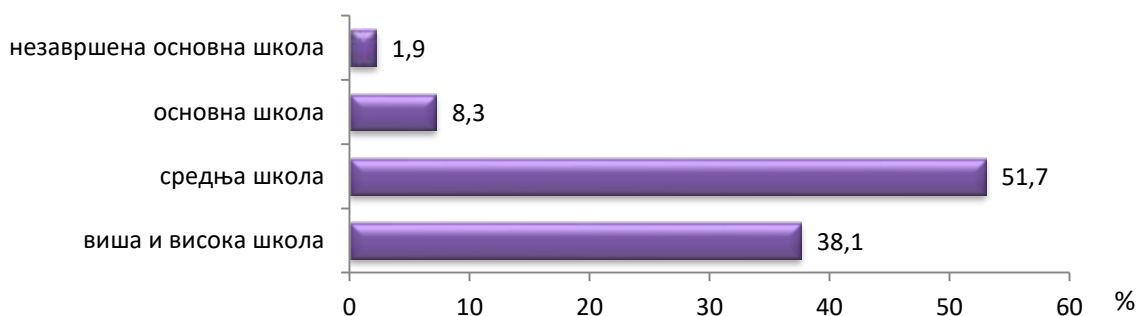
Графикон 2. Старосна структура испитаних корисника



Више од две трећине анкетираних чине жене (67,1% или 5.378).

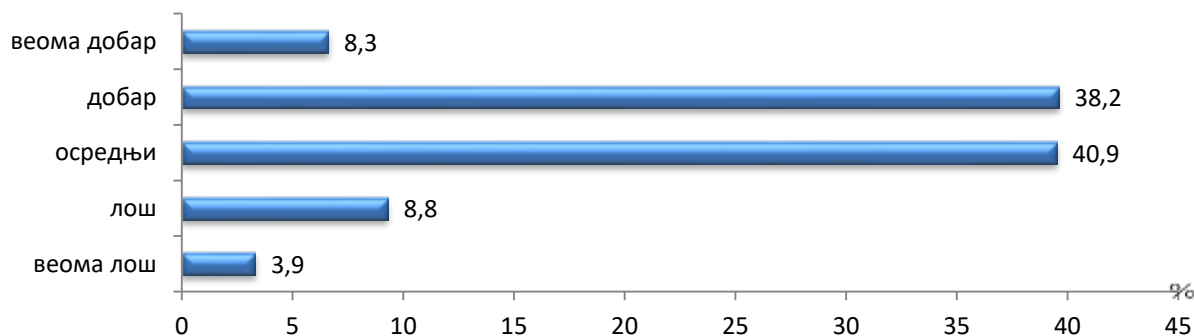
Више од половине анкетираних има завршену средњу школу (Графикон 3), док је више од трећине испитаника завршило вишу и високу школу.

Графикон 3. Образовна структура испитаника



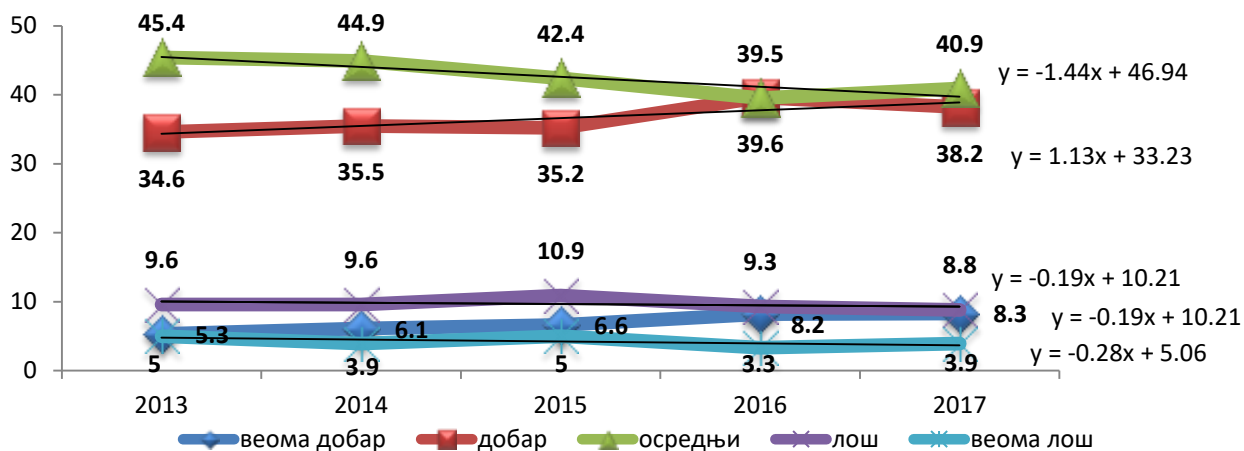
Највећи проценат испитаника свој материјални положај процењује као добар (38,2%) и осредњи (40,5%) (Графикон 4). У односу на 2016. годину, запажа се пораст процента испитаника који свој материјални положај оцењују као веома лош (са 3,3% у 2016. години на 3,9% у 2017. години), оних који свој материјални положај оцењују као лош (са 9,3% на 12,6%), као и оних који материјални положај оцењују као добар (са 39,6% на 38,2%). Нешто се повећао проценат испитаника који свој материјални положај оцењују као веома добар (са 8,2% у 2016. години на 8,3% у 2017. години), као и оних који свој материјални положај оцењују као осредњи (и то са 39,5% у 2016. години на 40,9% у 2017. години).

Графикон 4. Материјални положај испитаника



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2013. до 2017. године може се уочити повећање процента корисника који свој материјални положај оцењују као добар и то са 34,6% у 2013. години на 38,2% у 2017. години, али је овај проценат смањен у односу на прошлу 2016. годину (када је 39,6% испитаних корисника свој материјални положај оценило као добар). Такође, у петогодишњем интервалу порастао је проценат испитаника који свој материјални положај оцењују као веома добар (са 5,3% у 2013. години на 8,3% у 2017. години). Насупрот томе, запажа се смањење процента испитаника који су своје материјално стање оценили као осредње, лоше и веома лоше (Графикон 5).

Графикон 5. Материјални положај испитаника у периоду 2013-2017. године и тренд промене



Избор лекара и коришћење здравствене заштите

Као и претходне године, више од три четвртине корисника (76,9%) је само изабрало лекара код кога се лечи, а сваком једанаестом кориснику (9,1%), лекар је додељен у дому здравља, што је мање у односу на прошлу годину, када је лекар додељен сваком десетом кориснику. Посматрајући уназад 5 година уочава се да се однос оних који су сами изабрали лекара и којима је он додељен врло мало мења, односно нешто се смањио проценат корисника који су самостално изабрали свог лекара, а нешто повећао проценат оних којима је лекар додељен (Табела 2).

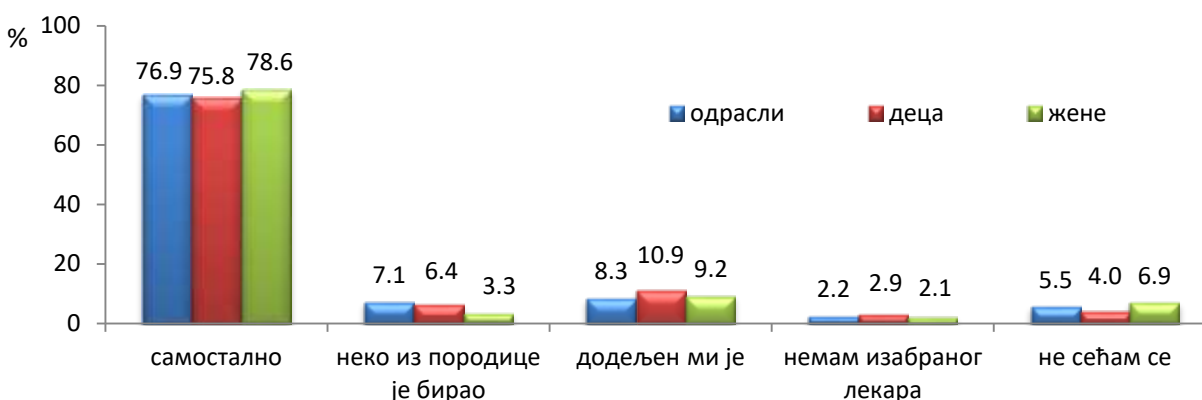
Табела 2. Начин избора лекара у периоду 2013-2017. године

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
	%	%	%	%	%
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
2017	76,9	6,3	9,1	2,3	5,4

Самосталном **избору лекара** и ове године склоније су жене (78,0%) него мушкарци (74,9%), док се испитаници мушког пола чешће изјашњавају да је неко из породице изабрао лекара за њих (8,6%), у односу на испитанице женског пола (5,3%).

Близу четири петине испитаница у служби за здравствену заштиту жена је самостално изабрало свог лекара (78,6%), док је овај проценат нешто нижи у службама за здравствену заштиту деце (75,8%) и одраслих (76,9%) (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 (90,3%), као и прошле године. Додељивање лекара пацијенту чешће је у домовима здравља „Звездара“ (17,6%) и „Раковица“ (17,4%), у односу на остале домове здравља. Као и прошле године, највише испитаника нема изабраног лекара је у домовима здравља „Лазаревац“ (15,9%) и „Барајево“ (7,4%).

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	82,4%	1,5%	4,4%	7,4%	4,4%
ДЗ Вождовац	63,1%	9,8%	13,3%	2,0%	11,8%
ДЗ Врачар	83,9%	4,5%	7,5%	1,5%	2,7%
ДЗ Гроцка	85,6%	4,1%	5,2%	0,7%	4,4%
ДЗ Звездара	63,4%	10,5%	17,6%	3,2%	5,4%
ДЗ Земун	73,2%	6,7%	12,6%	1,9%	5,6%
ДЗ Лазаревац	71,2%	4,8%	3,4%	15,9%	4,8%
ДЗ Младеновац	81,7%	3,1%	8,1%	2,3%	4,7%
ДЗ Нови Београд	85,7%	5,0%	5,7%	1,1%	2,5%
ДЗ Обреновац	75,2%	8,7%	10,7%	1,5%	3,8%
ДЗ Палилула	77,7%	4,1%	9,1%	2,5%	6,6%
ДЗ Раковица	64,7%	8,7%	17,4%	1,6%	7,6%
ДЗ Савски венац	81,7%	7,0%	4,8%	1,4%	5,0%
ДЗ Сопот	85,6%	3,4%	2,3%	2,9%	5,7%
ДЗ Стари град	84,5%	5,4%	4,5%	2,8%	2,8%
ДЗ Чукарица	77,7%	7,3%	10,7%	1,8%	2,5%
333 радника ЖС	67,9%	3,6%	6,7%	4,2%	17,6%
333 радника МУП	90,3%	1,5%	5,2%	1,5%	1,5%
333 студената	76,6%	2,1%	7,1%	4,3%	9,9%
Укупно	76,9%	6,3%	9,1%	2,3%	5,4%

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходних пет година, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара** (Табела 4), па тако 51,1% сматра да може да га промени кад год то пожели, док 23,4% корисника није упознато са овом процедуром, што је мање у односу на прошлу годину (25,8%).

Табела 4. Промена изабраног лекара, 2013-2017. 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
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
2017	51,1	22,7	2,9	23,4

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 „Вождовац“, „Палилула“, „Гроцка“, „Сопот“ и „Младеновац“, а највише у 333 студената (чак 42,6% корисника није упознато са процедуром промене изабраног лекара).

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	56,3%	23,9%	0,0%	19,7%
ДЗ Вождовац	48,6%	10,5%	3,2%	37,8%
ДЗ Врачар	67,4%	13,5%	2,2%	16,9%
ДЗ Гроцка	59,3%	5,2%	3,0%	32,5%
ДЗ Звездара	60,4%	12,6%	3,6%	23,4%
ДЗ Земун	37,7%	37,9%	2,0%	22,4%
ДЗ Лазаревац	66,2%	13,7%	0,0%	20,1%
ДЗ Младеновац	44,7%	19,7%	3,9%	31,6%
ДЗ Нови Београд	76,1%	15,0%	0,6%	8,3%
ДЗ Обреновац	13,6%	63,0%	3,5%	19,9%
ДЗ Палилула	45,7%	15,2%	5,7%	33,3%
ДЗ Раковица	49,2%	14,1%	7,0%	29,7%
ДЗ Савски венац	66,2%	18,1%	1,1%	14,6%
ДЗ Сопот	34,1%	29,5%	3,5%	32,9%
ДЗ Стари град	50,4%	22,3%	1,7%	25,7%
ДЗ Чукарица	55,4%	14,3%	3,2%	27,0%

333 радника ЖС	15,7%	62,0%	14,5%	7,8%
333 радника МУП	62,9%	7,6%	2,3%	27,3%
333 студената	32,6%	22,7%	2,1%	42,6%
Укупно	55,4%	14,3%	3,2%	27,0%

У 2017. години 70,5% корисника није мењало изабраног лекара, али се тај проценат смањује у посматраном петогодишњем периоду (Табела 6). Нешто већи проценат мушкараца није мењао свог изабраног лекара (71,1%) у односу на жене (70,1%). Најмлађи корисници, у добној групи до 29 година старости у најмањем проценту су мењали свог изабраног лекара (22%), док су старији од 70 година најчешће мењали изабраног лекара (38,7%).

Посматрано по службама, у 2017. години, свог изабраног лекара није мењало 69,2% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 76,8% корисника служби за здравствену заштиту деце, као ни 65,9% корисница услуга служби за здравствену заштиту жена.

Табела 6. Промена изабраног лекара, период 2013-2017. године

Година	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
2013	22,8	77,2
2014	24,1	75,9
2015	28,1	71,9
2016	27,2	72,8
2017	29,5	70,5

У појединим домовима здравља више од три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара, а највише у домовима здравља: „Обреновац“ (80,5%) и „Палилула“ (80,5%) (Табела 7).

Табела 7. Промена изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
ДЗ Барајево	28,6%	71,4%
ДЗ Вождовац	38,9%	61,6%
ДЗ Врачар	34,1%	65,9%
ДЗ Гроцка	23,1%	76,9%
ДЗ Звездара	33,2%	66,8%
ДЗ Земун	19,0%	81,0%
ДЗ Лазаревац	29,6%	70,4%
ДЗ Младеновац	37,4%	62,6%
ДЗ Нови Београд	35,1%	64,9%
ДЗ Обреновац	19,5%	80,5%
ДЗ Палилула	19,5%	80,5%

ДЗ Раковица	23,3%	76,7%
ДЗ Савски венац	22,2%	77,8%
ДЗ Сопот	20,8%	79,2%
ДЗ Стари град	21,6%	78,4%
ДЗ Чукарица	29,1%	70,9%
ЗЗЗ радника ЖС	57,7%	42,3%
ЗЗЗ радника МУП	32,8%	67,2%
ЗЗЗ студената	21,6%	78,4%
Укупно	29,5%	70,5%

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, наводе се: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (43,5%), пресељење корисника (26,9%), други разлози (19,6%) и као најређи - неспоразум са лекаром (9,9%). 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 све чешћи 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, 2013-2017. 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
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
2017	16,2	10,0	3,7	7,3	62,8

Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у свим установама, осим у ЗЗЗ радника ЖС и ДЗ „Младеновац“ где предњаче други разлози промене изабраног лекара (Табела 9).

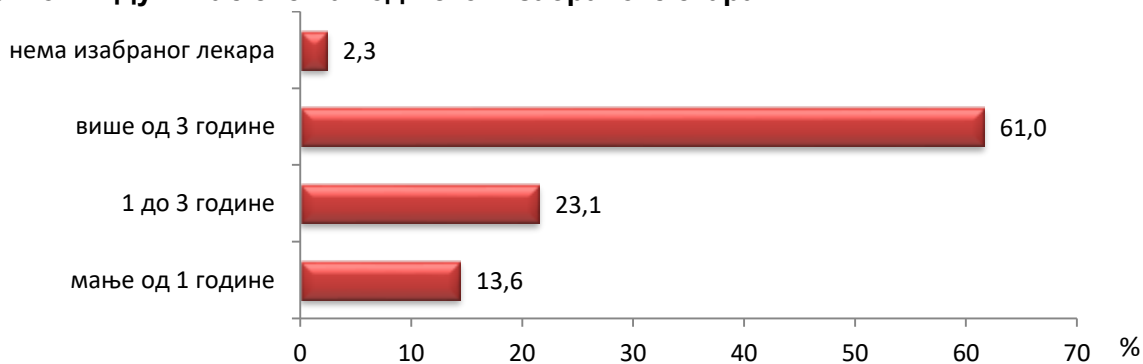
Табела 9. Разлог промене изабраног лекара

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	26,1%	8,7%	13,0%	13,0%	39,1%
ДЗ Вождовац	19,1%	16,0%	2,2%	5,7%	57,1%
ДЗ Врачар	12,1%	13,4%	6,6%	8,7%	59,2%
ДЗ Гроцка	7,1%	11,9%	1,3%	9,3%	70,4%
ДЗ Звездара	22,7%	12,5%	3,2%	6,7%	54,9%
ДЗ Земун	16,0%	5,6%	4,9%	4,9%	68,6%
ДЗ Лазаревац	21,7%	6,5%	3,3%	8,2%	60,3%
ДЗ Младеновац	18,8%	5,1%	6,3%	19,0%	50,9%

ДЗ Нови Београд	16,5%	16,8%	1,3%	3,5%	61,9%
ДЗ Обреновац	9,1%	5,2%	3,9%	7,9%	73,9%
ДЗ Палилула	10,7%	6,1%	4,3%	7,9%	71,1%
ДЗ Раковица	13,4%	7,8%	3,9%	4,5%	70,4%
ДЗ Савски венац	22,2%	6,6%	1,6%	4,1%	65,4%
ДЗ Сопот	9,0%	5,4%	3,6%	6,6%	75,3%
ДЗ Стари град	12,2%	10,5%	6,2%	6,8%	64,3%
ДЗ Чукарица	25,6%	5,9%	5,6%	5,6%	57,2%
ЗЗЗ радника ЖС	19,5%	6,7%	2,4%	31,1%	40,2%
ЗЗЗ радника МУП	28,3%	2,7%	1,8%	8,0%	59,3%
ЗЗЗ студената	9,8%	13,1%	1,6%	4,1%	71,3%
Укупно	16,2%	10,0%	3,7%	7,3%	62,8%

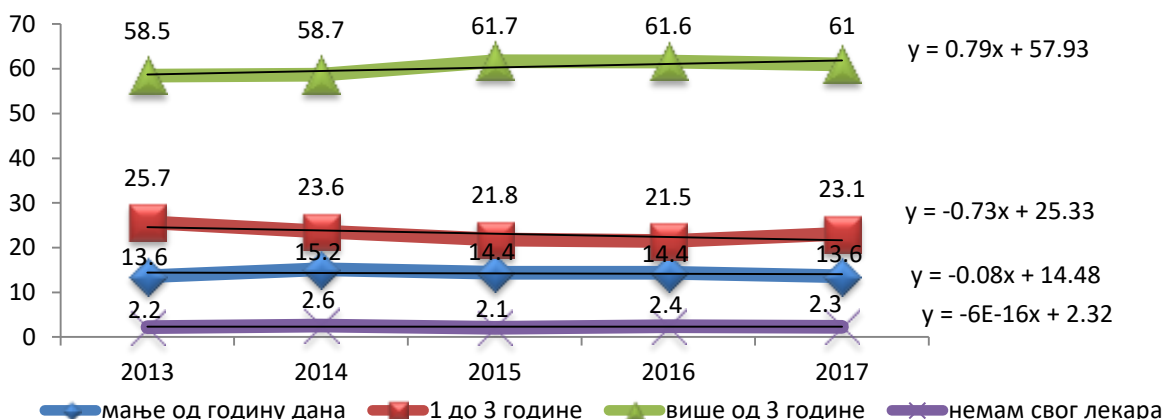
Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (61,0%), а мање од четвртине (23,1%) између једне и три године (Графикон 7). Изабраног лекара нема у просеку 2,3% корисника, и то нешто више особа женског пола (2,3%) у односу на особе мушког пола (1,9%), као и оних са завршеном основном школом (3,6%) у односу на испитанике са завршеном вишом и високом школом (1,7%). Изабраног лекара нема највише корисника у категорији која своје материјално стање оцењују као веома лоше (3,7%) у односу на оне који своје материјално стање оцењују као осредње (2,2%), добро (2,3%) и веома добро (2,7%), а најмањи проценат оних који немају изабраног лекара је међу корисницима који своје материјално стање оцењују као лоше (1,3%).

Графикон 7. Дужина лечења код истог изабраног лекара



Посматрајући период од 2013-2017. 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 2013-2017. 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 (75,8%), следе испитаници старости од 50 до 69 година (73,4%). Више од трећине најмлађих испитаника, испод 30 година, није мењало свог изабраног лекара дуже од 3 године (35,5%). Више од две трећине корисника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и у следећим домовима здравља: „Гроцка“ (72,3%), „Сопот“ (71,8%) и „Нови Београд“ (70,3%). У домовима здравља „Гроцка“, „Савски венац“ и 333 радника МУП-а мање од 1% корисника нема свог изабраног лекара.

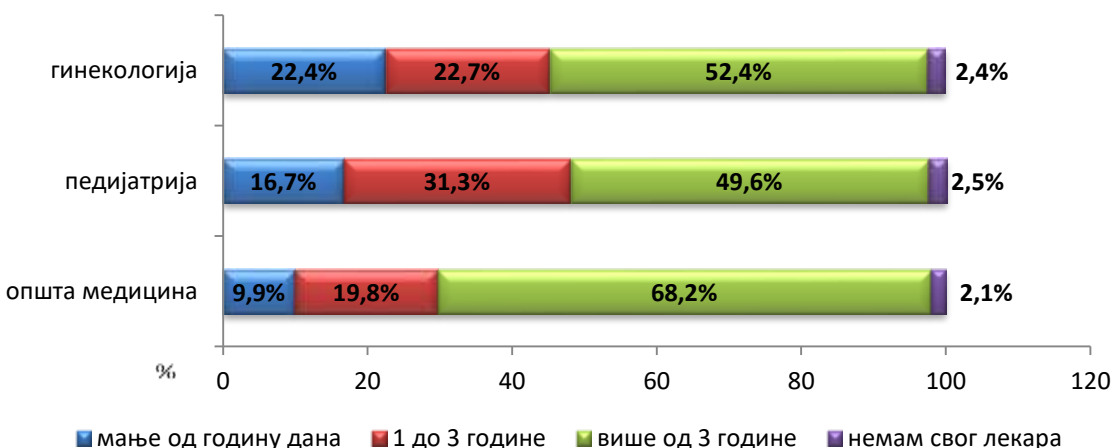
Табела 10. Дужина лечења код изабраног лекара

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	17,6%	17,6%	57,4%	7,4%
ДЗ Вождовац	16,8%	19,4%	62,3%	1,4%
ДЗ Врачар	18,7%	21,0%	57,7%	2,6%
ДЗ Гроцка	10,0%	16,9%	72,3%	0,8%
ДЗ Звездара	20,4%	26,7%	50,4%	2,4%
ДЗ Земун	13,2%	29,1%	56,0%	1,8%
ДЗ Лазаревац	14,8%	23,0%	53,6%	8,7%
ДЗ Младеновац	14,4%	21,5%	61,4%	2,7%
ДЗ Нови Београд	5,0%	23,3%	70,3%	1,5%
ДЗ Обреновац	9,7%	26,5%	62,1%	1,7%
ДЗ Палилула	12,4%	15,7%	67,5%	4,4%
ДЗ Раковица	15,4%	23,1%	58,2%	3,3%
ДЗ Савски венац	10,8%	27,7%	61,0%	0,5%
ДЗ Сопот	14,4%	12,6%	71,8%	1,1%
ДЗ Стари град	11,4%	16,4%	69,0%	3,2%
ДЗ Чукарица	19,5%	24,8%	54,5%	1,1%

333 радника ЖС	16,6%	31,9%	46,6%	4,9%
333 радника МУП	10,6%	21,2%	68,2%	0,0%
333 студената	34,1%	34,1%	25,4%	6,5%
УКУПНО	13,6%	23,1%	61,0%	2,3%

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. У 2017. години изабраног лекара опште медицине дуже од 3 године није мењало 68,2% одраслих корисника (што је мање него 2016. године 69,5%), изабраног гинеколога није мењало дуже од 3 године 52,4% жена (што је више у односу на 2016. годину - 50,5%), док изабраног педијатра није мењало 49,6% корисника служби за здравствену заштиту деце (мање него протекле године - 51,5%) (Графикон 9).

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



У 2017. години, сваки анкетирани корисник је у просеку остварио око 6 посета изабраном лекару, нешто мање него у 2016. години (6,2). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старошћу анкетираних корисника (и то са 4,7 посета код корисника млађих од 29 година на 9 посета код корисника старијих од 70 година). Највећи број посета лекару у последњих 12 месеци остварили су корисници који свој материјални положај оцењују као лош (7,2 посете), следе корисници веома лошег материјалног положаја (6,4 посете), док су најмање посета остварили корисници доброг материјалног положаја (5,6). Највише пута у претходних 12 месеци лекара су посетили испитаници који имају завршену основну школу (у просеку су остварили 7,5 посета), а најмањи просечни број посета лекару имали су испитаници са вишом и високом школом (5,5%). Као и претходне године, мушкарци су остварили у просеку већи број посета изабраном лекару (6,7 посета) у току 2017. године, у односу на жене (5,6 посета). У 2017. години запажа се мало смањење укупног просечног броја посета изабраном лекару у односу на 2016. годину (са 6,9 на 6,7 за мушкарце и са 5,8 на 5,6 за жене).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре око 6,7 посета изабраном лекару, исто као и у 2016. години. Овај број, као и у претходној години, расте са старијом доби корисника (са просечно 4 посете за млађе од 29 година на 9,4 посете за старије од 70 година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са 10 посета корисника са незавршеном основном школом и 8,9 посета оних са завршеном основном школом на 6 посета корисника са вишим и високим образовањем). Корисници веома лошег материјалног стања најчешће посећују свог изабраног лекара у служби опште медицине и у 2017. години оставрили су 8 посета, док су корисници доброг материјалног стања остварили 6 посета.

Највећи број посета остварили су корисници у домовима здравља: „Врачар“ (10,2), „Гроцка“ (9,4) и „Младеновац“ (9,1) (Табела 11). Нешто је повећан просечан број посета другом лекару, односно обављено је 1,9 посета другом лекару у 2017. години (у односу на 1,7 посета у 2016. години). Највећи просечан број посета другом лекару остварили су корисници у домовима здравља „Врачар“ (3,9), „Стари град“ (3,3) и „Земун“ (3,1). Повећао се и број посета које испитаници остварују лекару у приватној пракси и он износи 1,6 (док је у претходне две године био 1,2). Највећи број посета лекару у приватној пракси остварили су корисници домова здравља „Лазаревац“ (4,7) и „Земун“ (4,1), а следе корисници домова здравља „Младеновац“ (3,2), „Стари град“ (3,0) и „Врачар“ (2,7).

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	6,6	1,5	0,8
ДЗ Вождовац	6,1	1,5	0,8
ДЗ Врачар	10,2	3,9	2,7
ДЗ Гроцка	9,4	2,3	2,0
ДЗ Звездара	5,8	1,3	2,6
ДЗ Земун	8,1	3,1	4,1
ДЗ Лазаревац	7,3	2,7	4,7
ДЗ Младеновац	9,1	2,5	3,2
ДЗ Нови Београд	5,1	1,3	0,8
ДЗ Обреновац	6,9	2,1	1,5
ДЗ Палилула	6,2	2,6	1,8
ДЗ Раковица	7,3	2,0	1,7
ДЗ Савски венац	5,3	1,6	0,9
ДЗ Сопот	6,0	1,2	0,8
ДЗ Стари град	7,2	3,3	3,0
ДЗ Чукарица	6,2	0,6	1,4

333 радника ЖС	3,4	1,0	0,5
333 радника МУП	5,8	1,2	0,9
333 студената	3,3	1,6	0,7
УКУПНО	6,7	1,9	1,6

У службама за здравствену заштиту жена у просеку је остварено 3,4 посете по изабраном гинекологу, што је мање него прошле године када је остварено 3,6 посета. Овај број расте са нивоом образовања (3,7 посета оствариле су кориснице са вишом и високом школом у односу на 2,5 посета корисница са незавршеном основном школом), као и са материјалним стањем испитаница (особе веома доброг материјалног стања посетиле су изабраног лекара у просеку 3,2 пута у току године, док су испитанице веома лошег материјалног стања у просеку имале 2,4 посета годишње). У односу на прошлу годину, смањено се број прегледа које су кориснице обавиле у гинеколошкој служби и то са 4,3 прегледа колико је било у 2016. на 3,4 прегледа у 2017. години.

Највећи број посета оствариле су кориснице у Дому здравља „Гроцка“ (6,2) и 333 радника МУП (5,1), а најмањи број посета кориснице Дома здравља „Барајево“ (2,4) и 333 радника ЖС (2,3). Кориснице су посетиле другог лекара у служби у последњих 12 месеци у просеку 0,9 пута, што је мање у односу на претходну годину (1,2), док су лекара у приватној пракси посетиле 1,6 пута, што је нешто више у односу на претходну годину (1,5). Највећи број посета лекару у приватној пракси, имале су кориснице службе за здравствену заштиту жена домова здравља „Младеновац“ (3,8 посета) и „Обреновац“ (3,3) (Табела 12).

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

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

ДЗ Раковица	4,7	0,2	0,7
ДЗ Савски венац	3,0	0,4	0,6
ДЗ Сопот	4,4	0,1	0,3
ДЗ Стари град	3,3	1,1	1,8
ДЗ Чукарица	3,0	0,2	0,5
ЗЗЗ радника ЖС	2,3	1,6	2,1
ЗЗЗ радника МУП	5,1	2,2	2,3
ЗЗЗ студената	3,3	1,2	0,4
УКУПНО	3,4	0,9	1,6

У **службама за здравствену заштиту деце** остварено је у просеку 5,9 посета, што је мање у односу на прошлу годину, када је у просеку остварено 6,7 посета. Као и прошле године, највећи број посета изабраном педијатру остварено је у Дому здравља „Савски венац“ (12,3), а следе „Гроцка“ (7,2) и „Лазаревац“ (7,1), док је најмањи број посета изабраном педијатру остварен у Дому здравља „Вождовац“ (4,5). Највећи број посета неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварен је у Дому здравља „Савски венац“ (6,9). Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 1,4, што је више у односу на претходну годину (1,0), а од просека значајније одступају домови здравља „Лазаревац“, где је забележено 6,6 посета лекару у приватној пракси и „Младеновац“, где је забележено 4,6 посета приваном педијатру (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	5,5	1,3	0,4
ДЗ Вождовац	4,5	0,7	0,5
ДЗ Врачар	6,3	2,7	1,2
ДЗ Гроцка	7,2	1,7	2,3
ДЗ Звездара	6,7	2,8	1,9
ДЗ Земун	5,6	2,9	2,4
ДЗ Лазаревац	7,1	5,1	6,6
ДЗ Младеновац	6,9	5,3	4,6
ДЗ Нови Београд	4,8	1,0	1,0
ДЗ Обреновац	5,2	2,6	0,7
ДЗ Палилула	6,1	3,4	1,1
ДЗ Раковица	5,9	1,3	0,9
ДЗ Савски венац	12,3	6,9	1,8

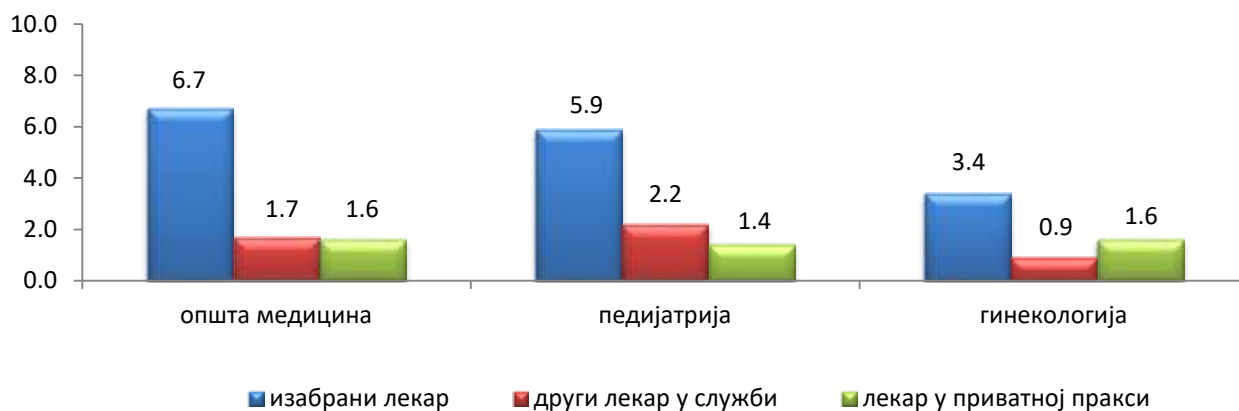
ДЗ Сопот	5,2	0,7	1,3
ДЗ Стари град	6,4	3,0	1,2
ДЗ Чукарица	4,6	1,3	0,7
УКУПНО	5,9	2,2	1,4

Одрасли грађани остваре годишње у просеку 1,6 **посета лекарима у приватној пракси** (Графикон 10), и то најчешће најмлађи испитаници старости до 30 година (1,8) у односу на испитанике других добних група, као и они са незавршеном основном школом (3,2).

Анкетирани корисници су остварили просечно 1,4 посете у **приватној педијатријској пракси** (Графикон 10), при чему код лекара у приватној пракси најчешће децу воде корисници са завршеном основном школом (2,5), а најређе они са незавршеном основном школом (0,3).

Жене су оствариле у просеку 1,6 **посета гинеколозима у приватној пракси** (Графикон 10). Анкетиране кориснице које своје материјално стање оцењују као добро најчешће посећују гинеколога у приватној пракси (2,2), у односу на остале кориснице. Такође, гинеколога у приватној пракси најчешће посећују кориснице са вишом и високом школом (2,3), а најређе кориснице са завршеном средњом школом (0,9).

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



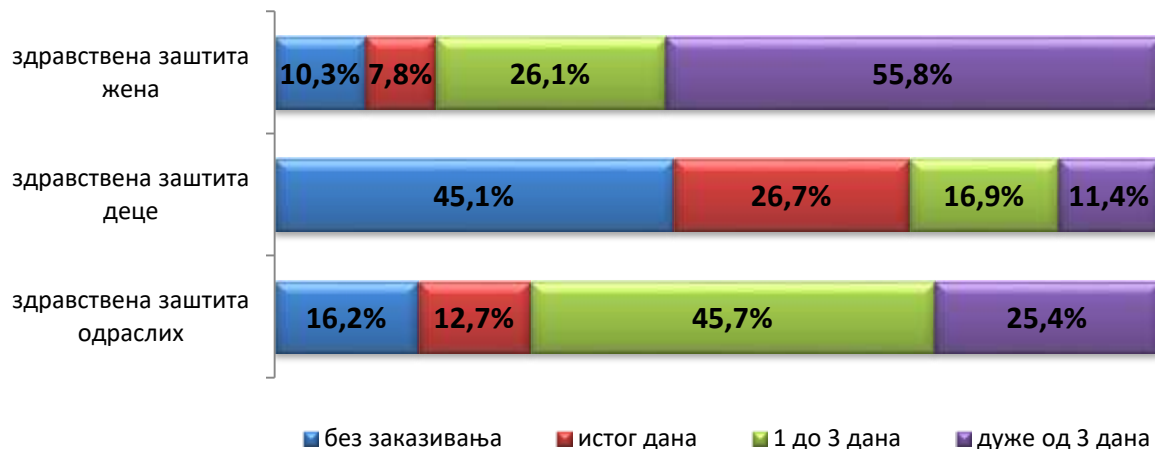
С обзиром на почетак имплементације интегрисаног здравственог информационог система у здравственим установама током 2016. године и новог система електронског заказивања прегледа, све је мање корисника који код свог изабраног лекара одлазе без заказивања. Овај тренд је настављен и у 2017. години, па се 22,1% корисника изјаснило да никад не заказује преглед (док је у 2016. години било 25,4%, а у 2015. години 32,0% корисника који никад не заказују преглед). За исти дан посету закаже 15,2% корисника, што је нешто мање у односу на претходну годину (16,0%), док је више корисника који чека на преглед од 1 до 3 дана (35,5% корисника је у 2017. години чекало на преглед од 1 до 3

дана, док је 2016. године оних који чекају 1 до 3 дана било је 30,3%). У 2017. години нешто се смањио проценат корисника који чекају на преглед дуже од 3 дана (27,1%), у односу на 2016. годину (28,3%). Постоје и разлике међу установама, па су неке установе организовале систем заказивања на тај начин да је мали део оних корисника који не заказују преглед (у 333 радника ЖС само 2,6%, а у ДЗ „Нови Београд“ 4,4% корисника не заказује преглед), док је у другим установама проценат оних који не заказују прегледе и даље значајан (у 333 радника МУП 62,6% никад не заказује прегледе, а у 333 студената 56,6% корисника).

Посматрано по службама, такође се бележи наставак тренда смањења удела корисника који не заказују прегледе. У Служби опште медицине проценат корисника који свог лекара посећују без заказивања смањен је на 16,2% (у односу на 17,4% у 2016. години и 24,5% у 2015. години). Најмањи је проценат корисника који без заказивања долазе у Службу за здравствену заштиту жена и у 2017. години износио је 10,3% (у овој служби у 2016. години 11,9% корисника није заказивало преглед, а у 2015. години 13,3% корисника).

Највећи проценат корисника и даље преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту **деце** - 45,1%, али је и тај проценат смањен у односу на претходне године (у 2016. години 51,6% је долазило без заказивања, а у 2015. години чак 63%). Највећи проценат корисница службе за здравствену заштиту **жена** чека на преглед дуже од 3 дана – више од половине или 55,8%. Готово половина **одраслих** корисника (45,7%) чека на преглед од 1 до 3 дана, док њих 12,7% закаже преглед истог дана, а 25,4% корисника чека на преглед дуже од 3 дана (Графикон 11).

Графикон 11. Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара



Највећи проценат корисника служби за здравствену заштиту **одраслих** не заказује прегледе у 333 радника МУП (62,6%) и 333 студената (56,6%), а најмањи у 333 радника ЖС (2,6%) и Дому здравља „Нови Београд“ (4,4%). Највећи проценат корисника који контакт са изабраним лекаром у овој служби остваре након чекања дужег од три дана је у домовима здравља „Чукарица“ (56,6%) и „Барајево“ (51,2%) (Табела 14).

Табела 14. Заказивање прегледа и чекање на преглед изабраног лекара изабраног 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	19,5%	12,2%	17,1%	51,2%
ДЗ Вождовац	21,1%	8,3%	54,5%	16,0%
ДЗ Врачар	10,3%	5,0%	35,1%	49,6%
ДЗ Гроцка	41,8%	34,5%	22,0%	1,7%
ДЗ Звездара	22,9%	9,5%	41,3%	26,3%
ДЗ Земун	14,2%	18,1%	45,8%	21,9%
ДЗ Лазаревац	41,4%	21,4%	31,4%	5,7%
ДЗ Младеновац	24,6%	17,5%	36,8%	21,1%
ДЗ Нови Београд	4,4%	5,1%	41,6%	48,9%
ДЗ Обреновац	7,8%	25,6%	58,8%	7,8%
ДЗ Палилула	13,2%	18,1%	62,1%	6,6%
ДЗ Раковица	13,6%	15,9%	43,2%	27,3%
ДЗ Савски венац	7,7%	10,1%	73,9%	8,3%
ДЗ Сопот	21,1%	12,8%	34,9%	31,2%
ДЗ Стари град	18,9%	8,7%	51,0%	21,4%
ДЗ Чукарица	7,5%	5,8%	30,1%	56,6%
ЗЗЗ радника ЖС	2,6%	6,4%	47,4%	43,6%
ЗЗЗ радника МУП	62,6%	11,1%	22,2%	4,0%
ЗЗЗ студената	56,6%	13,2%	25,0%	5,3%
УКУПНО	16,2%	12,7%	45,7%	25,4%

Највећи проценат **деце** (45,1%) бива примљен код изабраног лекара истог дана, без заказивања или уз заказивање посете за исти дан (26,7%), у већини домова здравља. Највећи проценат пацијената који никад не заказују преглед у педијатријској служби је у домовима здравља „Палилула” (68,9%), „Барајево“ (68,8%) и „Младеновац (68,0%) (Табела 15).

Табела 15. Заказивање прегледа и чекање на преглед изабраног 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	68,8%	18,8%	0,0%	12,5%
ДЗ Вождовац	60,9%	25,9%	8,1%	5,1%
ДЗ Врачар	38,5%	11,9%	13,3%	36,4%

ДЗ Гроцка	33,3%	30,6%	36,1%	0,0%
ДЗ Звездара	51,6%	14,5%	11,3%	22,6%
ДЗ Земун	36,2%	54,3%	6,2%	3,3%
ДЗ Лазаревац	45,8%	36,1%	15,7%	2,4%
ДЗ Младеновац	68,0%	17,5%	4,1%	10,3%
ДЗ Нови Београд	45,8%	24,5%	14,1%	15,6%
ДЗ Обреновац	31,8%	20,4%	39,3%	8,5%
ДЗ Палилула	68,9%	4,7%	8,5%	17,9%
ДЗ Раковица	52,6%	20,6%	15,5%	11,3%
ДЗ Савски венац	46,2%	28,6%	16,8%	8,4%
ДЗ Сопот	23,9%	52,2%	19,6%	4,3%
ДЗ Стари град	47,2%	22,0%	19,5%	11,4%
ДЗ Чукарица	26,7%	33,3%	30,9%	9,1%
УКУПНО	45,1%	26,7%	16,9%	11,4%

За разлику од претходних година када је већина **корисница службе за здравствену заштиту жена** преглед могла да обави у току истог дана, у 2017. години је више од половине корисница чекало је на преглед дуже од 3 дана (55,9%), а више од четвртине је чекало од 1 до 3 дана (26,1%). Највећи проценат корисница које чекају на преглед дуже од 3 дана је у домовима здравља „Чукарица“ (82,4%), „Звездара“ (73,3%) и „Вождовац“ (70,7%). Насупрот томе, ниједна корисница не чека на преглед дуже од 3 дана у Дому здравља „Барајево“, а у овом Дому здравља је и далеко највећи проценат оних које никад не заказују преглед код изабраног гинеколога (66,7%). И у Дому здравља „Сопот“ веома је мали проценат корисница које чекају на преглед дуже од 3 дана (6,3%) (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	66,7%	25,0%	8,3%	0,0%
ДЗ Вождовац	6,9%	4,3%	18,1%	70,7%
ДЗ Врачар	9,5%	9,5%	28,4%	52,7%
ДЗ Гроцка	2,6%	12,8%	66,7%	17,9%
ДЗ Звездара	6,7%	5,3%	14,7%	73,3%
ДЗ Земун	34,8%	7,0%	9,6%	48,7%
ДЗ Лазаревац	0,0%	10,0%	74,0%	16,0%
ДЗ Младеновац	8,9%	4,4%	20,0%	66,7%
ДЗ Нови Београд	4,2%	3,2%	47,4%	45,3%

ДЗ Обреновац	3,3%	10,9%	22,8%	63,0%
ДЗ Палилула	24,1%	5,1%	16,5%	54,4%
ДЗ Раковица	7,9%	7,9%	31,6%	52,6%
ДЗ Савски венац	10,1%	10,1%	15,7%	64,0%
ДЗ Сопот	0,0%	43,8%	50,0%	6,3%
ДЗ Стари град	12,5%	10,0%	22,5%	55,0%
ДЗ Чукарица	3,5%	0,0%	14,1%	82,4%
ЗЗЗ радника ЖС	1,6%	11,3%	11,3%	75,8%
ЗЗЗ радника МУП	18,8%	6,3%	40,6%	34,4%
ЗЗЗ студената	1,7%	13,6%	55,9%	28,8%
УКУПНО	10,3%	7,8%	26,1%	55,8%

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 (64,6%) и редовне физичке активности (56,9%). Изабрани лекар током редовне посете даје и савете о штетности алкохола (29,6%), дувана (33,8%) и одбрани од стреса (43,9%). О сигурном сексу (25,4%) и опасностима злоупотреби дроге (20,4%) савете је добило најмање корисника, с обзиром да близу половине сматра да им нису ни потребни савети о сигурном сексу (48,9%), док више од половине корисника сматра да им нису потребни савети везано за злоупотребу дроге (54,1%).

Табела 17. Саветовање о здравим стиливима 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	64,6%	11,7%	7,9%	15,8%
Важност физичке активности	56,9%	13,1%	9,7%	20,3%
Злоупотреба алкохола	29,6%	9,9%	17,8%	42,7%
Смањење/престанак пушења	33,8%	11,0%	16,6%	38,7%
Одбрана од стреса	43,9%	9,8%	14,5%	31,9%
Сигуран секс	25,4%	8,3%	17,4%	48,9%
Злоупотреба дрога	20,4%	8,1%	17,4%	54,1%

Савете о правилној исхрани корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (64,6%), као и претходних година. Највећи број корисника

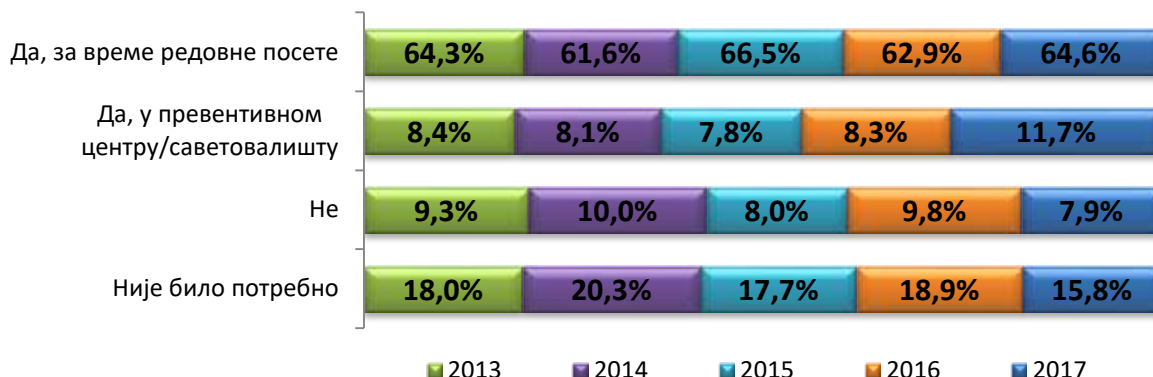
је овај савет добио током редовне посете у 333 радника ЖС (88,6%), а затим у Дому здравља „Нови Београд“ (81,5%), док је најмањи проценат оних који савет о правилној исхрани добију у току редовне посете био у 333 студената (42,1%) (Табела 18).

Табела 18. Учесталост саветовања о правилној исхрани

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	56,3%	6,3%	12,5%	25,0%
ДЗ Вождовац	44,4%	38,6%	7,6%	9,4%
ДЗ Врачар	62,0%	14,7%	6,0%	17,3%
ДЗ Гроцка	76,8%	3,0%	6,0%	14,2%
ДЗ Звездара	65,6%	7,0%	10,1%	17,3%
ДЗ Земун	64,7%	8,5%	7,9%	18,8%
ДЗ Лазаревац	71,0%	11,4%	5,7%	11,9%
ДЗ Младеновац	61,9%	5,8%	14,0%	18,3%
ДЗ Нови Београд	81,5%	2,3%	7,6%	8,6%
ДЗ Обреновац	62,0%	14,9%	7,4%	15,6%
ДЗ Палилула	72,7%	3,5%	10,7%	13,1%
ДЗ Раковица	60,5%	6,4%	10,5%	22,7%
ДЗ Савски венац	76,4%	3,2%	5,1%	15,3%
ДЗ Сопот	68,3%	4,9%	8,5%	18,3%
ДЗ Стари град	55,5%	7,9%	7,1%	29,5%
ДЗ Чукарица	54,1%	14,9%	9,0%	22,0%
333 радника ЖС	88,6%	9,0%	0,6%	1,8%
333 радника МУП	54,7%	4,2%	10,5%	30,5%
333 студената	42,1%	18,2%	8,3%	31,4%
УКУПНО	64,6%	11,7%	7,9%	15,8%

У 2017. години повећао се проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2013. годину, а тај проценат повећан је и у односу на претходну годину (Графикон 12). У петогодишњем интервалу повећао се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 8,4% у 2013. години на 11,7% у 2017. години), а смањен је проценат оних који нису добили савет о правилној исхрани, и то са 9,3% у 2013. години на 7,9% у 2017. години (Графикон 12).

Графикон 12. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2013-2017. године



Више од половине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2017. години добило **савет о значају физичке активности** (56,9%), незнатно мање него у претходној години (57%). Највише испитаника саветовано је о важности физичке активности у току редовне посете у 333 радника ЖС (88,5%) и у Дому здравља „Нови Београд“ (77,7%). Сваки десети испитаник у просеку није добио савет о важности физичке активности (9,7%), што је мање у односу на прошлу годину, када савет није добио сваки девети испитаник. Највише испитаника који нису добили савет о важности физичке активности био је у Дому здравља „Младеновац“ (16,2%), а следе домови здравља „Земун“ (14,2%), „Барајево“ (13,6%), „Раковица“ (13,4%) и „Звездара“ (3,0%). Највећи проценат испитаника је сматрао да им овај савет није потребан у 333 радника МУП (36,0%) и 333 студената (32,8%) (Табела 19).

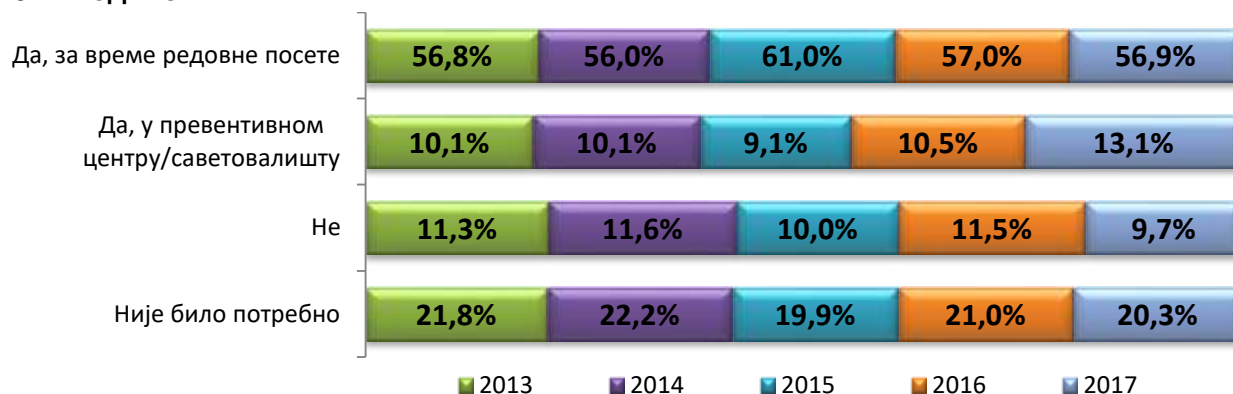
Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности

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	50,8%	13,6%	13,6%	22,0%
ДЗ Вождовац	33,8%	34,1%	9,1%	23,0%
ДЗ Врачар	54,7%	16,7%	7,8%	20,8%
ДЗ Гроцка	65,7%	7,1%	7,6%	19,5%
ДЗ Звездара	61,7%	8,0%	13,0%	17,3%
ДЗ Земун	41,7%	17,0%	14,2%	27,2%
ДЗ Лазаревац	58,0%	17,8%	4,5%	19,7%
ДЗ Младеновац	59,4%	4,5%	16,2%	19,8%
ДЗ Нови Београд	77,7%	3,2%	8,3%	10,8%
ДЗ Обреновац	57,6%	16,6%	9,2%	16,5%
ДЗ Палилула	66,6%	3,7%	12,6%	17,1%
ДЗ Раковица	52,9%	10,2%	13,4%	23,6%

ДЗ Савски венац	71,7%	2,6%	4,9%	20,9%
ДЗ Сопот	66,3%	4,3%	8,6%	20,9%
ДЗ Стари град	47,7%	8,9%	8,9%	34,6%
ДЗ Чукарица	48,7%	15,5%	11,4%	24,3%
ЗЗЗ радника ЖС	88,5%	8,5%	0,6%	2,4%
ЗЗЗ радника МУП	48,8%	3,5%	11,6%	36,0%
ЗЗЗ студената	26,2%	29,5%	11,5%	32,8%
УКУПНО	56,9%	13,1%	9,7%	20,3%

Саветовање о значају физичке активности током редовне посете варира у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 13). У току редовне посете изабраном лекару савете о значају физичке активности добило је 56,9% корисника у 2017. години, што је приближно као и пре 5 година (2013. године 56,8% корисника добило је овај савет током редовне посете). Учесталост саветовања у саветовалиштима повећана 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 смањило се током посматраног периода.

Графикон 13. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2013-2017. године



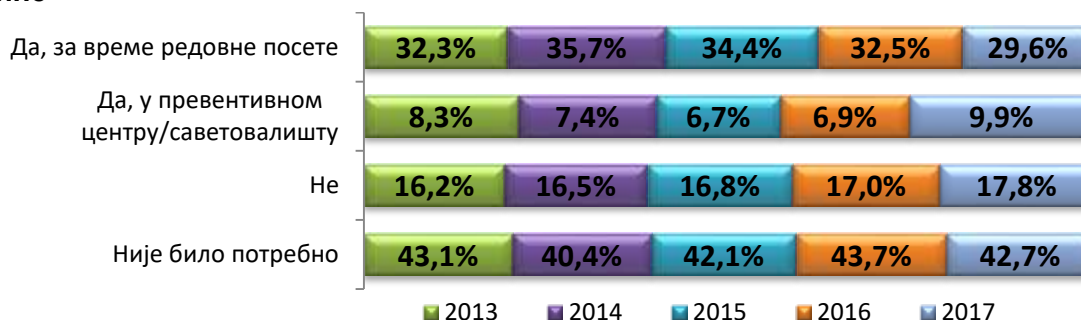
Савете о злоупотреби алкохола током редовне посете добило је мање од трећине корисника (29,6%). Највећи проценат саветованих за време редовне посете био је у ЗЗЗ радника ЖС (83,6%), а следе домови здравља „Сопот“ (45,9%) и „Гроцка“ (45,6%), а најмање у ДЗ „Вождовац“ (13,3%) и „Земун“ (15,9%). Више од две петине испитаника (42,7%) сматра да им није ни потребно саветовање о злоупотреби алкохола, док 17,8% 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	37,0%	5,6%	25,9%	31,5%
ДЗ Вождовац	13,3%	29,5%	16,0%	41,2%
ДЗ Врачар	33,1%	15,2%	14,6%	37,2%
ДЗ Гроцка	45,6%	10,9%	12,4%	31,1%
ДЗ Звездара	30,3%	7,8%	23,9%	38,1%
ДЗ Земун	15,6%	11,8%	23,8%	48,8%
ДЗ Лазаревац	33,6%	5,9%	14,3%	46,2%
ДЗ Младеновац	40,4%	3,5%	21,8%	34,4%
ДЗ Нови Београд	25,4%	1,1%	28,5%	45,0%
ДЗ Обреновац	36,1%	8,3%	18,9%	36,7%
ДЗ Палилула	38,1%	2,2%	14,5%	45,3%
ДЗ Раковица	27,1%	7,0%	20,2%	45,7%
ДЗ Савски венац	39,1%	,9%	6,7%	53,4%
ДЗ Сопот	45,9%	4,4%	11,3%	38,4%
ДЗ Стари град	22,5%	4,7%	13,1%	59,7%
ДЗ Чукарица	24,1%	12,7%	13,4%	49,8%
ЗЗЗ радника ЖС	83,6%	9,7%	1,8%	4,8%
ЗЗЗ радника МУП	29,3%	2,4%	12,2%	56,1%
ЗЗЗ студената	15,9%	15,9%	15,0%	53,3%
УКУПНО	29,6%	9,9%	17,8%	42,7%

У периоду од 2013. до 2017. године смањило се проценат оних који су добили савет о злоупотреби алкохола за време редовне посете (са 32,3% на 29,6%), док се повећао проценат оних који су овај савет добили у саветовалишту (са 8,3% на 9,9%). У истом периоду нешто се повећао и проценат корисника који нису добили овај савет (са 16,2% на 17,8%), а смањило се проценат оних који сматрају да им савет није ни био потребан (са 43,1% на 42,7%) (Графикон 14).

Графикон 14. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2013-2017. године



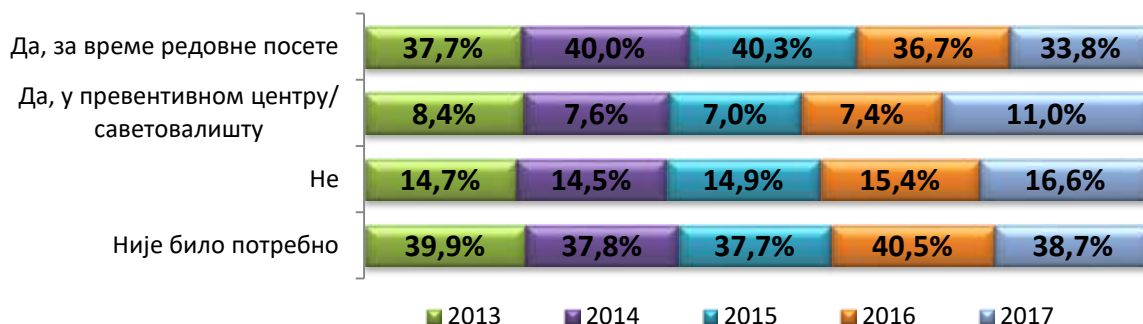
У току 2017. године 33,8% испитаних корисника је добило савет **о штетности пушења или о престанку пушења** током редовне посете, што је мање него у 2016. години, када је овај савет добило 36,7% испитаних корисника. Највише савета на ову тему током редовне посете дали су изабрани лекари у домовима здравља „Обреновац“ (47,7%) и „Палилула“ (47,2%), а као и протеклих година најмање у ЗЗЗ студената (18,1%). Више од трећине испитаника (38,7%) 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	41,8%	10,9%	14,5%	32,7%
ДЗ Вождовац	29,9%	12,4%	12,4%	45,4%
ДЗ Врачар	44,1%	12,8%	11,8%	31,3%
ДЗ Гроцка	40,0%	7,2%	11,2%	41,6%
ДЗ Звездара	43,9%	2,5%	19,6%	34,0%
ДЗ Земун	32,5%	3,5%	24,8%	39,2%
ДЗ Лазаревац	38,1%	9,4%	16,7%	35,7%
ДЗ Младеновац	43,6%	12,0%	13,5%	31,0%
ДЗ Нови Београд	33,3%	4,7%	21,7%	40,3%
ДЗ Обреновац	47,7%	1,1%	5,9%	45,3%
ДЗ Палилула	47,2%	5,0%	13,2%	34,6%
ДЗ Раковица	29,3%	4,1%	12,6%	53,9%
ДЗ Савски венац	17,6%	30,9%	14,9%	36,5%
ДЗ Сопот	29,9%	15,2%	21,4%	33,5%
ДЗ Стари град	27,4%	12,9%	20,6%	39,0%
ДЗ Чукарица	39,2%	5,7%	21,0%	34,1%
ЗЗЗ радника ЖС	39,5%	2,3%	7,0%	51,2%
ЗЗЗ радника МУП	45,8%	10,2%	2,4%	41,6%
ЗЗЗ студената	18,1%	14,3%	13,3%	54,3%
УКУПНО	33,8%	11,0%	16,6%	38,7%

У периоду 2013-2017. године учесталост саветовања о штетности односно престанку пушења у току редовне посета изабраним лекару смањила се са 37,7% на 33,8%, док је учесталост овог саветовања у превентивном центру порасла са 8,4% на 11%). Процент корисника који није добио савет о пушењу је порастао у посматраном периоду са 14,7% на 16,6%, а нешто је смањен проценат корисника који сматрају да им овакво саветовање није потребно (Графикон 15).

Графикон 15. Учесталост саветовања о штетности пушења у периоду 2013-2017. године



Нешто мање испитаника је у 2017. години добило **савет оштетности стреса** у току редовне посете изабраном лекару (43,9%) у односу на 2016. годину (када је овакав савет добило 44,3%). Као и прошле године, највише корисника добило је овај савет током редовне посете у Дому здравља „Нови Београд“ (59,3%). Готово трећина корисника у просеку сматра да им овај савет није ни потребан (31,9%), највише у Дому здравља „Стари град“ (52,8%), а следе 333 студената (46,2%), 333 радника ЖС (45,8%) и 333 радника МУП (43,3%) (Табела 22).

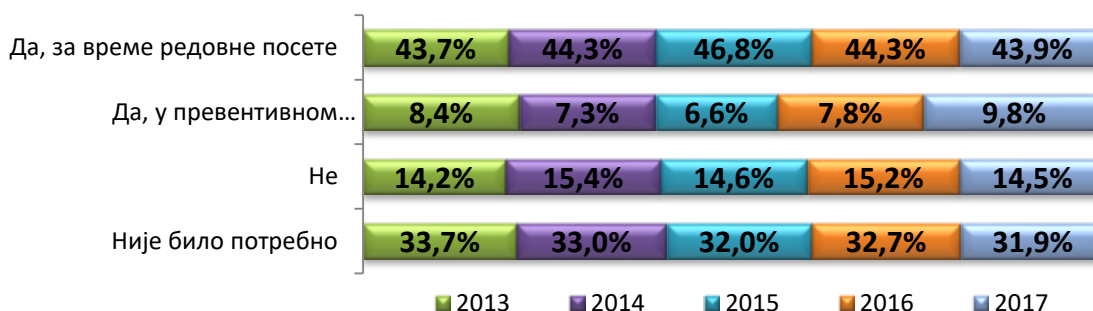
Табела 22. Учесталост саветовања о штетности стреса

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	35,3%	5,9%	19,6%	39,2%
ДЗ Вождовац	24,5%	29,0%	10,7%	35,9%
ДЗ Врачар	41,4%	12,2%	19,5%	26,9%
ДЗ Гроцка	45,5%	11,1%	11,1%	32,3%
ДЗ Звездара	47,1%	5,0%	19,3%	28,6%
ДЗ Земун	41,5%	11,3%	18,1%	29,1%
ДЗ Лазаревац	51,5%	3,8%	11,5%	33,1%
ДЗ Младеновац	47,2%	3,2%	20,1%	29,6%
ДЗ Нови Београд	59,3%	1,0%	18,5%	21,2%
ДЗ Обреновац	39,7%	13,5%	13,8%	33,0%
ДЗ Палилула	56,3%	1,5%	14,2%	28,0%
ДЗ Раковица	33,9%	4,7%	22,0%	39,4%
ДЗ Савски венац	63,8%	1,3%	5,5%	29,4%
ДЗ Сопот	56,0%	5,0%	10,7%	28,3%
ДЗ Стари град	29,3%	4,9%	13,0%	52,8%
ДЗ Чукарица	35,8%	11,8%	13,5%	38,9%
333 радника ЖС	42,3%	10,7%	1,2%	45,8%

333 радника МУП	45,7%	2,5%	8,6%	43,2%
333 студената	24,0%	16,3%	13,5%	46,2%
УКУПНО	43,9%	9,8%	14,5%	31,9%

У току посматраног периода 2013-2017. године проценат корисника који је добио савет о штетности стреса за време редовне посете је приближно исти и у 2017. години износио је 43,9% (Графикон 16). Процент оних корисника који су савет о штетности стреса добили у превентивном центру нешто је порастао у истом периоду, као и проценат оних који нису добили овај савет, док је смањен проценат корисника који сматрају да им није потребан савет о штетности стреса и то са 33,7% на 31,9%.

Графикон 16. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2013-2017. године



Савете о сигурном сексу у 2017. години је добила трећина испитаних корисника, било током редовне посете или у саветовалишту (Табела 23). Посматрајући по установама, највећи проценат корисника добио је савет у 333 студената (51,2%) и Дому здравља „Лазаревац“ (50,8%), а следи 333 радника ЖС (40,4%). Више од половине испитаника сматра да им саветовање на ову тему није било потребно у ДЗ „Стари град“ (62,1%), ДЗ „Савски венац“ (58,7%), 333 радника МУП (57,6%), ДЗ „Вождовац“ (57,2%) и ДЗ „Нови Београд“ (55,7%).

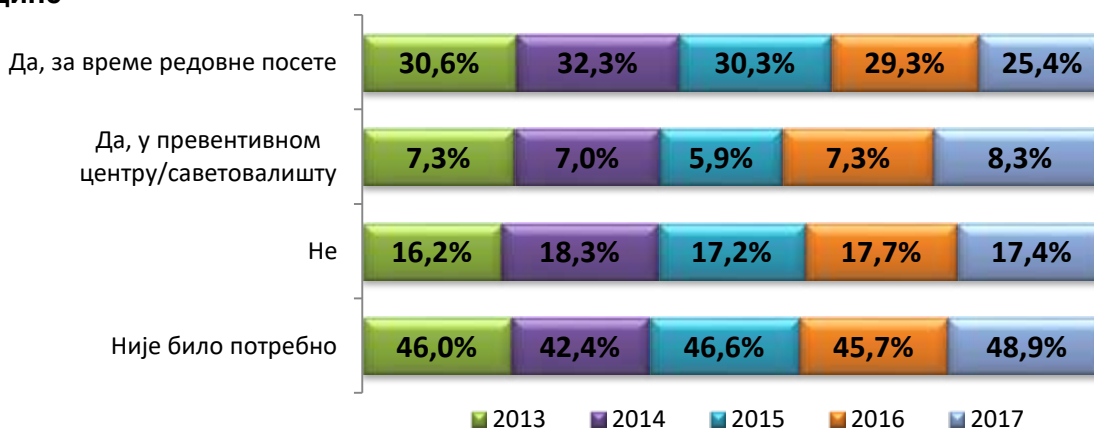
Табела 23. Учесталост саветовања о сигурном сексу

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	26,4%	9,4%	28,3%	35,8%
ДЗ Вождовац	11,6%	20,6%	10,6%	57,2%
ДЗ Врачар	30,3%	15,0%	22,1%	32,6%
ДЗ Гроцка	38,5%	10,4%	13,0%	38,0%
ДЗ Звездара	27,1%	4,2%	21,9%	46,8%
ДЗ Земун	14,1%	14,3%	23,3%	48,3%
ДЗ Лазаревац	50,8%	2,4%	12,1%	34,7%
ДЗ Младеновац	36,3%	3,7%	24,5%	35,5%

ДЗ Нови Београд	20,2%	1,0%	23,1%	55,7%
ДЗ Обреновац	19,9%	7,6%	24,2%	48,3%
ДЗ Палилула	35,0%	2,3%	15,0%	47,7%
ДЗ Раковица	31,0%	7,0%	20,9%	41,1%
ДЗ Савски венац	32,8%	1,7%	6,8%	58,7%
ДЗ Сопот	36,1%	5,2%	15,5%	43,2%
ДЗ Стари град	22,2%	3,4%	12,3%	62,1%
ДЗ Чукарица	28,8%	11,2%	13,7%	46,3%
ЗЗЗ радника ЖС	40,4%	9,6%	1,2%	48,8%
ЗЗЗ радника МУП	27,1%	2,4%	12,9%	57,6%
ЗЗЗ студената	51,2%	4,0%	11,2%	33,6%
УКУПНО	25,4%	8,3%	17,4%	48,9%

Запажа се да је у 2017. години порастао проценат датих савета о сигурном сексу у превентивном центру/саветовалишту, у односу на 2013. годину (са 7,3% на 8,3%), док се проценат датих савета за време редовне посете смањило (са 30,6% на 25,4%). Процент корисника који није добио савет, као и оних који су сматрали да им савет није потребан нешто су већи, уз осцилације током посматраног периода (Графикон 17).

Графикон 17. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2013-2017. године



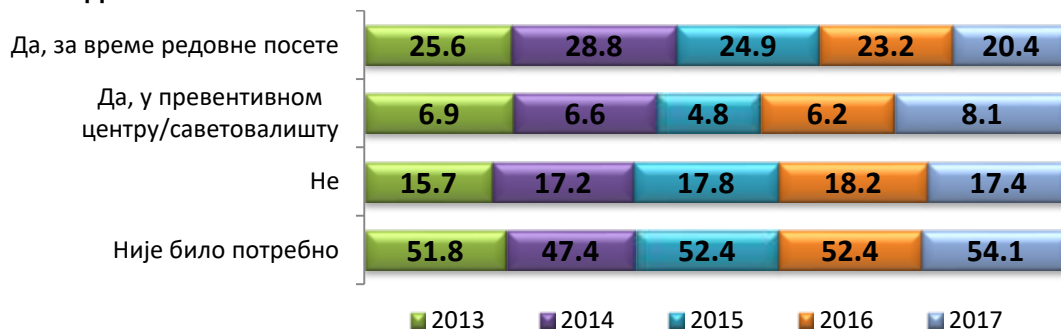
Савете о штетности злоупотребе дрога у току 2017. године добило је 20,4% корисника у току редовне посете и 8,1% у саветовалишту или превентивном центру (Табела 24). Највише корисника је добило овај савет за време редовне посете лекару у ЗЗЗ радника ЖС (40,2%), као и у домовима здравља „Лазаревац“ (33,6%) и „Младеновац“ (33,3%). Највише корисника сматра да им овај савет није потребан у ЗЗЗ радника МУП (65,4%) и ДЗ „Стари град“ (63,4%).

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	23,1%	13,5%	23,1%	40,4%
ДЗ Вождовац	9,5%	19,2%	10,5%	60,8%
ДЗ Врачар	21,6%	12,2%	27,1%	39,0%
ДЗ Гроцка	31,8%	12,8%	12,8%	42,6%
ДЗ Звездара	24,0%	3,9%	21,3%	50,8%
ДЗ Земун	10,0%	8,8%	21,0%	60,2%
ДЗ Лазаревац	33,6%	4,1%	9,0%	53,3%
ДЗ Младеновац	33,3%	2,6%	26,0%	38,1%
ДЗ Нови Београд	14,6%	0,6%	23,3%	61,6%
ДЗ Обреновац	17,2%	12,5%	22,5%	47,7%
ДЗ Палилула	30,7%	1,7%	15,9%	51,7%
ДЗ Раковица	24,8%	7,0%	22,5%	45,7%
ДЗ Савски венац	29,9%	0,2%	7,2%	62,7%
ДЗ Сопот	32,9%	5,1%	14,6%	47,5%
ДЗ Стари град	21,0%	3,4%	12,2%	63,4%
ДЗ Чукарица	19,6%	10,7%	13,2%	56,4%
333 радника ЖС	40,2%	9,1%	1,2%	49,4%
333 радника МУП	21,0%	1,2%	12,3%	65,4%
333 студената	20,7%	20,7%	10,7%	47,9%
УКУПНО	20,4%	8,1%	17,4%	54,1%

У периоду од 2013. до 2017. године нешто је смањен проценат корисника који су добили савет о штетности злоупотреба дрога за време редовне посете, а повећан проценат оних који су савет добили у превентивном центру односно 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 2013-2017. године



Задовољство корисника радом медицинских сестара

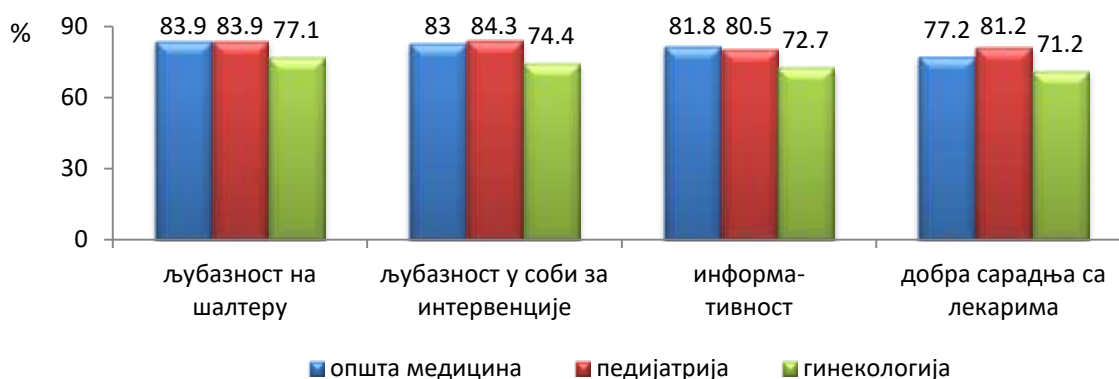
Када је у питању **задовољство корисника радом медицинских сестара**, око четири петине анкетираних корисника су позитивно оценили **љубазност медицинских сестара на шалтеру и у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају, као и њихову сарадњу са лекарима** (Табела 25).

Табела 25. Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	82,7	14,1	2,2	1,0
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	81,9	13,2	1,3	3,6
Медицинске сестре ми пруже све информације	79,9	16,0	2,9	1,1
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	77,1	13,8	1,9	7,1

Аспектима рада медицинских сестара, који се односе на љубазност на шалтеру и информативност, најзадовољнији су корисници у служби за здравствену заштиту одраслих, док су љубазношћу сестара у соби за интервенције и добром сарадњом са лекарима најзадовољнији корисници педијатријске службе. Најмање задовољни свим аспектима рада медицинских сестара су корисници у служби за здравствену заштиту жена (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



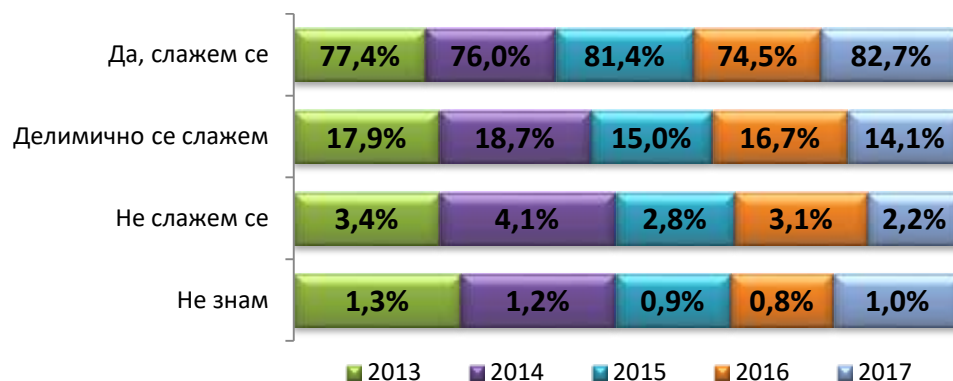
Посматрајући по здравственим установама (Табела 26), може се уочити да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у домовима здравља „Савски венац“ (93,8%), „Нови Београд“ (93,1%) и „Гроцка“ (90,8%), док се са тврдњом да су медицинске сестре на шалтеру љубазне не слаже највећи број корисника у домовима здравља „Младеновац“ (5,5%) и „Звездара“ (5,1%), као и 333 радника МУП (5,0%).

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	78,7%	13,1%	3,3%	4,9%
ДЗ Вождовац	82,6%	14,5%	1,7%	1,1%
ДЗ Врачар	80,4%	15,1%	2,8%	1,6%
ДЗ Гроцка	90,8%	6,4%	2,0%	0,8%
ДЗ Звездара	80,2%	14,3%	5,1%	,5%
ДЗ Земун	72,9%	22,2%	3,8%	1,0%
ДЗ Лазаревац	84,2%	12,8%	2,0%	1,0%
ДЗ Младеновац	68,7%	22,7%	5,5%	3,2%
ДЗ Нови Београд	93,1%	6,1%	0,3%	0,5%
ДЗ Обреновац	85,4%	13,1%	1,2%	0,3%
ДЗ Палилула	82,4%	14,2%	2,3%	1,0%
ДЗ Раковица	80,0%	15,9%	2,4%	1,8%
ДЗ Савски венац	93,8%	5,1%	1,1%	0,0%
ДЗ Сопот	87,3%	9,2%	1,7%	1,7%
ДЗ Стари град	85,1%	12,7%	1,7%	0,5%
ДЗ Чукарица	87,4%	10,9%	1,5%	0,2%
333 радника ЖС	51,5%	46,1%	0,6%	1,8%
333 радника МУП	74,2%	20,0%	5,0%	0,8%
333 студената	61,8%	30,9%	4,4%	2,9%
УКУПНО	82,7%	14,1%	2,2%	1,0%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру (са 77,4% у 2013. години на 82,7% у 2017. 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 2013-2017. године



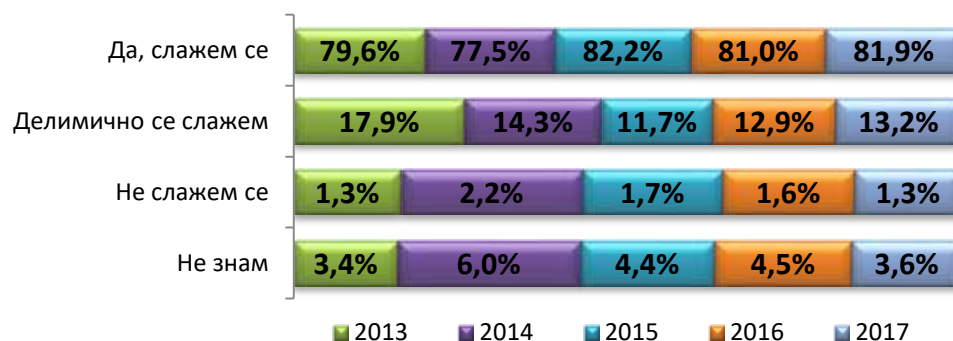
Више од четири петине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (81,9%), нешто више него у претходној години (81,0%). Као и прошле године, корисници су најзадовољнији љубазношћу сестара у соби за интервенције у ДЗ „Нови Београд“ (93,9%). Као и прошле године, најмањи проценат корисника 333 студената сматра да су сестре љубазне, нешто више од половине испитаника (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	79,3%	10,3%	3,4%	6,9%
ДЗ Вождовац	81,4%	13,3%	1,4%	3,8%
ДЗ Врачар	71,4%	21,4%	1,2%	6,0%
ДЗ Гроцка	89,7%	5,6%	0,9%	3,8%
ДЗ Звездара	76,7%	15,4%	3,5%	4,3%
ДЗ Земун	72,3%	23,9%	1,3%	2,4%
ДЗ Лазаревац	85,3%	13,0%	0,5%	1,1%
ДЗ Младеновац	75,2%	19,2%	2,5%	3,1%
ДЗ Нови Београд	93,9%	4,0%	0,2%	1,9%
ДЗ Обреновац	83,3%	13,2%	1,4%	2,1%
ДЗ Палилула	82,7%	8,8%	2,2%	6,3%
ДЗ Раковица	84,9%	8,6%	1,3%	5,3%
ДЗ Савски венац	93,6%	4,3%	0,4%	1,7%
ДЗ Сопот	92,2%	4,2%	1,2%	2,4%
ДЗ Стари град	86,4%	9,1%	1,1%	3,5%
ДЗ Чукарица	88,1%	7,2%	0,3%	4,4%
333 радника ЖС	48,8%	50,0%	0,6%	0,6%
333 радника МУП	69,1%	14,9%	2,1%	13,8%
333 студената	54,7%	27,3%	5,5%	12,5%
УКУПНО	81,9%	13,2%	1,3%	3,6%

У периоду од 2013. до 2017. године повећао се проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (са 79,6% у 2013. години на 81,9% у 2017. години), а тај проценат се повећао и у односу на прошлу годину (Графикон 21), док је проценат корисника који се не слаже да су сестре у соби за интервенције љубазне у посматраном периоду непромењен (1,3% у 2013. и 2017. години).

Графикон 21. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



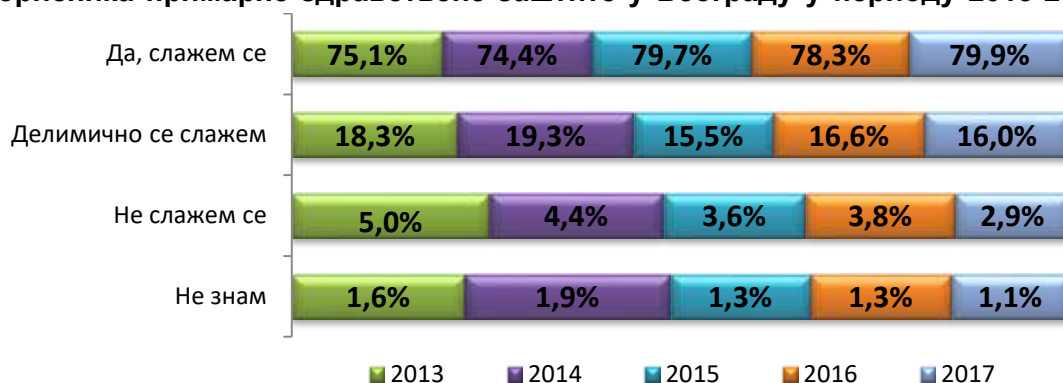
Више од три четвртине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (79,9%). Као и прошле године, тај проценат је највећи у Дому здравља „Нови Београд” (91,4%), док је најмањи у 333 радника ЖС (51,8%). Са овом тврдњом се не слаже у просеку 2,9% испитаника, а највише у домовима здравља „Барајево“ (8,8%) и „Младеновац“ (7,1%) (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	75,4%	12,3%	8,8%	3,5%
ДЗ Вождовац	76,4%	18,7%	3,4%	1,5%
ДЗ Врачар	72,2%	23,9%	2,2%	1,7%
ДЗ Гроцка	90,6%	5,6%	2,6%	1,3%
ДЗ Звездара	77,3%	17,5%	4,7%	0,5%
ДЗ Земун	68,6%	26,3%	3,5%	1,6%
ДЗ Лазаревац	79,5%	15,1%	4,3%	1,1%
ДЗ Младеновац	72,0%	19,6%	7,1%	1,2%
ДЗ Нови Београд	91,4%	7,8%	0,3%	0,5%
ДЗ Обреновац	83,0%	14,3%	2,3%	0,4%
ДЗ Палилула	82,8%	10,3%	5,0%	1,9%
ДЗ Раковица	81,6%	12,7%	3,8%	1,9%
ДЗ Савски венац	92,1%	6,4%	1,3%	0,2%
ДЗ Сопот	90,5%	5,4%	2,4%	1,8%
ДЗ Стари град	79,8%	15,5%	4,1%	0,5%
ДЗ Чукарица	84,3%	13,4%	1,5%	0,8%
333 радника ЖС	51,8%	47,0%	0,6%	0,6%
333 радника МУП	73,0%	20,0%	4,0%	3,0%
333 студената	62,7%	28,4%	6,7%	2,2%
УКУПНО	79,9%	16,0%	2,9%	1,1%

У периоду од 2013. године корисници у већем проценту сматрају да им медицинске сестре пружају довољно информација (од 75,1% у 2013. години на 79,9% у 2017. години). Удео испитаника који не знају, не слажу се или се делимично слажу са овом тврдњом смањило се у односу на 2013. годину (Графикон 22).

Графикон 22. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



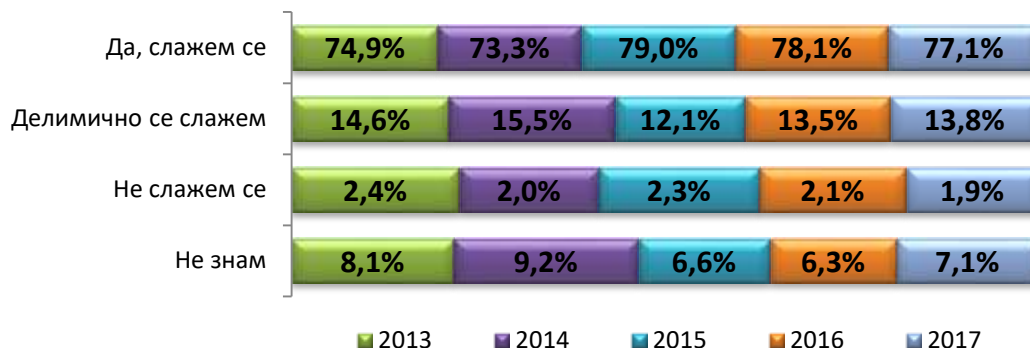
Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара, више од три четвртине испитаника (77,1%) сматра да добро сарађују, а највећи проценат у ДЗ „Сопот“ (89,3%) и „Нови Београд“ (89,0%). Свега 1,9% испитаника се не слаже са тврдњом да медицинске сестре и лекари добро сарађују (Табела 29).

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	73,8%	8,2%	9,8%	8,2%
ДЗ Вождовац	74,3%	16,1%	2,0%	7,7%
ДЗ Врачар	81,2%	10,7%	2,3%	5,7%
ДЗ Гроцка	87,7%	6,4%	1,7%	4,2%
ДЗ Звездара	72,8%	17,0%	2,7%	7,5%
ДЗ Земун	65,2%	19,5%	2,3%	12,9%
ДЗ Лазаревац	77,0%	14,4%	3,2%	5,3%
ДЗ Младеновац	68,6%	19,2%	4,0%	8,2%
ДЗ Нови Београд	89,0%	5,1%	0,1%	5,8%
ДЗ Обреновац	69,4%	22,2%	2,1%	6,3%
ДЗ Палилула	84,3%	8,7%	1,6%	5,5%
ДЗ Раковица	79,2%	10,4%	5,8%	4,5%
ДЗ Савски венац	77,4%	10,5%	0,9%	11,2%
ДЗ Сопот	89,3%	4,1%	1,8%	4,7%
ДЗ Стари град	82,2%	10,6%	1,8%	5,5%
ДЗ Чукарица	86,6%	8,0%	1,0%	4,4%
333 радника ЖС	51,8%	46,3%	1,2%	0,6%
333 радника МУП	76,5%	12,7%	1,0%	9,8%
333 студената	60,4%	26,9%	3,7%	9,0%
УКУПНО	77,1%	13,8%	1,9%	7,1%

У посматраном петогодишњем периоду порастао је проценат корисника који сматра да медицинска сестра и лекар добро сарађују (са 74,9% на 77,1%), а смањио се проценат оних који имају супротно мишљење, делимично се слажу са овом тврдњом или не знају (Графикон 23).

Графикон 23. Медицинска сестра и лекар добро сарађују, одговори корисника у периоду 2013-2017. године



Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, 73,5% корисника сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима, 72,7% сматра да лекари одвајају довољно времена за разговор, 80,7% да их пажљиво слушају и 80,9% да им лекари дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују, па се после обављене посете лекару 74,0% испитаника осећа способнијим да се избори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема 88,8% анкетираних би се најпре обратило свом лекару. Више од половине свих испитаника сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију (Табела 30).

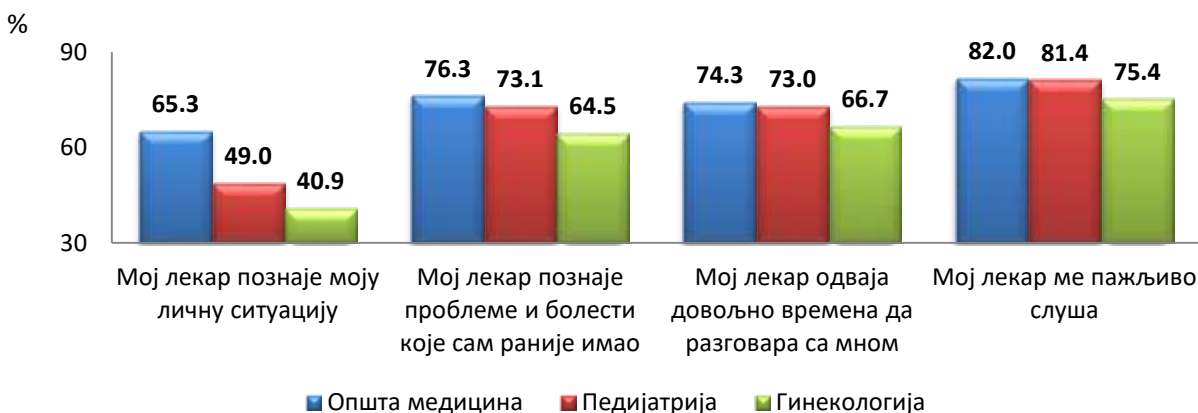
Табела 30. Ставови корисника о изабраном лекару

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
лекар познаје моју личну ситуацију	57,4	25,7	17,0
лекар познаје раније проблеме и болести	73,5	21,1	5,4
лекар одваја довољно времена за разговор	72,7	22,0	5,3
лекар ме пажљиво слуша	80,7	16,2	3,1
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	80,9	15,7	3,5
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	74,0	21,6	4,5
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	80,8	15,7	3,4

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 пацијената, а уочава се и да су гинеколози најмање упознати са личном ситуацијом својих корисника (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 код испитаника у свим службама. Такође, више од три четвртине испитаника прво би се јавило своме лекару уколико имају нови здравствени проблем (Графикон 24б).

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



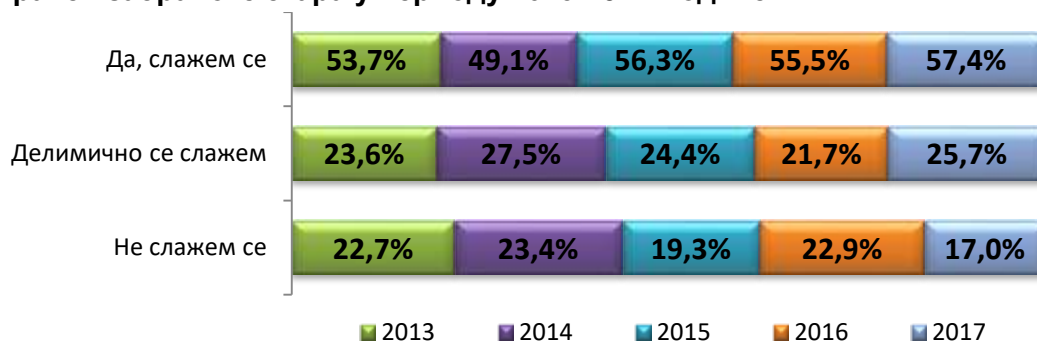
Да лекар познаје њихову личну ситуацију, изјаснило се нешто више од половине испитаних корисника, а у највишем проценту изабрани лекари познају личну ситуацију пацијената у домовима здравља „Савски венац“ (66,4%) и „Звездара“ (63,0%). Са овом тврдњом се делимично слаже у просеку око четвртине испитаника, а као и претходне године, далеко највећи проценат испитаника у 333 студената изјаснио се да лекар не познаје њихову личну ситуацију (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	62,5%	21,9%	15,6%
ДЗ Вождовац	55,1%	29,0%	15,9%
ДЗ Врачар	55,8%	28,6%	15,6%
ДЗ Гроцка	62,0%	12,4%	25,6%
ДЗ Звездара	63,0%	18,6%	18,4%
ДЗ Земун	53,4%	30,0%	16,6%
ДЗ Лазаревац	53,3%	30,0%	16,7%
ДЗ Младеновац	51,5%	19,3%	29,1%
ДЗ Нови Београд	71,4%	21,9%	6,7%
ДЗ Обреновац	57,4%	28,8%	13,8%
ДЗ Палилула	58,3%	19,0%	22,7%
ДЗ Раковица	43,8%	32,0%	24,2%
ДЗ Савски венац	66,4%	21,3%	12,3%
ДЗ Сопот	59,8%	19,5%	20,7%
ДЗ Стари град	53,3%	28,9%	17,8%
ДЗ Чукарица	49,5%	24,9%	25,7%
ЗЗЗ радника ЖС	45,8%	49,4%	4,8%
ЗЗЗ радника МУП	47,0%	26,0%	27,0%
ЗЗЗ студената	16,7%	35,8%	47,5%
УКУПНО	57,4%	25,7%	17,0%

У посматраном петогодишњем интервалу, повећан је проценат корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију (са 53,7% на 57,4%), а овај проценат повећан је и у односу на прошлу годину. Такође, у петогодишњем периоду повећан је проценат испитаника који се делимично слажу са овом тврдњом, док је проценат оних који се не слажу да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију смањен (Графикон 25).

Графикон 25. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2013-2017. године



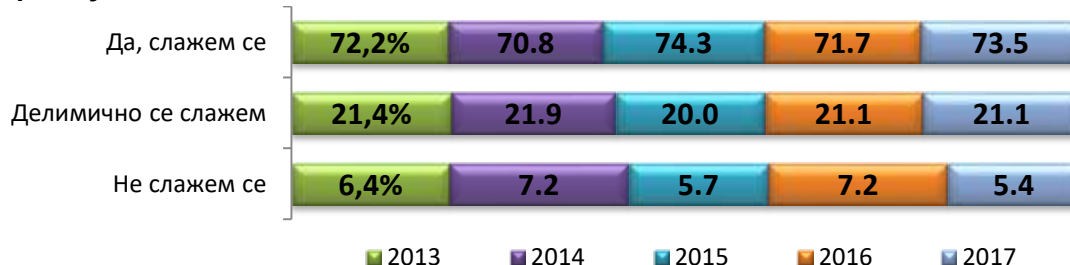
Готово три четвртине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, и то највише у домовима здравља: „Гроцка“ (85,7%), „Савски венац“ (84,4%), „Нови Београд“ (84,4%) и „Сопот“ (81,9%). Као и у претходној години, са овом изјавом не слаже се највише испитаника у 333 студената, и то сваки шести испитаник (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	66,1%	23,2%	10,7%
ДЗ Вождовац	67,5%	27,8%	4,7%
ДЗ Врачар	74,6%	22,7%	2,8%
ДЗ Гроцка	85,7%	10,7%	3,6%
ДЗ Звездара	73,2%	21,0%	5,9%
ДЗ Земун	72,8%	21,5%	5,7%
ДЗ Лазаревац	71,3%	19,7%	9,0%
ДЗ Младеновац	73,1%	17,2%	9,7%
ДЗ Нови Београд	84,4%	14,0%	1,6%
ДЗ Обреновац	67,0%	28,7%	4,3%
ДЗ Палилула	73,2%	17,2%	9,7%
ДЗ Раковица	69,6%	18,4%	12,0%
ДЗ Сопот	81,9%	11,7%	6,4%
ДЗ Савски венац	84,4%	12,9%	2,7%
ДЗ Стари град	75,4%	19,0%	5,6%
ДЗ Чукарица	70,9%	20,1%	9,0%
333 радника ЖС	45,2%	51,8%	3,0%
333 радника МУП	75,2%	17,8%	6,9%
333 студената	41,7%	41,7%	16,5%
УКУПНО	73,5%	21,1%	5,4%

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

Графикон 26. Познавање историје болести корисника од стране избраног лекара, у периоду 2013-2017. године



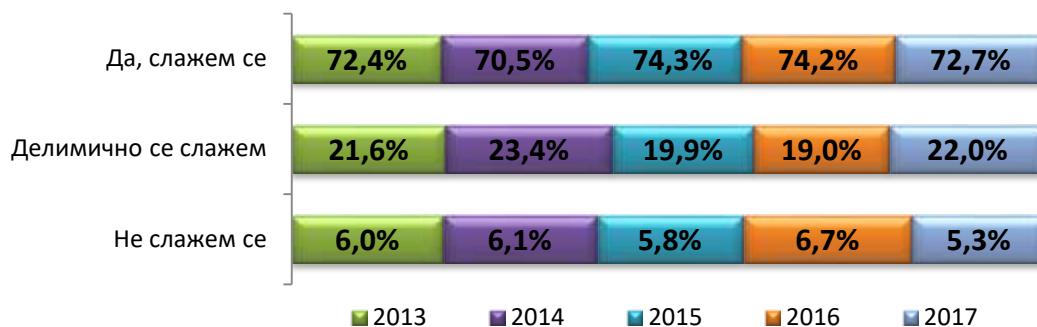
Готово три четвртине испитаника (72,7%) сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља „Нови Београд“ (88,0%) и „Гроцка“ (87,8%). Највише испитаника који се не слажу са овом тврдњом је у домовима здравља „Барајево“ и „Лазаревац“ (Табела 33).

Табела 33. Задовољство корисника временом које избрани 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	67,9%	17,9%	14,3%
ДЗ Вождовац	67,3%	26,5%	6,2%
ДЗ Врачар	73,3%	22,3%	4,4%
ДЗ Гроцка	87,8%	8,6%	3,6%
ДЗ Звездара	70,2%	23,9%	5,9%
ДЗ Земун	64,8%	29,9%	5,3%
ДЗ Лазаревац	66,9%	22,1%	11,0%
ДЗ Младеновац	69,3%	21,1%	9,6%
ДЗ Нови Београд	88,0%	10,9%	1,2%
ДЗ Обреновац	66,3%	27,9%	5,8%
ДЗ Палилула	75,3%	17,1%	7,6%
ДЗ Раковица	71,1%	19,1%	9,9%
ДЗ Савски венац	77,2%	19,3%	3,4%
ДЗ Сопот	83,8%	10,8%	5,4%
ДЗ Стари град	72,6%	22,7%	4,7%
ДЗ Чукарица	74,8%	20,2%	5,0%
ЗЗЗ радника ЖС	48,5%	47,3%	4,2%
ЗЗЗ радника МУП	76,2%	18,8%	5,0%
ЗЗЗ студената	54,7%	36,7%	8,6%
УКУПНО	72,7%	22,0%	5,3%

Удео корисника који сматрају да њихов лекар издваја довољно времена за њих, оних који се делимично слажу са овом тврдњом и оних који се не слажу са овом тврдњом готово да се није мењао у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство корисника временом које изабрани лекар одваја за разговор са њим, у периоду 2013-2017. године



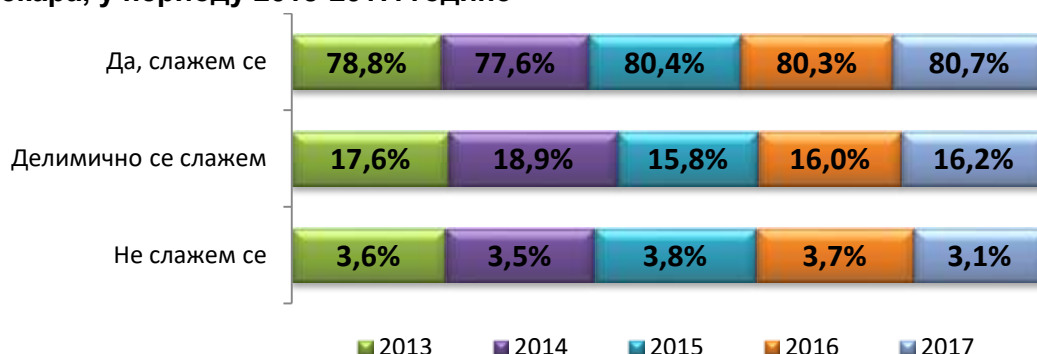
Више од четири петине испитаника сматра да да их изабрани лекар пажљиво слуша (Табела 34). Са овом тврдњом сложило се највише испитаника у ДЗ „Нови Београд“ (94,7%) и „Гроцка“ (91,3%). Највећи број корисника Дома здравља „Барајево“ не слаже се са тврдњом да их лекар пажљиво слуша (13,5%).

Табела 34. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	67,3%	19,2%	13,5%
ДЗ Вождовац	74,8%	22,0%	3,2%
ДЗ Врачар	79,5%	18,2%	2,3%
ДЗ Гроцка	91,3%	6,4%	2,3%
ДЗ Звездара	77,7%	18,7%	3,5%
ДЗ Земун	77,7%	20,2%	2,1%
ДЗ Лазаревац	79,5%	17,0%	3,5%
ДЗ Младеновац	78,2%	15,2%	6,6%
ДЗ Нови Београд	94,7%	4,6%	0,7%
ДЗ Обреновац	75,2%	21,4%	3,4%
ДЗ Палилула	80,6%	15,4%	4,0%
ДЗ Раковица	75,7%	15,8%	8,6%
ДЗ Савски венац	87,4%	11,3%	1,3%
ДЗ Сопот	88,1%	7,7%	4,2%
ДЗ Стари град	80,8%	16,2%	3,0%
ДЗ Чукарица	85,1%	11,2%	3,7%
333 радника ЖС	48,8%	47,6%	3,6%
333 радника МУП	82,8%	15,2%	2,0%
333 студената	67,8%	25,6%	6,6%
УКУПНО	80,7%	16,2%	3,1%

Од 2013. године повећао се проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша, са 78,8% на 80,7%, док се број корисника који се делимично слажу и оних који се не слажу са тврдњом да их изабрани лекар пажљиво слуша нешто смањило (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара, у периоду 2013-2017. године



Јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар добије 80,9% испитаних корисника, нешто више него у претходној години (79,7%). Највише корисника који су задовољни објашњењима о болестима и лековима који им се прописују је у Дому здравља „Нови Београд“ (95,5%), док се са овом тврдњом не слаже највећи број корисника у ДЗ „Раковица“ (8,6%) (Табела 35).

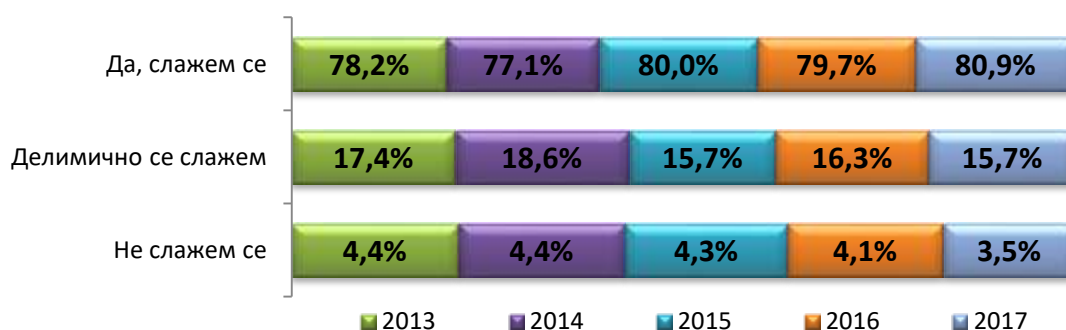
Табела 35. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар

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	78,2%	14,5%	7,3%
ДЗ Вождовац	75,1%	21,7%	3,2%
ДЗ Врачар	81,5%	15,7%	2,8%
ДЗ Гроцка	88,9%	9,2%	1,8%
ДЗ Звездара	77,0%	18,3%	4,8%
ДЗ Земун	77,5%	18,9%	3,6%
ДЗ Лазаревац	78,2%	18,4%	3,4%
ДЗ Младеновац	78,2%	15,5%	6,3%
ДЗ Нови Београд	95,5%	3,3%	1,3%
ДЗ Обреновац	75,2%	21,6%	3,2%
ДЗ Палилула	80,2%	12,3%	7,5%
ДЗ Раковица	76,2%	15,2%	8,6%
ДЗ Савски венац	89,9%	9,1%	1,0%
ДЗ Сопот	88,7%	8,3%	3,0%
ДЗ Стари град	82,3%	14,9%	2,8%

ДЗ Чукарица	81,3%	14,3%	4,4%
333 радника ЖС	47,0%	50,6%	2,4%
333 радника МУП	84,0%	11,0%	5,0%
333 студената	61,7%	30,0%	8,3%
УКУПНО	80,9%	15,7%	3,5%

У 2017. години већи 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 2013. годину. Насупрот томе, у посматраном периоду смањен је проценат корисника који се делимично слажу са овом изјавом и који се не слажу (Графикон 29).

Графикон 29. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар у периоду 2013-2017. године



Готово три четвртине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару (74,0%), што је више у односу на прошлу годину (70,7%). Највећи проценат испитаника у домовима здравља „Гроцка“ (87,6%), „Савски венац“ (86,4%) и „Нови Београд“ (84,8%) сматра да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете лекару, док је овај проценат најнижи у 333 радника ЖС (48,8%) и 333 студената (55,8%). Са овом изјавом не слаже се највећи проценат испитаника у ДЗ „Барајево“ (9,6%) и ДЗ „Младеновац“ (9,3%) (Табела 36).

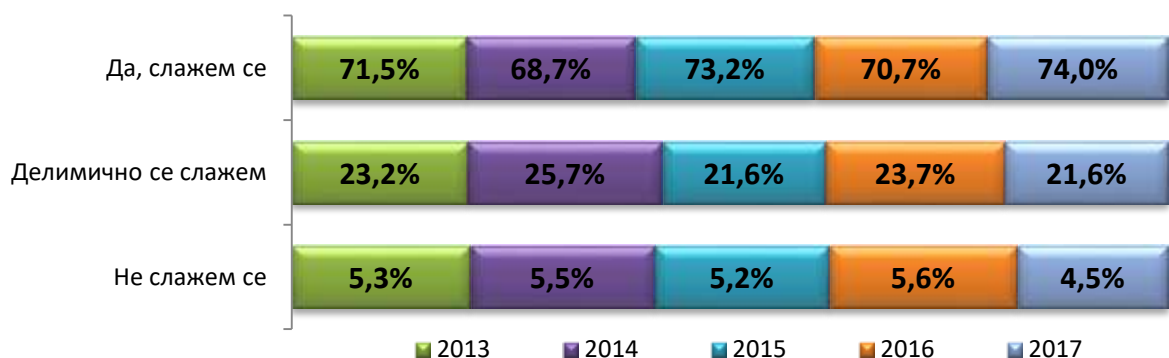
Табела 36. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару

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	76,9%	13,5%	9,6%
ДЗ Вождовац	66,7%	28,9%	4,4%
ДЗ Врачар	74,5%	21,2%	4,3%
ДЗ Гроцка	87,6%	9,7%	2,8%
ДЗ Звездара	69,2%	24,4%	6,4%

ДЗ Земун	66,3%	27,5%	6,2%
ДЗ Лазаревац	69,8%	24,4%	5,8%
ДЗ Младеновац	71,5%	19,2%	9,3%
ДЗ Нови Београд	84,8%	14,2%	1,1%
ДЗ Обреновац	72,5%	23,3%	4,2%
ДЗ Палилула	75,1%	19,4%	5,5%
ДЗ Раковица	72,8%	19,7%	7,5%
ДЗ Савски венац	86,4%	11,9%	1,7%
ДЗ Сопот	79,6%	16,2%	4,2%
ДЗ Стари град	75,8%	20,1%	4,1%
ДЗ Чукарица	73,2%	20,6%	6,2%
ЗЗЗ радника ЖС	48,8%	47,6%	3,6%
ЗЗЗ радника МУП	78,8%	16,2%	5,1%
ЗЗЗ студената	55,8%	37,2%	7,0%
УКУПНО	74,0%	21,6%	4,5%

Процент корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемима након посете изабраном лекару повећао се у петогодишњем интервалу, и то са 71,5% у 2013. години на 74,0% у 2017. години. Процент корисника који се не слажу са тим смањило се са 5,3% у 2013. години на 4,5% у 2017. години, као и оних који се делимично слажу (и то са 23,2% на 21,6%) (Графикон 30).

Графикон 30. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, у периоду 2013-2017. године



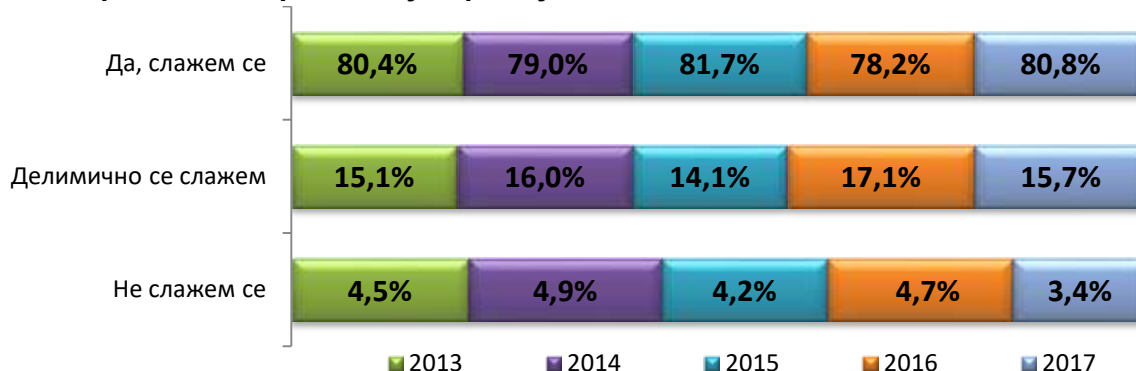
Више од четири петине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (80,8%), више него прошле године (78,2%). Највећи проценат корисника који се прво обраћа изабраном лекару када има здравствени проблем присутан је у домовима здравља „Гроцка“ (90,9%) и „Савски венац“ (90,5%). Највећи проценат корисника не слаже се са овом изјавом у ДЗ „Барајево“ (9,8%) (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	80,4%	9,8%	9,8%
ДЗ Вождовац	88,7%	9,0%	2,3%
ДЗ Врачар	74,8%	21,9%	3,4%
ДЗ Гроцка	90,9%	6,8%	2,3%
ДЗ Звездара	77,3%	18,4%	4,3%
ДЗ Земун	82,9%	13,5%	3,5%
ДЗ Лазаревац	78,1%	17,4%	4,5%
ДЗ Младеновац	81,1%	12,7%	6,2%
ДЗ Нови Београд	76,2%	22,8%	0,9%
ДЗ Обреновац	80,8%	15,7%	3,5%
ДЗ Палилула	82,6%	12,0%	5,4%
ДЗ Раковица	76,1%	16,1%	7,7%
ДЗ Савски венац	90,5%	7,6%	1,9%
ДЗ Сопот	86,9%	9,5%	3,6%
ДЗ Стари град	80,0%	15,4%	4,6%
ДЗ Чукарица	80,6%	15,0%	4,5%
ЗЗЗ радника ЖС	49,1%	47,3%	3,6%
ЗЗЗ радника МУП	87,5%	11,5%	1,0%
ЗЗЗ студената	68,0%	24,2%	7,8%
УКУПНО	80,8%	15,7%	3,4%

У посматраном петогодишњем периоду нешто је повећан проценат корисника који се прво обраћа свом изабраном лекару када има неки нови здравствени проблем и велика већина корисника поступа на овај начин. Мали је проценат корисника који се не слаже са овом тврдњом и тај проценат се смањио у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 31).

Графикон 31. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки нови здравствени проблем, у периоду 2013-2017. године



Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите

Када је реч о задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите, корисници су најзадовољнији радним временом (84,2% корисника је задовољно и 12,1% делимично). Око трећине испитаника сматра да мора дуго да чека у чекаоници (32,8%). Нешто више испитаника задовољно је могућношћу телефонског саветовања током радног времена (38,9%), али више од једне петине испитаника нема ову могућност (21,7%) и више од петине испитаника делимично има 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	84,2%	12,1%	2,6%	1,2%
преглед је могућ и викендом	77,2%	12,1%	4,2%	6,5%
служба је доступна инвалидима	68,3%	12,4%	4,3%	15,0%
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	83,7%	9,0%	4,0%	3,3%
у чекаоници има довољно места за седење	65,2%	19,9%	11,9%	3,0%
дуго се чека у чекаоници	32,8%	31,4%	31,4%	4,4%
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	38,9%	21,3%	21,7%	18,0%
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	75,9%	14,3%	4,3%	5,5%
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,8%	6,9%	2,0%	15,2%
установа има интернет страницу	64,8%	7,3%	1,9%	26,0%
установа има довољно медицинске опреме	48,6%	16,0%	7,1%	28,4%

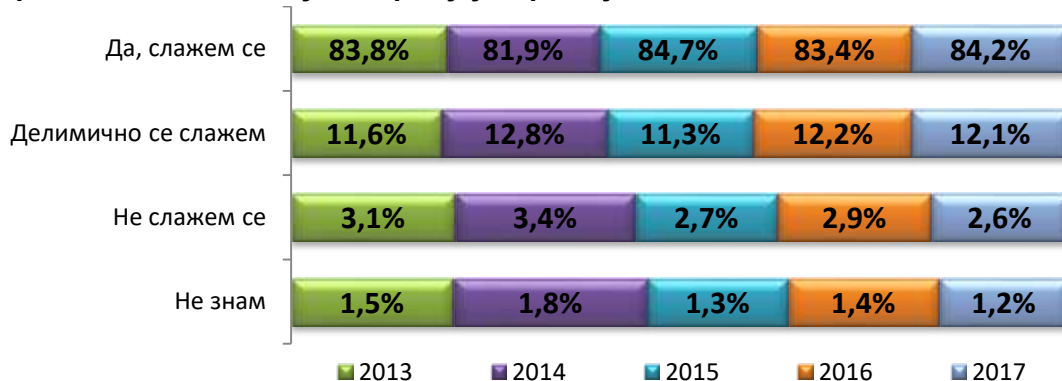
Више од четири петине анкетираних задовољно је **радним временом** здравствене установе (84,2%), нешто више него у претходној години (када је било 83,4% задовољних радним временом) (Табела 38 и Графикон 32). Посматрајући по установама (Табела 39), радним временом установе најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља „Нови Београд“ (95,9%), „Савски венац“ (92,8%) и 333 радника МУП (91,0%), а најмање задовољни су корисници услуга у 333 студената (57,4%).

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	83,3%	11,1%	2,8%	2,8%
ДЗ Вождовац	88,5%	8,0%	2,0%	1,5%
ДЗ Врачар	70,1%	26,6%	2,2%	1,1%
ДЗ Гроцка	84,8%	11,9%	2,9%	0,4%
ДЗ Звездара	84,0%	10,2%	4,5%	1,2%
ДЗ Земун	83,2%	12,8%	2,2%	1,9%
ДЗ Лазаревац	82,5%	15,3%	2,1%	0,0%
ДЗ Младеновац	81,4%	10,7%	6,1%	1,7%
ДЗ Нови Београд	95,9%	2,8%	0,9%	0,4%
ДЗ Обреновац	84,4%	12,9%	1,2%	1,5%
ДЗ Палилула	85,8%	9,4%	3,0%	1,8%
ДЗ Раковица	82,7%	9,9%	4,3%	3,1%
ДЗ Савски венац	92,8%	5,0%	1,3%	0,9%
ДЗ Сопот	89,5%	7,6%	2,9%	0,0%
ДЗ Стари град	84,9%	9,5%	4,4%	1,3%
ДЗ Чукарица	84,3%	14,0%	1,5%	0,2%
333 радника ЖС	34,3%	55,4%	9,6%	0,6%
333 радника МУП	91,0%	5,4%	3,6%	0,0%
333 студената	57,4%	34,9%	4,7%	3,1%
УКУПНО	84,2%	12,1%	2,6%	1,2%

Задовољство корисника радним временом установа примарне здравствене заштите повећало се током посматраног петогодишњег периода, док се проценат корисника који нису задовољни радним временом и оних који немају став смањило у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 32).

Графикон 32. Задовољство корисника радним временом установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



Више од три четвртине корисника (77,2%) на нивоу примарне здравствене заштите је упознато са могућношћу обављања посета лекару за време викенда уколико се разболе (Табела 40), што је више у односу на прошлу годину (75,1%). Највећи проценат корисника који су упознати са могућношћу обављања прегледа викендом био је у домовима здравља „Нови Београд“ (92,0%) и „Лазаревац“ (90,5%), а најмањи у 333 радника ЖС (35,3%).

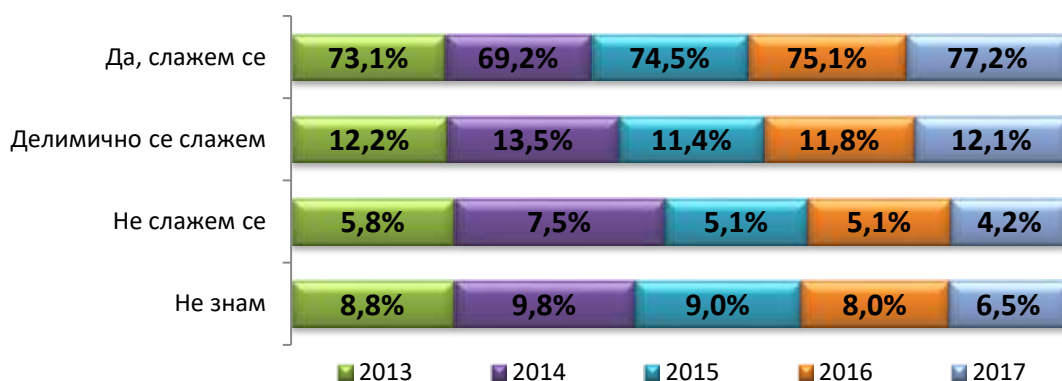
Табела 40. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду

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	78,6%	14,3%	2,4%	4,8%
ДЗ Вождовац	74,2%	11,8%	4,6%	9,4%
ДЗ Врачар	71,3%	16,5%	5,3%	7,0%
ДЗ Гроцка	67,6%	14,1%	8,9%	9,4%
ДЗ Звездара	78,7%	10,1%	6,2%	5,0%
ДЗ Земун	73,3%	14,4%	4,0%	8,3%
ДЗ Лазаревац	90,5%	8,5%	1,1%	0,0%
ДЗ Младеновац	71,3%	13,7%	9,9%	5,1%
ДЗ Нови Београд	92,0%	2,9%	2,1%	3,0%
ДЗ Обреновац	80,4%	13,5%	2,5%	3,6%
ДЗ Палилула	70,4%	14,0%	3,6%	12,1%
ДЗ Раковица	77,5%	11,3%	4,0%	7,3%
ДЗ Савски венац	87,5%	5,7%	1,5%	5,3%
ДЗ Сопот	85,1%	7,1%	3,6%	4,2%
ДЗ Стари град	80,8%	9,6%	3,3%	6,3%
ДЗ Чукарица	74,1%	15,5%	3,7%	6,7%

333 радника ЖС	35,3%	54,5%	9,0%	1,2%
333 радника МУП	54,3%	10,6%	10,6%	24,5%
333 студената	59,1%	20,5%	5,3%	15,2%
УКУПНО	77,2%	12,1%	4,2%	6,5%

Процент корисника који преглед код изабраног лекара могу да обаве и викендом повећао се како у односу на претходну годину, тако и у посматраном петогодишњем периоду (са 73,1% на 77,2%), док се проценат оних који се не слажу са овом тврдњом и који не знају смањило у посматраном периоду (Графикон 33).

Графикон 33. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



Близу трећине корисника у чекаоници дуго чека на преглед (32,8%), што је мање у односу на прошлу годину (када је дуго чекало на преглед 36,3% корисника). Највише корисника сматра да дуго чека на преглед у домовима здравља „Врачар“ (58,9%), „Младеновац“ (55,1%), „Звездара“ (46,3%) и „Барајево“ (45,7%), док највећи проценат корисника ДЗ „Гроцка“ (55,2%) оцењује да не мора дуго да чека у чекаоници да посети свог лекара (Табела 41).

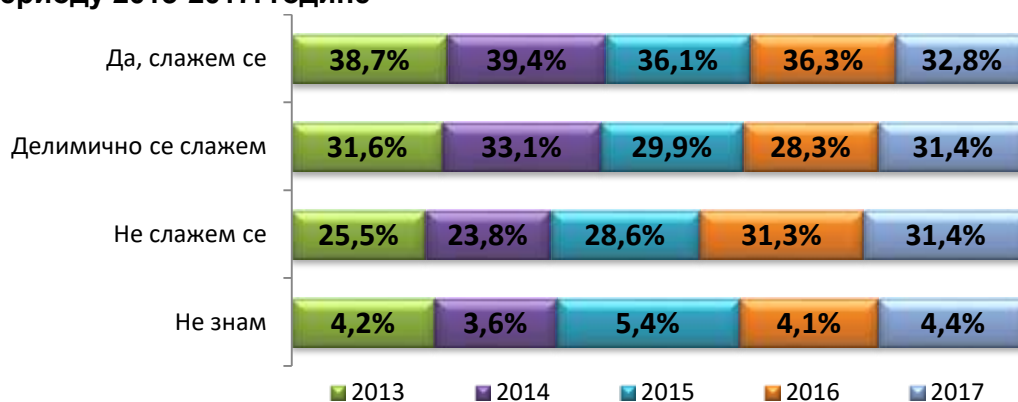
Табеле 41. Дужина чекања у чекаоници на преглед изабраног лекара

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	45,7%	17,4%	17,4%	19,6%
ДЗ Вождовац	20,4%	30,6%	43,6%	5,5%
ДЗ Врачар	58,9%	26,2%	12,2%	2,7%
ДЗ Гроцка	25,1%	14,8%	55,2%	4,9%
ДЗ Звездара	46,3%	30,5%	18,9%	4,4%
ДЗ Земун	40,9%	40,3%	15,2%	3,6%
ДЗ Лазаревац	29,8%	37,5%	26,2%	6,5%
ДЗ Младеновац	55,1%	25,2%	16,9%	2,7%
ДЗ Нови Београд	12,3%	32,6%	52,3%	2,9%

ДЗ Обреновац	31,0%	32,2%	30,7%	6,0%
ДЗ Палилула	37,0%	23,6%	28,2%	11,1%
ДЗ Раковица	40,7%	35,7%	21,4%	2,1%
ДЗ Савски венац	25,4%	28,5%	43,0%	3,1%
ДЗ Сопот	33,7%	26,5%	38,0%	1,8%
ДЗ Стари град	38,8%	31,6%	24,9%	4,6%
ДЗ Чукарица	31,5%	27,8%	37,1%	3,7%
ЗЗЗ радника ЖС	35,7%	58,0%	5,7%	,6%
ЗЗЗ радника МУП	26,1%	46,7%	21,7%	5,4%
ЗЗЗ студената	34,7%	43,5%	18,5%	3,2%
УКУПНО	32,8%	31,4%	31,4%	4,4%

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

Графикон 34. Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед код изабраног лекара, у периоду 2013-2017. године



Са изјавом да **у чекаоници има довољно места за седење** слаже се око две трећине испитаних корисника (65,2%), а делимично се слаже још око петине корисника (19,9%). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Сопот” (88,7%), а најмањи у ДЗ „Обреновац” (25,9%) (Табела 42).

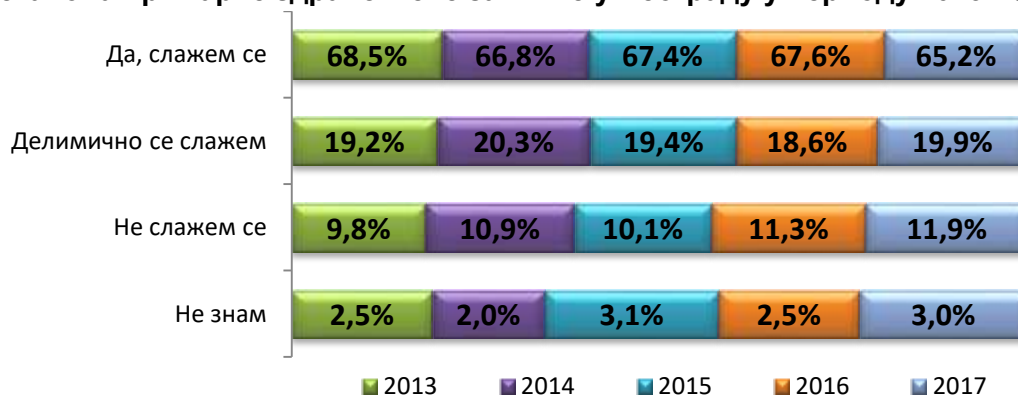
Табела 42. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоници

Здравствена установа	У чекаоници има довољно места за седење			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	66,7%	14,3%	11,9%	7,1%
ДЗ Вождовац	55,5%	20,4%	21,7%	2,5%
ДЗ Врачар	79,0%	14,6%	3,8%	2,6%
ДЗ Гроцка	69,6%	11,1%	18,4%	1,0%

ДЗ Звездара	69,9%	18,0%	10,4%	1,8%
ДЗ Земун	59,0%	29,4%	8,2%	3,4%
ДЗ Лазаревац	70,5%	18,2%	9,7%	1,7%
ДЗ Младеновац	69,6%	13,4%	13,7%	3,2%
ДЗ Нови Београд	79,7%	14,0%	4,8%	1,5%
ДЗ Обреновац	34,5%	31,9%	25,9%	7,7%
ДЗ Палилула	71,4%	13,6%	7,1%	7,9%
ДЗ Раковица	72,6%	13,0%	8,9%	5,5%
ДЗ Савски венац	70,2%	17,2%	11,9%	,8%
ДЗ Сопот	88,7%	8,9%	1,2%	1,2%
ДЗ Стари град	71,7%	16,4%	8,6%	3,3%
ДЗ Чукарица	68,9%	17,6%	11,4%	2,2%
333 радника ЖС	33,7%	61,4%	3,6%	1,2%
333 радника МУП	65,0%	20,0%	14,0%	1,0%
333 студената	53,6%	24,0%	21,6%	,8%
УКУПНО	65,2%	19,9%	11,9%	3,0%

Процент корисника примарне здравствене заштите у Београду који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење смањило се у односу на претходну годину, као и у посматраном петогодишњем периоду. Током петогодишњег интервала порастао је проценат корисника који се не слажу са тврдњом да у чекаоници има довољно места за седење, као и проценат корисника који се делимично слажу са овом изјавом (Графикон 35).

Графикон 35. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоницама установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



Око две трећине испитаника (68,3%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**, што је више него у прошлој години (67,2%). Највећи проценат испитаника који сматра да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом је у ДЗ „Нови Београд“ (90,5%) и „Савски венац“ (81,0%), а

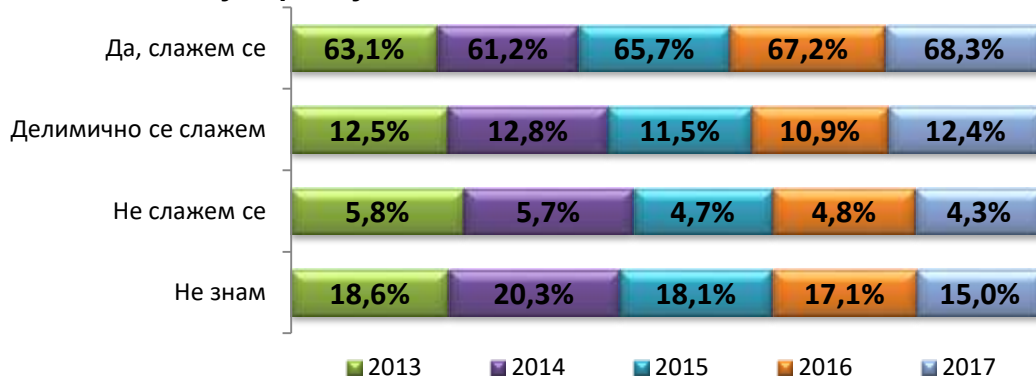
најмањи, као и прошле године, у 333 радника МУП (28,9%) и 333 радника ЖС (33,5%) (Табела 43).

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	77,3%	13,6%	6,8%	2,3%
ДЗ Вождовац	55,0%	11,1%	6,7%	27,2%
ДЗ Врачар	51,2%	26,0%	3,4%	19,4%
ДЗ Гроцка	51,5%	17,3%	15,8%	15,3%
ДЗ Звездара	69,1%	14,8%	2,6%	13,5%
ДЗ Земун	64,4%	14,2%	4,5%	17,0%
ДЗ Лазаревац	71,5%	14,0%	1,7%	12,8%
ДЗ Младеновац	60,1%	10,9%	11,3%	17,7%
ДЗ Нови Београд	90,5%	2,6%	0,8%	6,0%
ДЗ Обреновац	75,1%	14,6%	2,9%	7,4%
ДЗ Палилула	65,6%	10,5%	3,3%	20,7%
ДЗ Раковица	62,9%	14,4%	4,5%	18,2%
ДЗ Савски венац	81,0%	4,6%	1,0%	13,3%
ДЗ Сопот	78,5%	7,4%	2,5%	11,7%
ДЗ Стари град	79,8%	6,7%	1,4%	12,1%
ДЗ Чукарица	72,1%	9,9%	3,9%	14,1%
333 радника ЖС	33,5%	54,5%	10,2%	1,8%
333 радника МУП	28,9%	12,0%	20,5%	38,6%
333 студената	61,9%	5,7%	5,7%	26,7%
УКУПНО	68,3%	12,4%	4,3%	15,0%

Током петогодишњег интервала расте проценат испитаника који сматрају да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом и тај проценат је највиши у 2017. години. Процент корисника који се не слажу са овом тврдњом опада у посматраном петогодишњем периоду (са 5,8% у 2013. години на 4,3% у 2017. 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 2013-2017. године



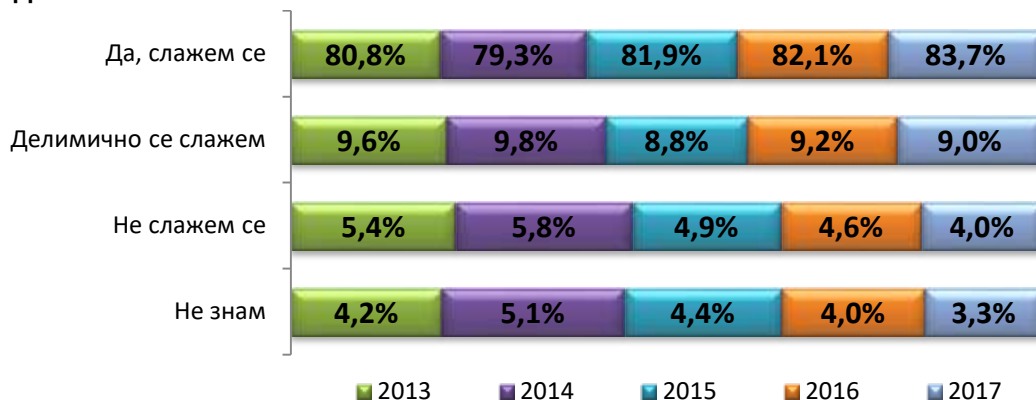
Више од четири петине испитаника је упознато са **процедуром упућивања на преглед код специјалисте**, односно зна да је потребно да се прво јаве изабраном лекару (83,7%), највише у Дому здравља „Нови Београд“ (95,3%), „Вождовац“ (89,4%), „Савски венац“ (88,9%) и „Чукарица“ (88,5%). Као и прошле године, најмање испитаника познаје ову процедуру 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	74,4%	16,3%	4,7%	4,7%
ДЗ Вождовац	89,4%	5,5%	2,1%	3,0%
ДЗ Врачар	78,3%	13,9%	3,9%	3,9%
ДЗ Гроцка	62,6%	13,3%	15,2%	9,0%
ДЗ Звездара	80,3%	11,5%	5,1%	3,1%
ДЗ Земун	82,8%	6,0%	4,3%	6,9%
ДЗ Лазаревац	74,9%	12,6%	9,7%	2,9%
ДЗ Младеновац	85,9%	5,6%	6,2%	2,3%
ДЗ Нови Београд	95,3%	2,1%	1,4%	1,2%
ДЗ Обреновац	82,8%	12,8%	2,5%	1,9%
ДЗ Палилула	85,5%	8,4%	3,6%	2,5%
ДЗ Раковица	83,7%	10,2%	3,4%	2,7%
ДЗ Савски венац	88,9%	5,0%	3,6%	2,5%
ДЗ Сопот	81,0%	9,5%	3,0%	6,5%
ДЗ Стари град	84,7%	7,2%	3,9%	4,2%
ДЗ Чукарица	88,5%	6,3%	3,6%	1,6%
333 радника ЖС	36,5%	53,9%	9,0%	0,6%
333 радника МУП	84,8%	6,1%	7,1%	2,0%
333 студената	65,6%	19,7%	4,9%	9,8%
УКУПНО	83,7%	9,0%	4,0%	3,3%

У посматраном петогодишњем периоду проценат корисника који су упознати са процедуром упућивања на специјалистички преглед повећан је са 80,8% у 2013. години на 83,7% у 2017. години. Током посматраног периода смањило се проценат корисника који се не слажу са тврдњом везано за познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед, 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 2013-2017. године



У току радног времена **савет лекара телефоном** може да добије 38,9% испитаника, што је мање у односу на претходну годину (41,1%), док се њих 21,3% делимично слаже с тим, више у односу на претходну годину (18,7%). Посматрајући резултате по здравственим установама, уочава се да савет лекара телефоном у току радног времена може да добије највећи проценат корисника Дома здравља „Савски венац“ (62,2%), а следе корисници домова здравља „Барајево“ (53,3%), „Врачар“ (52,0%) и „Сопот“ (51,2%). Као и претходне године, најмањи проценат корисника има ову могућност у 333 студената (свега 19,8%), где је и највећи проценат испитаника који не зна да ова могућност постоји (32,5%) (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	53,3%	28,9%	2,2%	15,6%
ДЗ Вождовац	36,1%	18,7%	26,9%	18,2%
ДЗ Врачар	52,0%	18,7%	14,6%	14,8%
ДЗ Гроцка	46,7%	20,0%	22,1%	11,3%
ДЗ Звездара	48,1%	21,8%	17,7%	12,4%
ДЗ Земун	33,5%	17,3%	20,3%	28,9%
ДЗ Лазаревац	40,1%	29,1%	16,3%	14,5%

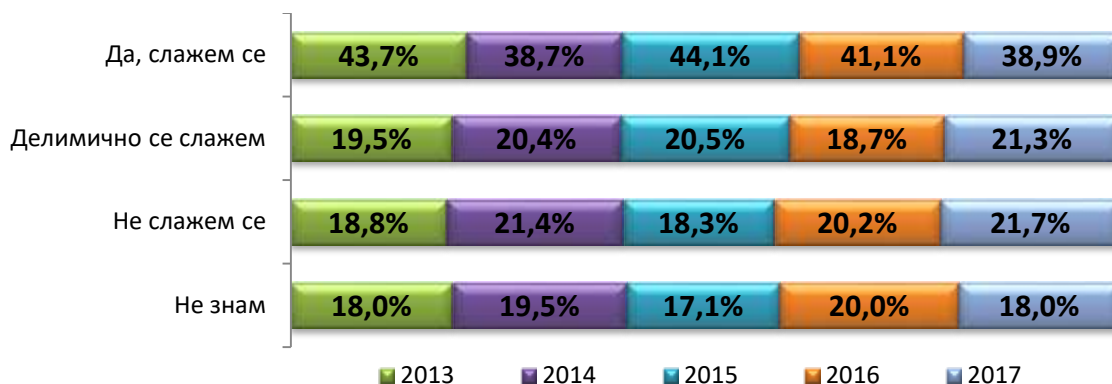
ДЗ Младеновац	35,2%	11,2%	31,3%	22,4%
ДЗ Нови Београд	22,1%	26,2%	34,2%	17,4%
ДЗ Обреновац	40,2%	23,9%	23,7%	12,2%
ДЗ Палилула	42,1%	15,5%	16,7%	25,7%
ДЗ Раковица	37,8%	16,2%	23,0%	23,0%
ДЗ Савски венац	62,2%	22,5%	4,8%	10,6%
ДЗ Сопот	51,2%	15,1%	12,0%	21,7%
ДЗ Стари град	40,3%	23,9%	18,8%	17,0%
ДЗ Чукарица	28,4%	15,4%	34,2%	22,0%
333 радника ЖС	39,8%	53,6%	4,8%	1,8%
333 радника МУП	33,3%	17,2%	18,3%	31,2%
333 студената	19,8%	29,4%	18,3%	32,5%
УКУПНО	38,9%	21,3%	21,7%	18,0%

Посматрајући по службама, запажа се да су корисници служби за здравствену заштиту деце најчешће у прилици да добију савет лекара телефоном у току радног времена - 42,9% се слаже с тим и 19,7% се делимично слаже. Ипак, проценат оних који у педијатријској служби на овај начин могу да добију савет лекара, мањи је у односу на прошлу годину, када се 47,0% изјаснило да се слаже са овом тврдњом и 19,9% да се делимично слаже.

Нешто ређе савет телефоном могу да добију корисници служби за здравствену заштиту одраслих – њих 40,4% се слаже и 22,2% се делимично слаже, што је више у односу на претходну годину, када се 37,6% корисника изјаснило да се слаже и 17,9% да се делимично слаже. Као и прошле године, савет телефоном у току радног времена најређе су у прилици да добију кориснице служби за здравствену заштиту жена – 28,1% корисница се слаже и 20,5% се делимично слаже са овом тврдњом, али у односу на прошлу годину, већи је проценат корисница гинеколошке службе које се изјашњавају да су у могућности да добију савет телефоном (у 2016. години 25,4% корисница изјаснило се да се слаже и 15,6% да се делимично слаже са овом тврдњом).

Процент корисника који сматрају да могу да добију савет лекара телефоном у току радног времена смањено се у посматраном петогодишњем периоду, односно нешто је повећан проценат оних који сматрају да не могу да добију савет телефоном током радног времена, као и оних који се делимично слажу са овом тврдњом (Графикон 38).

Графикон 38. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 75,9% корисника, што је више у односу на прошлу годину, када је овом могућношћу било задовољно 74,8% корисника. Као и прошле године, у највећем проценту, овом могућношћу су задовољни корисници услуга у Дому здравља „Нови Београд“ (92,1%), а висок проценат је и задовољних корисника ДЗ „Савски Венац“ (90,2%). Насупрот томе, највећи проценат корисника услуга ДЗ „Младеновац“ (11,5%) сматра да не може да обави преглед истог дана ни у случају хитности (Табела 46).

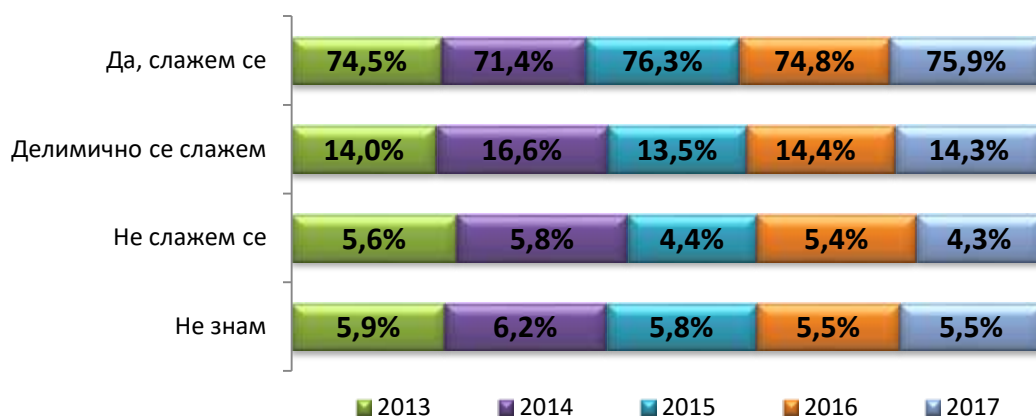
Табела 46. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан

Здравствена установа	Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	76,5%	8,8%	0,0%	14,7%
ДЗ Вождовац	70,7%	16,3%	5,4%	7,6%
ДЗ Врачар	72,1%	17,2%	7,0%	3,7%
ДЗ Гроцка	78,6%	17,3%	2,3%	1,7%
ДЗ Звездара	68,8%	14,6%	11,5%	5,1%
ДЗ Земун	92,1%	4,8%	1,5%	1,6%
ДЗ Лазаревац	74,5%	18,4%	4,4%	2,8%
ДЗ Младеновац	67,4%	19,2%	4,7%	8,6%
ДЗ Нови Београд	78,0%	12,7%	5,3%	4,0%
ДЗ Обреновац	90,2%	5,5%	1,3%	2,9%
ДЗ Палилула	87,3%	7,2%	0,6%	4,8%
ДЗ Раковица	70,3%	16,7%	4,8%	8,2%
ДЗ Савски венац	67,0%	13,6%	5,5%	13,9%
ДЗ Сопот	76,8%	17,3%	3,7%	2,3%
ДЗ Стари град	78,3%	12,4%	3,6%	5,7%

ДЗ Чукарица	72,0%	16,9%	5,8%	5,3%
333 радника ЖС	75,8%	14,1%	4,0%	6,1%
333 радника МУП	41,9%	52,1%	4,8%	1,2%
333 студената	61,8%	21,4%	7,6%	9,2%
Укупно	75,9%	14,3%	4,3%	5,5%

У петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности (са 74,5% у 2013. години на 75,9% у 2017. години), док се проценат оних који се не слажу да је ово могуће смањио (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



Готово две трећине корисника упознато је с тим да здравствена установа има своју **интернет страницу** (64,8%), а више од једне четвртине не зна за то (26,0%). Да здравствена установа има интернет презентацију, као и прошле године, у највећем проценту су упознати корисници услуга 333 студената (77,7%), што је и очекивано с обзиром на популацију младих корисника ове установе. Највећи проценат корисника домова здравља „Лазаревац” (50,3%) није упознат са постојањем интернет презентације установе (Табела 47).

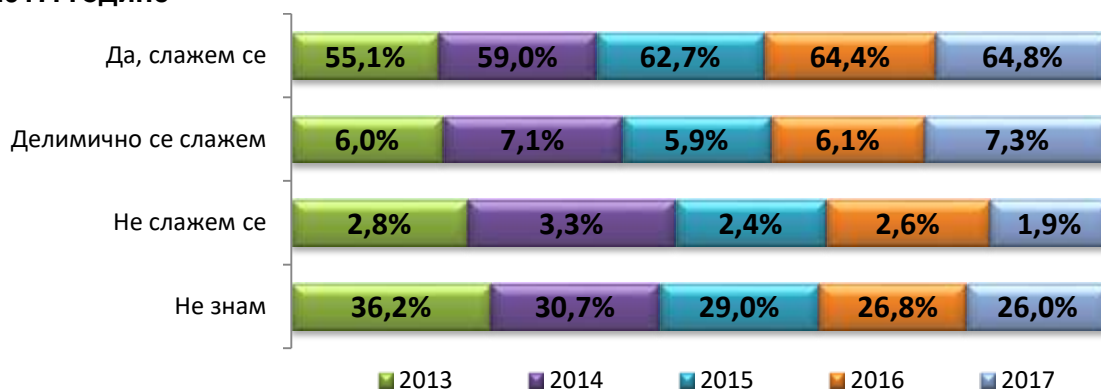
Табела 47. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа

Здравствена установа	Установа има своју интернет страницу			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	54,8%	12,9%	3,2%	29,0%
ДЗ Вождовац	65,9%	5,0%	1,7%	27,4%
ДЗ Врачар	71,7%	11,4%	0,9%	15,9%

ДЗ Гроцка	63,4%	15,6%	2,0%	19,0%
ДЗ Звездара	60,5%	9,2%	3,3%	26,9%
ДЗ Земун	57,0%	3,2%	1,5%	38,3%
ДЗ Лазаревац	38,3%	7,8%	3,6%	50,3%
ДЗ Младеновац	46,5%	7,1%	5,7%	40,7%
ДЗ Нови Београд	71,5%	0,8%	0,2%	27,5%
ДЗ Обреновац	66,3%	8,9%	1,8%	23,0%
ДЗ Палилула	62,8%	8,3%	1,5%	27,4%
ДЗ Раковица	62,9%	5,7%	3,6%	27,9%
ДЗ Савски венац	83,5%	2,9%	0,2%	13,4%
ДЗ Сопот	50,0%	4,2%	3,6%	42,2%
ДЗ Стари град	70,9%	6,6%	3,1%	19,4%
ДЗ Чукарица	62,8%	7,3%	2,2%	27,7%
ЗЗЗ радника ЖС	41,9%	52,1%	4,8%	1,2%
ЗЗЗ радника МУП	60,0%	4,4%	4,4%	31,1%
ЗЗЗ студената	77,7%	10,0%	0,8%	11,5%
Укупно	64,8%	7,3%	1,9%	26,0%

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 осталих начина, информишу и путем интернета повећан је са нешто више од половине корисника (55,1%) у 2013. години на готово две трећине корисника (64,8%) у 2017. години (Графикон 40). Насупрот томе, смањује се проценат корисника који не знају да ли постоји интернет презентација здравствене установе, и то са 36,2% у 2013. години на 26,0% у 2017. години, као и оних који се не слажу са тврдњом о постојању интернет презентације (са 2,8% на 1,9%).

Графикон 40. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



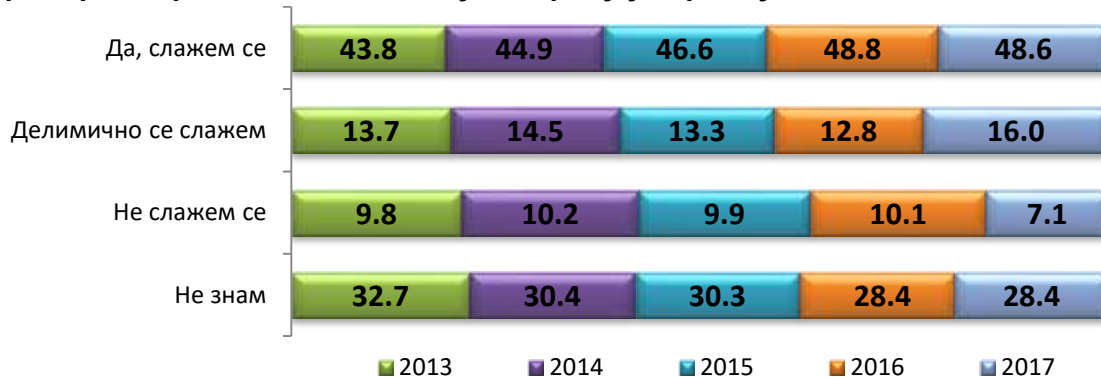
Нешто мање од половине корисника сматра да здравствена установа има **довољно медицинске опреме** (48,6%) и још 16% се делимично слаже (Табела 48). Највећи проценат корисника који сматра да њихова здравствена установа нема довољно опреме је у ДЗ „Младеновац“ (21,4%). Највећи проценат корисника ДЗ „Нови Београд“ (63,6%) сматра да ова установа има довољно медицинске опреме.

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	55,9%	17,6%	8,8%	17,6%
ДЗ Вождовац	48,3%	13,4%	4,7%	33,6%
ДЗ Врачар	36,6%	35,0%	7,7%	20,7%
ДЗ Гроцка	59,1%	18,1%	7,4%	15,3%
ДЗ Звездара	39,5%	18,3%	8,5%	33,6%
ДЗ Земун	39,9%	15,5%	9,4%	35,2%
ДЗ Лазаревац	34,3%	15,7%	15,1%	34,9%
ДЗ Младеновац	31,2%	17,9%	21,4%	29,5%
ДЗ Нови Београд	63,6%	5,9%	1,7%	28,9%
ДЗ Обреновац	56,0%	12,1%	5,7%	26,2%
ДЗ Палилула	44,8%	14,5%	7,8%	32,8%
ДЗ Раковица	44,7%	18,4%	7,8%	29,1%
ДЗ Савски венац	58,9%	8,9%	3,2%	28,9%
ДЗ Сопот	48,2%	16,5%	9,4%	25,9%
ДЗ Стари град	53,7%	11,4%	7,4%	27,6%
ДЗ Чукарица	42,6%	19,6%	10,9%	26,9%
333 радника ЖС	41,8%	52,1%	4,8%	1,2%
333 радника МУП	43,8%	20,8%	7,3%	28,1%
333 студената	51,5%	15,2%	6,1%	27,3%
Укупно	48,6%	16,0%	7,1%	28,4%

Посматрајући у петогодишњем интервалу, одговоре на питање о постојању довољно опреме у здравственој установи, може се закључити да сваке године расте проценат корисника који оцењују да установе примарне здравствене заштите у Београду имају довољно опреме, па је тај проценат порастао са 43,8% у 2013. години на 48,6% корисника у 2017. години, док се смањио проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом, делимично се слажу и оних који не знају (Графикон 41).

Графикон 41. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



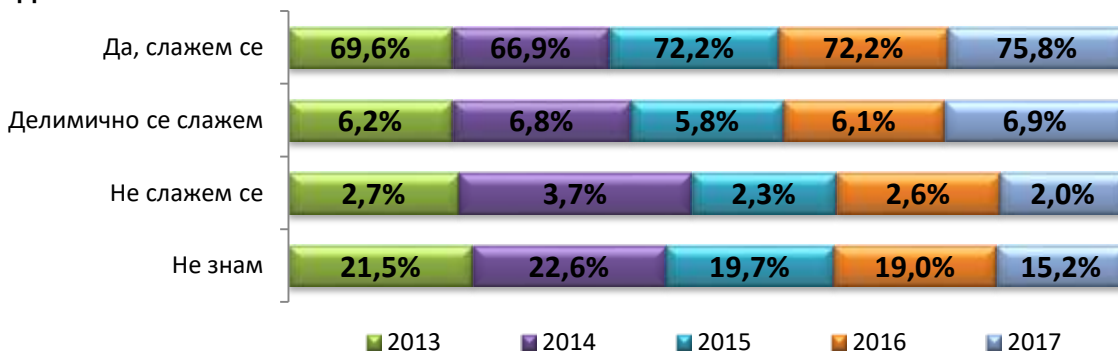
Три четвртине испитаника у установама примарне здравствене заштите зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у установи (75,8%), али је проценат испитаника који не знају за ову могућност нарочито велики у 333 радника МУП (27,5%) и ДЗ „Стари Град“ (27,1%). Највећи проценат испитаника који зна да постоји кутија за жалбе и примедбе је у домовима здравља „Сопот“ (93,5%) и „Нови Београд“ (93,2%) (Табела 49).

Табела 49. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби

Здравствена установа	Постоји кутија за жалбе и примедбе			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	76,5%	5,9%	2,9%	14,7%
ДЗ Вождовац	68,8%	5,6%	2,7%	22,9%
ДЗ Врачар	78,0%	10,1%	0,7%	11,2%
ДЗ Гроцка	75,0%	14,4%	3,7%	6,9%
ДЗ Звездара	68,0%	9,4%	3,3%	19,3%
ДЗ Земун	72,8%	5,5%	1,5%	20,2%
ДЗ Лазаревац	76,4%	5,2%	0,6%	17,8%
ДЗ Младеновац	68,4%	7,8%	4,2%	19,5%
ДЗ Нови Београд	93,2%	0,6%	0,4%	5,7%
ДЗ Обреновац	75,9%	7,7%	2,5%	13,9%
ДЗ Палилула	68,0%	5,6%	2,9%	23,5%
ДЗ Раковица	85,3%	3,5%	2,1%	9,1%
ДЗ Савски венац	90,1%	2,5%	0,2%	7,3%
ДЗ Сопот	93,5%	3,0%	0,6%	3,0%
ДЗ Стари град	61,1%	7,4%	4,3%	27,1%
ДЗ Чукарица	73,0%	4,1%	2,8%	20,1%
333 радника ЖС	41,9%	52,1%	4,8%	1,2%
333 радника МУП	61,5%	8,8%	2,2%	27,5%
333 студената	69,0%	10,1%	1,6%	19,4%
УКУПНО	75,8%	6,9%	2,0%	15,2%

У посматраном петогодишњем периоду уочава се повећање процената корисника који су упознати са могућностима и начина подношења жалби и примедби на рад здравствене установе (и то са 69,6% у 2013. години на 75,8% у 2017. години), а смањење процента корисника који нису упознати са могућношћу и начинима подношења жалби и примедби на рад установе (са 21,5% у 2013. години на 15,2% у 2017. години) (Графикон 42).

Графикон 42. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



Плаћање услуга здравствене заштите

У вези са **плаћањем услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (61%), специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (52,7 %) и прегледи беба у саветовалишту (55,6%) **бесплатни**, а највећи проценат испитаника за лекове или инјекције плаћа **партиципацију** (43,8%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара и преко половине испитаника (51%) није знало да ли се кућне посете лекара плаћају, што је мање него прошле године (када 55% испитаника није било упознато да ли се кућне посете плаћају).

Највећи проценат испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан је у Заводу за здравствену заштиту студената (84,0%), док је најмањи у ДЗ „Нови Београд“ (32,3%). Највећи проценат корисника ДЗ „Сопот“ (7,6%) не зна да ли је ова услуга бесплатна (Табела 50).

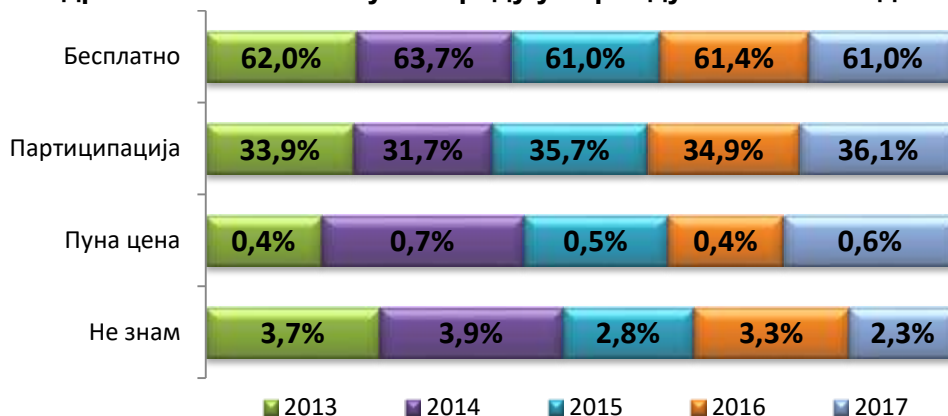
Табела 50. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	58,1%	27,9%	9,3%	4,7%
ДЗ Вождовац	55,9%	42,0%	0,3%	1,8%
ДЗ Врачар	61,3%	36,2%	0,3%	2,2%
ДЗ Гроцка	81,8%	17,4%	0,4%	0,4%
ДЗ Звездара	58,9%	36,3%	1,4%	3,4%
ДЗ Земун	57,0%	39,3%	0,6%	3,1%

ДЗ Лазаревац	74,4%	21,6%	1,5%	2,5%
ДЗ Младеновац	74,3%	20,6%	1,4%	3,7%
ДЗ Нови Београд	48,1%	51,5%	0,1%	0,3%
ДЗ Обреновац	66,3%	31,0%	1,1%	1,6%
ДЗ Палилула	67,7%	29,6%	0,0%	2,7%
ДЗ Раковица	76,9%	19,7%	0,0%	3,5%
ДЗ Савски венац	54,6%	43,6%	0,2%	1,6%
ДЗ Сопот	70,6%	20,6%	1,2%	7,6%
ДЗ Стари град	64,1%	31,4%	0,7%	3,7%
ДЗ Чукарица	69,5%	28,1%	0,2%	2,2%
ЗЗЗ радника ЖС	14,4%	85,6%	0,0%	0,0%
ЗЗЗ радника МУП	60,9%	36,5%	0,0%	2,6%
ЗЗЗ студената	93,1%	0,8%	0,8%	5,4%
УКУПНО	61,0%	36,1%	0,6%	2,3%

У односу на претходну годину, као и током посматраног петогодишњег периода уочава се смањење процента испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан (са 62,0% у 2013. години на 61,0% у 2017. години), као и оних који не знају да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, а повећао се проценат испитаника који сматрају да се плаћа партиципација за преглед (са 33,9% у 2013. години на 36,1% у 2017. години) и оних који сматрају да се плаћа пуна цена (Графикон 43).

Графикон 43. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



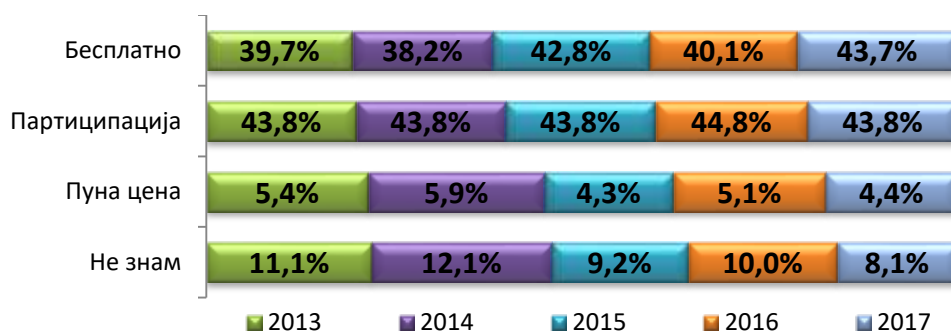
Највећи проценат испитаника сматра да се **плаћа партиципација за лекове или инјекције** које пропише изабрани лекар (43,8%), а највише испитаника код којих је присутно овакво мишљење било је у ЗЗЗ радника ЖС (86,8%). Да су лекови и инјекције које пропише изабрани лекар **бесплатни** сматра 43,7% испитаника, а највише у Дому здравља „Обреновац“ (56,3%). Више од петине испитаника у ЗЗЗ студената (21,1%) не зна да ли су лекови или ињекције које пропише изабрани лекар бесплатни, а исти проценат сматра да се плаћа пуна цена лекова и инјекција које лекар пропише (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	52,9%	26,5%	14,7%	5,9%
ДЗ Вождовац	39,7%	49,0%	4,1%	7,1%
ДЗ Врачар	49,1%	41,3%	2,8%	6,8%
ДЗ Гроцка	54,0%	37,2%	5,6%	3,3%
ДЗ Звездара	45,4%	39,7%	5,0%	9,9%
ДЗ Земун	38,6%	45,4%	5,4%	10,6%
ДЗ Лазаревац	43,8%	39,9%	7,9%	8,4%
ДЗ Младеновац	43,9%	33,6%	10,0%	12,4%
ДЗ Нови Београд	38,5%	56,1%	1,7%	3,7%
ДЗ Обреновац	56,3%	34,0%	2,3%	7,4%
ДЗ Палилула	44,5%	38,5%	6,0%	10,9%
ДЗ Раковица	52,8%	32,1%	5,7%	9,4%
ДЗ Савски венац	42,7%	49,1%	2,5%	5,7%
ДЗ Сопот	50,0%	28,4%	7,4%	14,2%
ДЗ Стари град	44,7%	40,9%	5,4%	8,9%
ДЗ Чукарица	49,2%	36,6%	1,4%	12,8%
ЗЗЗ радника ЖС	13,2%	86,8%	0,0%	0,0%
ЗЗЗ радника МУП	32,0%	48,5%	9,3%	10,3%
ЗЗЗ студената	29,3%	28,5%	21,1%	21,1%
УКУПНО	43,7%	43,8%	4,4%	8,1%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат испитаника који сматрају да су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни (и то са 39,7% у 2013. години на 43,7% у 2017. години). Процент испитаника који сматра да се плаћа партиципација на лекове или инјекције које пропише изабрани лекар остао је исти током посматраног петогодишњег периода, док се смањио 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 2013-2017. године



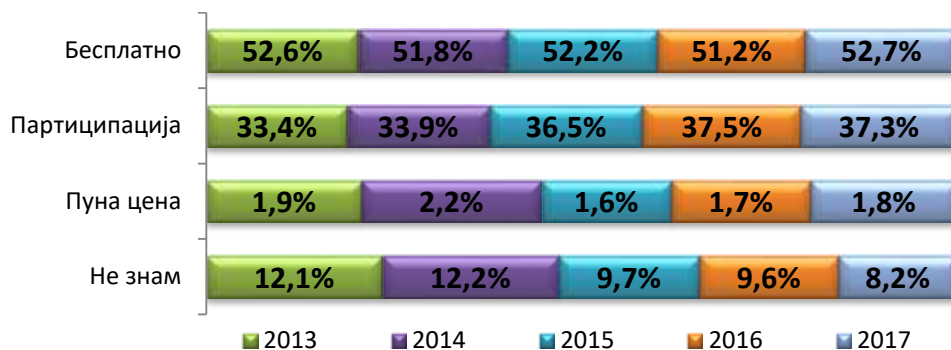
Више од половине испитаника (52,7%) сматра да је **преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар бесплатан**, а ово мишљење је нарочито присутно у Дому здравља „Гроцка“ (71,6%) и 333 студената (68,1%). Више од петине корисника 333 студената (22%) не зна да ли се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар, а чак 87,3% корисника 333 радника ЖС 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	45,5%	21,2%	18,2%	15,2%
ДЗ Вождовац	47,1%	45,0%	1,2%	6,8%
ДЗ Врачар	55,6%	37,0%	1,2%	6,2%
ДЗ Гроцка	71,6%	18,4%	1,0%	9,0%
ДЗ Звездара	52,7%	37,3%	2,6%	7,5%
ДЗ Земун	56,5%	30,9%	1,1%	11,5%
ДЗ Лазаревац	57,9%	24,0%	7,0%	11,1%
ДЗ Младеновац	55,3%	27,3%	5,3%	12,1%
ДЗ Нови Београд	43,6%	52,5%	0,6%	3,2%
ДЗ Обреновац	61,8%	29,7%	1,3%	7,2%
ДЗ Палилула	54,3%	33,5%	1,4%	10,8%
ДЗ Раковица	65,8%	22,2%	2,5%	9,5%
ДЗ Савски венац	48,2%	45,1%	1,0%	5,7%
ДЗ Сопот	59,5%	20,9%	3,7%	16,0%
ДЗ Стари град	55,7%	32,0%	1,9%	10,3%
ДЗ Чукарица	55,1%	28,8%	2,7%	13,4%
333 радника ЖС	12,7%	87,3%	0,0%	0,0%
333 радника МУП	51,0%	36,5%	1,0%	11,5%
333 студената	68,1%	8,8%	1,1%	22,0%
УКУПНО	52,7%	37,3%	1,8%	8,2%

У 2017. години нешто је повећан проценат корисника који сматрају да су прегледи специјалисте на које их упути изабрани лекар бесплатни, како у односу на 2016. годину, тако и у посматраном петогодишњем интервалу (Графикон 45). Процент испитаника који сматрају да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар у 2017. години повећао се у петогодишњем интервалу, док се број оних који не знају и оних који сматрају да се плаћа пуна цена смањило.

Графикон 45. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упуту изабрани лекар бесплатни, у периоду 2013-2017. године



Више од половине испитаника не зна да ли се **кућне посете лекара** плаћају (51%), и то више него прошле године (55%), а ово мишљење је нарочито присутно у 333 студената (где 81,8% није упознато да ли се кућне посете лекара плаћају). Око половине испитаника у домовима здравља „Гроцка“ (57,4%) и „Савски венац“ (51,7%) сматра да је ова услуга бесплатна (Табела 53).

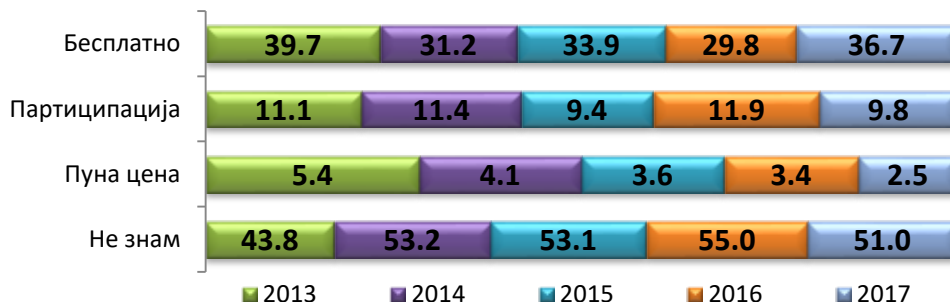
Табела 53. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	45,5%	18,2%	9,1%	27,3%
ДЗ Вождовац	30,6%	10,6%	2,8%	56,0%
ДЗ Врачар	38,4%	13,6%	2,9%	45,2%
ДЗ Гроцка	57,4%	2,4%	1,9%	38,3%
ДЗ Звездара	44,2%	9,6%	3,8%	42,4%
ДЗ Земун	40,3%	6,2%	0,8%	52,8%
ДЗ Лазаревац	43,6%	9,8%	1,8%	44,8%
ДЗ Младеновац	41,1%	4,4%	5,6%	48,9%
ДЗ Нови Београд	25,3%	13,8%	1,5%	59,4%
ДЗ Обреновац	47,5%	5,2%	1,5%	45,8%
ДЗ Палилула	34,1%	13,8%	3,0%	49,2%
ДЗ Раковица	41,7%	2,9%	5,0%	50,4%
ДЗ Савски венац	51,7%	2,2%	1,4%	44,8%
ДЗ Сопот	40,4%	6,2%	1,9%	51,6%
ДЗ Стари град	25,1%	17,0%	3,6%	54,3%
ДЗ Чукарица	28,6%	6,2%	3,2%	61,9%
333 радника ЖС	21,2%	78,8%	0,0%	0,0%
333 радника МУП	6,7%	5,6%	9,0%	78,7%
333 студената	7,4%	3,7%	4,9%	84,0%
УКУПНО	36,7%	9,8%	2,5%	51,0%

Процент испитаника у 2017. години који не зна да ли су кућне посете лекара бесплатне повећао се у односу на 2013. годину (са 43,8% на 51,0%), док је проценат

испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна опао (са 39,7% на 36,7%), као и оних који сматрају да се за ову услугу плаћа пуна цена (Графикон 46).

Графикон 46. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, у периоду 2013-2017. године



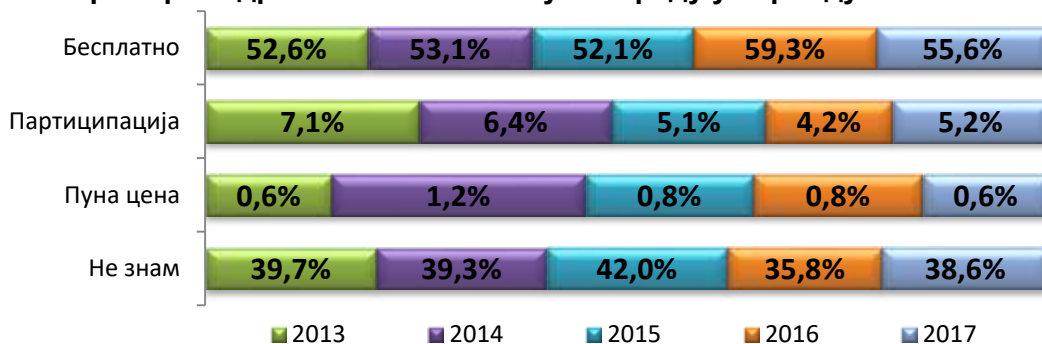
Више од половине испитаника сматра да су **прегледи беба или малог детета бесплатни** (55,6%), што је мање у односу на прошлу годину (59,3%), а ово мишљење је највише присутно у Дому здравља „Раковица” (82,4%). Одговор на ово питање не зна 38,6% испитаника, што је више у односу на прошлу годину (35,8%), а као и прошле године, највише их је у 333 студената, преко три четвртине корисника (77,8%) (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	60,6%	15,2%	12,1%	12,1%
ДЗ Вождовац	40,4%	3,3%	0,8%	55,5%
ДЗ Врачар	53,1%	13,0%	1,1%	32,8%
ДЗ Гроцка	66,2%	1,5%	0,0%	32,3%
ДЗ Звездара	63,2%	6,2%	2,0%	28,7%
ДЗ Земун	49,4%	1,2%	0,6%	48,8%
ДЗ Лазаревац	71,7%	7,2%	0,0%	21,1%
ДЗ Младеновац	65,0%	2,4%	1,2%	31,3%
ДЗ Нови Београд	60,6%	2,7%	0,0%	36,7%
ДЗ Обреновац	66,2%	2,1%	0,1%	31,6%
ДЗ Палилула	63,0%	3,7%	0,3%	33,0%
ДЗ Раковица	82,4%	3,5%	0,0%	14,1%
ДЗ Савски венац	57,1%	2,8%	0,2%	39,9%
ДЗ Сопот	65,6%	3,7%	1,8%	28,8%
ДЗ Стари град	52,0%	10,6%	0,9%	36,6%
ДЗ Чукарица	49,9%	4,3%	0,3%	45,5%
333 радника ЖС	21,4%	78,6%	0,0%	0,0%
333 радника МУП	29,6%	3,7%	1,2%	65,4%
333 студената	19,8%	2,5%	0,0%	77,8%
УКУПНО	55,6%	5,2%	0,6%	38,6%

Од 2013. године повећао се проценат корисника који сматрају да су прегледи беба или малог детета бесплатни (са 52,6% у 2013. години на 55,6% у 2017. години), а смањио се проценат испитаника који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација, као и оних који не знају, док је проценат корисника који сматрају да се за ову услугу плаћа пуна цена остао исти (Графикон 47).

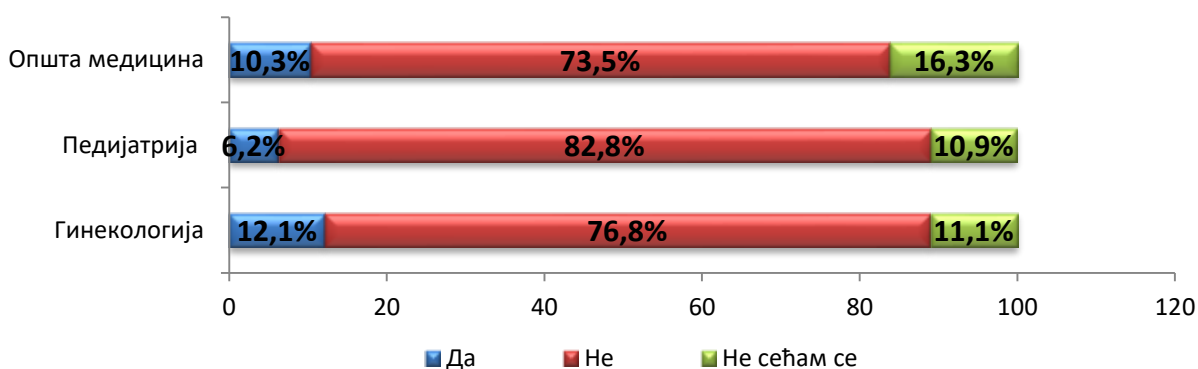
Графикон 47. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатни, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



Сваки једанаести корисник је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** (9,6%), нешто више него у 2016. години (9,0%). У односу на прошлу годину, више корисница службе гинекологије је одустало од прегледа због недостатка новца (12,1% у 2017. години у односу на 8,9% корисница у 2016. години), као и корисника службе опште медицине (10,3% у 2017. години у односу на 9,5% колико је одустало у 2016. години), док је у односу на претходну годину мањи део корисника педијатријске службе одустао од прегледа из овог разлога (6,2% у 2017. години у односу на 8,1% у 2016. години).

За разлику од прошле године, када су због недостатка новца посету лекару најчешће одложили корисници служби за здравствену заштиту одраслих, ове године су то најчешће учиниле кориснице службе за здравствену заштиту жена. Као и претходних година, и 2017. године су због недостатка материјалних средстава најређе одлагане посете педијатријској служби (Графикон 48).

Графикон 48. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2017. години, по службама



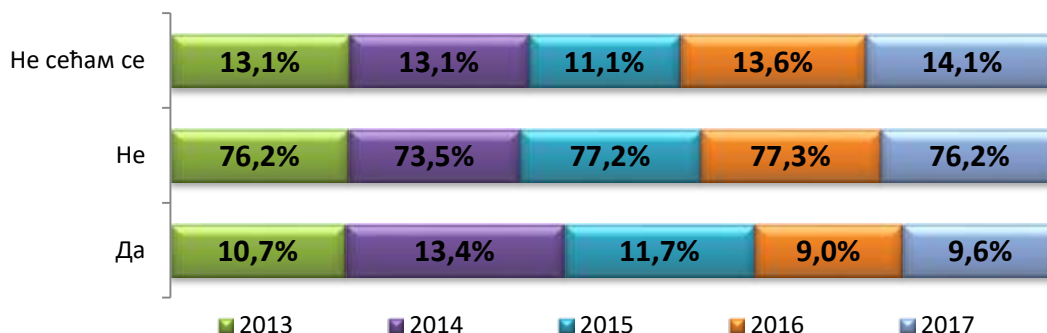
Велика већина испитаника, њих више од три четвртине, изјаснило се да им се у протеклих годину дана није десило да нису отишли на преглед код лекара због недостатка новца за преглед или лекове (76,2%), а њих још 14,1% се не сећа. Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише испитаника у 333 радника ЖС (35,4%) у току претходне године није отишло на преглед код свог лекара због недостатка новца, док је овај проценат најнижи код корисника Дома здравља „Савски венац” (2,5%) (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	10,4%	77,6%	11,9%
ДЗ Вождовац	4,9%	84,0%	11,1%
ДЗ Врачар	6,3%	68,9%	24,8%
ДЗ Гроцка	7,6%	86,7%	5,6%
ДЗ Звездара	13,1%	75,6%	11,3%
ДЗ Земун	9,7%	79,1%	11,1%
ДЗ Лазаревац	14,9%	65,7%	19,4%
ДЗ Младеновац	17,6%	76,0%	6,3%
ДЗ Нови Београд	7,1%	68,8%	24,1%
ДЗ Обреновац	14,1%	68,1%	17,7%
ДЗ Палилула	14,3%	73,1%	12,6%
ДЗ Раковица	9,8%	69,6%	20,7%
ДЗ Савски венац	2,5%	91,3%	6,2%
ДЗ Сопот	9,9%	79,7%	10,5%
ДЗ Стари град	3,6%	88,3%	8,0%
ДЗ Чукарица	9,8%	79,0%	11,2%
333 радника ЖС	35,4%	59,8%	4,9%
333 радника МУП	7,3%	79,8%	12,9%
333 студената	13,7%	67,9%	18,3%
УКУПНО	9,6%	76,2%	14,1%

У односу на 2013. годину, исти је проценат корисника који нису били у ситуацији да посету лекару на нивоу примарне здравствене заштите одложе због недостатка новца. Смањено се проценат корисника који су током године били у ситуацији да одложе посету лекару због недостатка новца (и то са 10,7% у 2013. години на 9,6% у 2017. години), а повећан је проценат оних који се не сећају да ли су били у прилици да посету лекару одложе због недостатка материјалних средстава (Графикон 49).

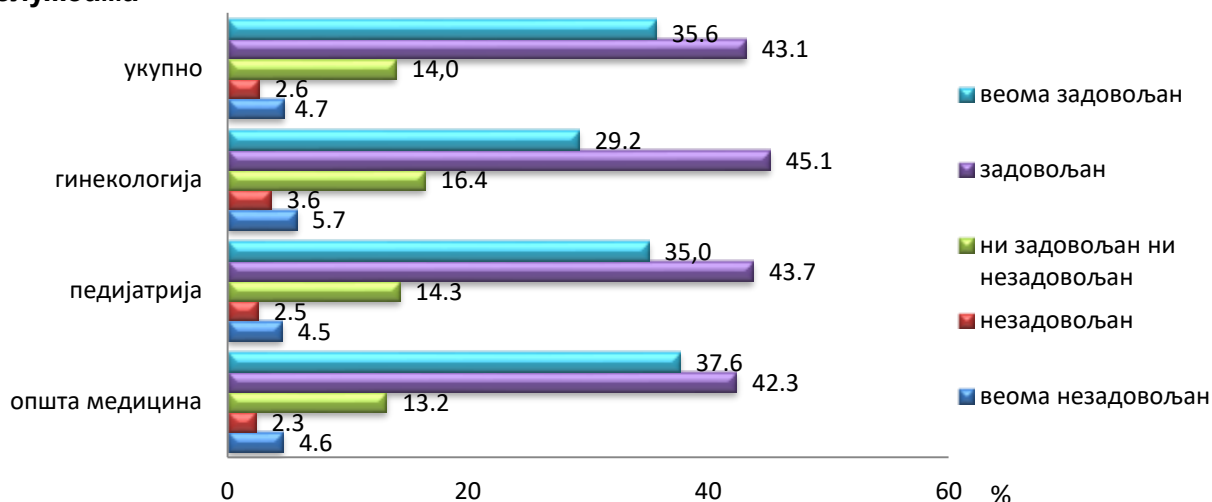
Графикон 49. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2013-2017. године



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 или 78,7% је у целини задовољно примарном здравственом заштитом (од чега је веома задовољних 35,6% и задовољних 43,1%). Највише веома незадовољних испитаника је у служби за здравствену заштиту жена, док је највише веома задовољних службом опште медицине (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” 4,02, са малим осцилацијама у службама. Најзадовољнији су корисници служби за здравствену заштиту одраслих грађана – 4,06,

следе службе за здравствену заштиту деце са просечном оценом 4,02 и службе за здравствену заштиту жена, са оценом 3,88.

Највећи проценат **веома задовољних** корисника примарном здравственом заштитом био је у Дому здравља „Нови Београд“ (79,1%) и Дому здравља „Гроцка“ (55,1%), а највећи проценат **веома незадовољних** у 333 радника МУП (13,9%) и Дому здравља „Барајево“ (13,6%) (Табела 56).

Табела 56. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2017. години по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
ДЗ Барајево	13,6%	4,5%	21,2%	30,3%	30,3%
ДЗ Вождовац	4,3%	2,1%	13,7%	43,2%	36,6%
ДЗ Врачар	4,6%	2,6%	12,6%	43,3%	36,9%
ДЗ Гроцка	5,9%	1,2%	7,9%	29,9%	55,1%
ДЗ Звездара	7,0%	4,8%	19,2%	51,8%	17,2%
ДЗ Земун	4,6%	2,9%	20,6%	54,2%	17,7%
ДЗ Лазаревац	2,5%	3,5%	22,4%	40,3%	31,3%
ДЗ Младеновац	4,9%	8,8%	27,7%	40,9%	17,6%
ДЗ Нови Београд	0,3%	0,3%	1,9%	18,4%	79,1%
ДЗ Обреновац	3,5%	2,1%	20,6%	51,8%	22,0%
ДЗ Палилула	9,7%	4,0%	17,1%	45,8%	23,3%
ДЗ Раковица	8,2%	5,4%	15,8%	43,5%	27,2%
ДЗ Савски венац	3,8%	0,9%	5,9%	39,9%	49,6%
ДЗ Сопот	8,7%	0,6%	9,3%	51,2%	30,2%
ДЗ Стари град	5,6%	2,2%	9,9%	41,5%	40,8%
ДЗ Чукарица	5,9%	1,9%	13,5%	52,7%	25,9%
333 радника ЖС	2,4%	3,6%	15,6%	76,6%	1,8%
333 радника МУП	13,9%	2,5%	12,3%	41,8%	29,5%
333 студената	3,8%	1,5%	22,9%	59,5%	12,2%
УКУПНО	4,7%	2,6%	14,0%	43,1%	35,6%

Ако се оцене задовољства корисника здравствених установа у Београду у 2017. години посматрају по службама (Табела 57), запажа се да су корисници најзадовољнији **Службом за здравствену заштиту одраслих** у домовима здравља „Нови Београд“ (4,84), „Савски венац“ (4,39), „Лазаревац“ (4,18), „Гроцка“ (4,15), „Врачар“ (4,14) и „Стари град“ (4,13). Радом **Службе за здравствену заштиту деце** најзадовољнији су корисници домова здравља „Нови Београд“ (4,47), „Вождовац“ (4,32), „Савски венац“ (4,23) и „Земун“ (4,13), а радом **Службе за здравствену заштиту жена** кориснице домова здравља „Гроцка“ (4,97), ДЗ „Нови Београд“ (4,76), „Сопот“ (4,44), „Чукарица“ (4,35) и „Лазаревац“ (4,30).

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

Просечна оцена задовољства здравственом заштитом по службама						
Здравствена установа	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	3,41	14	3.82	13	3.83	11
ДЗ Вождовац	4,09	7	4.32	2	3,79	12
ДЗ Врачар	4,15	5	3.83	12	3,98	9
ДЗ Гроцка	4,16	4	4.03	7	4.97	1
ДЗ Звездара	3,80	10	3.63	14	3,34	18
ДЗ Земун	3,61	16	4.13	4	4,08	7
ДЗ Лазаревац	4,18	3	3.55	16	4.30	5
ДЗ Младеновац	3,67	14	3.57	15	3.13	19
ДЗ Нови Београд	4,84	1	4.47	1	4.76	2
ДЗ Обреновац	3,88	9	3.93	8	3.67	15
ДЗ Палилула	3,63	15	3.91	9	3.59	16
ДЗ Раковица	3,02	18	4.10	5	3.79	13
ДЗ Савски венац	4,39	2	4.23	3	4.07	8
ДЗ Сопот	3,90	8	3.85	10	4.44	3
ДЗ Стари град	4,13	6	4.06	6	4.10	6
ДЗ Чукарица	3,75	12	3.85	11	4.35	4
333 радника ЖС	3,73	13	/	/	3.70	14
333 радника МУП	3,78	11	/	/	3.48	17
333 студената	3,59	17	/	/	3.95	10
УКУПНО	4.06	/	4.02	/	3,88	/

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 је у 2017. години забележена највиша просечна оцена задовољства (4,02).

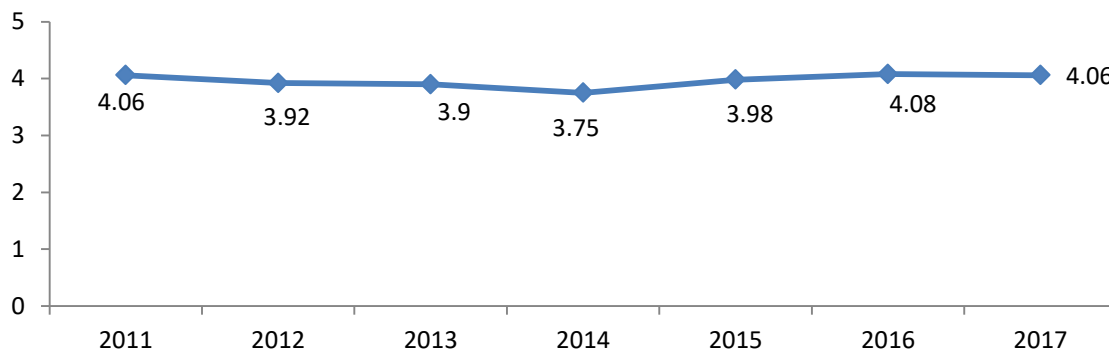
Табела 58. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2017. године

Здравствена установа	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean
ДЗ Барајево	3,67	4,08	4,34	3,86	4,20	3,64	3,94	3,59
ДЗ Вождовац	3,86	4,06	4,06	4,04	3,77	4,20	3,97	4,06

ДЗ Врачар	4,06	3,89	3,81	3,26	3,65	3,97	3,92	4,05
ДЗ Гроцка	4,04	4,12	4,03	4,06	4,15	3,83	4,14	4,27
ДЗ Звездара	3,73	4,02	3,80	3,96	3,73	3,74	3,79	3,67
ДЗ Земун	3,99	4,00	3,68	4,01	3,63	3,91	4,02	3,78
ДЗ Лазаревац	3,84	3,97	3,97	3,87	3,64	3,66	3,51	3,95
ДЗ Младеновац	3,73	3,62	3,79	3,64	3,46	3,67	3,62	3,57
ДЗ Нови Београд	4,10	3,88	3,94	3,85	3,67	4,49	4,61	4,76
ДЗ Обреновац	3,98	3,96	3,83	3,91	3,77	3,90	4,01	3,87
ДЗ Палилула	3,93	4,00	3,95	4,01	3,95	3,95	3,99	3,69
ДЗ Раковица	3,94	4,09	3,82	3,84	3,88	3,98	3,78	3,76
ДЗ Савски венац	4,26	4,03	4,00	4,06	4,03	3,86	4,24	4,31
ДЗ Сопот	4,23	4,08	4,17	4,12	3,91	3,78	3,86	3,94
ДЗ Стари град	4,19	4,06	4,12	4,03	4,01	4,11	4,07	4,10
ДЗ Чукарица	4,28	4,39	4,16	4,23	3,94	3,94	4,02	3,91
ЗЗЗ студената	3,67	3,75	3,73	3,58	3,66	3,87	3,66	3,75
ЗЗЗ радника МУП	4,07	3,99	3,91	3,85	3,82	4,05	3,91	3,70
ЗЗЗ радника ЖС	4,01	3,89	4,18	3,66	3,77	4,09	3,77	3,72
Укупно	4,00	4,00	3,93	3,92	3,79	4,00	4,00	4,02

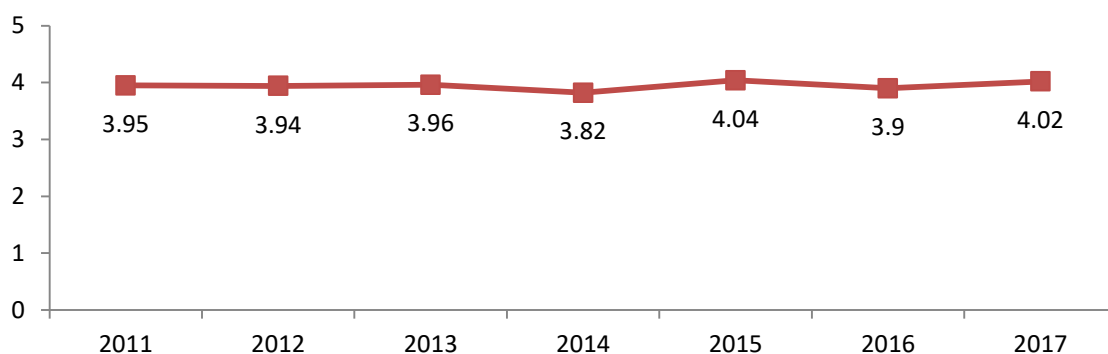
Анализа задовољства корисника у служби за здравствену заштиту одраслих грађана у здравственим установама у Београду показује 2 различита периода. Од 2011. године просечна оцена задовољства опада и достиже најнижу вредност у 2014. години, а затим задовољство расте (графикон 51).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2017. године



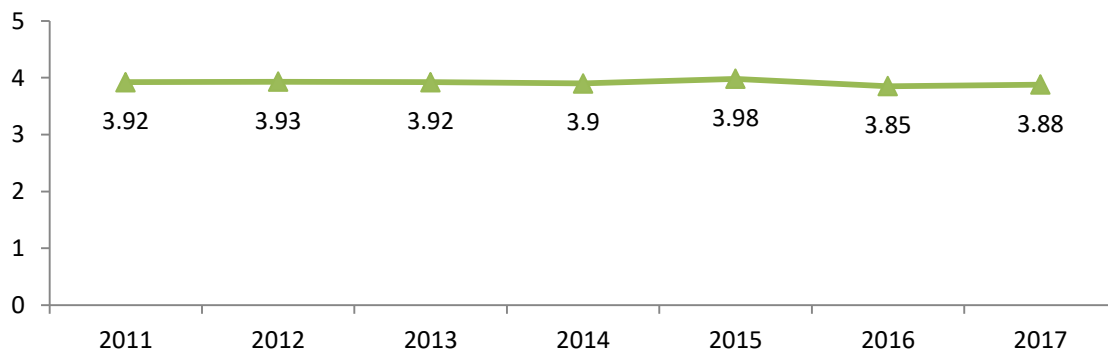
У служби за здравствену заштиту деце у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисника је уједначена у целом посматраном периоду и износи око 4. Са нижом оценом издваја се 2014. година (графикон 52).

Графикон 52. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2017. године



И у служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисника је уједначена у целом посматраном периоду и износи око 3,9. Највећа оцена забележена је у 2015. години (3,98), а већ следеће године забележена је најнижа оцена, 3,85 (графикон 53).

Графикон 53. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2017. године



Коментари корисника

Од 9.686 корисника који су одговорили на анкету, њих 1512 (или 15,6%), дало је писане сугестије, примедбе и коментаре, што је мање у односу на прошлу годину (када је 20,8% оних који су одговорили на анкету дало и свој коментар).

Већина пацијената који су дали коментар, задовољна је професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара које са њима раде у тиму, на шалтеру или интвенцијама. Поред уопштених примедби које се односе на организацију рада, коментари су најчешће везани за дужину чекања на преглед и проблеме са заказивањем прегледа, а корисници указују и на преоптерећеност лекара и медицинских сестара - техничара и исказују захтеве за повећањем броја лекара у службама.

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 показатљима квалитета здравствене заштите, 2010).

Овом анализом је обухваћен петогодишњи период од 2013. до 2017. године.

Истраживањем је у 2017. години било обухваћено 54,5% корисника који су на дан истраживања посетили свог изабраног лекара, нешто мање у односу на претходне године, када је било обухваћено око 60% корисника. Стопа одговора износила је преко 80% од 2013. године и у 2017. години била је 83%.

Највећи проценат корисника у свим годинама истраживања је самостално изабрао свог лекара, али се тај проценат смањује у корист оних којима је лекар додељен.

Такође највећи проценат корисника није мењао свог изабраног лекара (више од 70%) али се њихов број смањује, 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 око 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 poste лекару корисници су најчешће добијали савете о правилној исхрани и значају физичке активности, а затим о одбрани од стреса, штетности пушења, злоупотреби алкохола, а најређе о сигурном сексу и злоупотреби дрога. Изабрани лекар ређе даје савете у саветовалишту, односно превентивном центру због немогућности опредељивања изабраних лекара за рад само у саветовалишту, па се и услуге саветовања пружају углавном 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 изборе са својим болестима и здравственим проблемима, а нешто више од 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 учесталашћу мењања изабраног лекара и указује на задовољство корисника радом изабраног лекара.

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 (више од три четвртине испитаника). Око трећине корисника сматра да мора дуго да чека у чекаоници, али се тај проценат смањивао у предходних пет година. Истовремено се смањивао број корисника који сматрају да има довољно места за седење у чекаоници, па мање од две трећине испитаника у 2017. 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. Око 14%

испитаника чекало је на преглед дуже од 30 дана, а око 18% је обавило преглед интернисте без заказивања.

Од 2013. године знатно већи проценат корисника је упознат са постојањем интернет презентације, с обзиром да је то све чешћи начин добијања информација о раду здравствене установе, као што су распоред рада лекара и дежурних амбуланти или заказивање прегледа. Такође, у посматраном периоду расте проценат корисника који оцењују да установе примарне здравствене заштите у Београду располажу са довољно опреме, те у претходним годинама овакво мишљење има готово половина испитаника.

Плаћање услуга здравствене заштите (у пуном износу или партиципаторно) зависи од вида осигурања тј. категорије којој корисник припада (деца, старији од 65 година, жене у вези са трудноћом и порођајем и друго), па су од тога зависили и одговори корисника у вези са плаћем здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите. Више од половине испитаника у претходним годинама није плаћало преглед лекара специјалисте, а више од трећине је плаћало партиципацију. Пуну цену прегледа платило је само око 2% испитаника. Прегледе интерниста у оквиру специјалистичко – консултативних служби установе на примарном нивоу здравствене заштите бесплатно обавља више половине испитаника (60%), док нешто мањи проценат плаћа партиципацију.

Око две петине испитаника не плаћа лекове и инјекције које им изабрани лекар прописује, док нешто више од две петине плаћа партиципацију за њих, док је мањи проценат у претходном периоду плаћао пуну цену лека. Корисници су били лоше информисани о плаћању кућних поста лекара, па тако више од половине испитаника у претходним годинама није знало да ли су кућне посете бесплатне или се плаћају. 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 ове посете бесплатне или се плаћају.

Највећи проценат корисника није одложио посету лекару из финансијских разлога и овај проценат је 2017. године исти као и 2013. године, уз варијације током петогодишњег периода. У истом периоду повећао се проценат корисника који су одложили посету лекару због финансијских разлога, а смањило се проценат оних који се не сећају да ли су одлучили да не посете лекара из разлога недостатка материјалних средстава.

Посматрајући укупну оцену задовољства корисника пруженим услугама, а узимајући све наведено у обзир, уочава се да су 2017. године корисници најзадовољнији примарном здравственом заштитом и просечна оцена задовољства је 4,02. 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...);
- у циљу унапређења 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 овом могућношћу;
- у организацији рада службе потребно је повећати доступност лекара путем телефона (обезбедити ресурсе и то: 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 се током проласка кроз службу задржавају у чекаоницама и потребно је у њима обезбедити пријатан амбијент (посебно 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 2017. ГОДИНИ

У установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом спроведено је 27. новембра 2017. 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 је коришћен 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 27.11.2017. године било је укупно 994 пацијената (деце) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домови здравља и 1 завод), 79 више него у претходној години. Подељено је 766 упитника. Враћена су 682 упитника, или 89,0% од броја подељених, односно, анкетом је обухваћено 68,6% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу (у 2017. години обухват је био 66,3%).

Максималну стопу одговора (100%) имало је чак 8 од укупно 17 установа у коме су анкетирани корисници (табела 1). Најмања стопа одговора уочава се у Дому здравља „Раковица“ (44%).

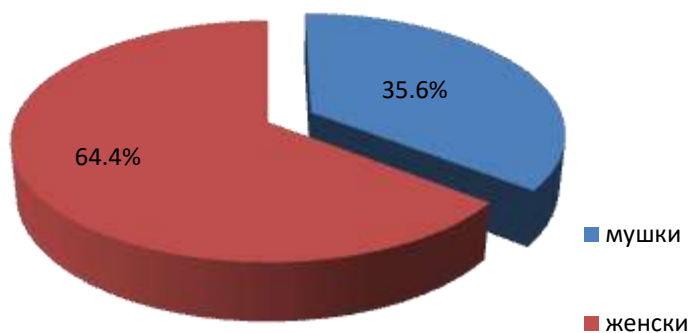
Посматрано по здравственим установама, број испитаника се кретао од само 6 у Дому здравља Гроцка, па до 90 у Дому здравља Земун.

Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства корисника радом стоматолошке службе у установама примарне заштите у Београду у 2017. години

ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ	БРОЈ ПАЦИЈЕНАТА на дан истраживања	БРОЈ ПОДЕЉЕНИХ УПИТНИКА	БРОЈ ВРАЋЕНИХ (полуњених) УПИТНИКА	СТОПА ОДГОВОРА У ОДНОСУ НА БРОЈ ПОДЕЉЕНИХ УПИТНИКА
1	2	3	4	5
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	33	15	14	93.3
Дом здравља Вождовац	90	90	90	100.0
Дом здравља Врачар	55	20	15	75.0
Дом здравља Гроцка	14	6	6	100.0
Дом здравља Звездара	117	56	56	100.0
Дом здравља Земун	119	90	86	95.6
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	92	67	50	74.6
Дом здравља Младеновац	78	29	28	96.6
Дом здравља Нови Београд	90	85	74	87.1
Дом здравља Обреновац	57	55	39	70.9
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	66	52	52	100.0
Дом здравља Раковица	26	50	22	44.0
Дом здравља Савски венац	79	78	78	100.0
Дом здравља Сопот	16	13	13	100.0
Дом здравља Стари град	27	25	24	96.0
Дом здравља "Др Симо Милошевић" Чукарица	18	18	18	100.0
Завод за здравствену заштиту радника "Железнице Србије"	17	17	17	100.0
УКУПНО	994	766	682	89.0

Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (35,6%) су чинили мушкарци (графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција испитаника по полу



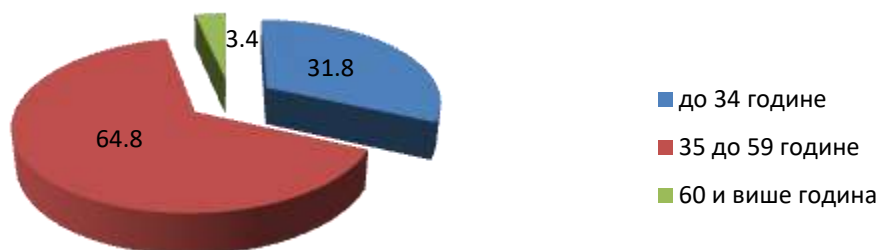
Највећи проценат испитаника мушког пола био је у Дому здравља „Барајево“ (64,3%) и ЗЗЗ радника ЖС (64,7%), а највише испитаника женског пола било је у Дому здравља „Обреновац“ (76,9%), (табела 2). Установљена је статистички значајна разлика између здравствених установа у односу на пол анкетираних радника ($\chi^2=29,56$, $DF=16$, $p=0,02$).

Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према полу

Здравствена установа	пол		Укупно	
	мушки	женски		
Дом здравља Барајево	N	9	5	14
	%	64.3	35.7	100.0
Дом здравља Чукарица	N	5	13	18
	%	27.8	72.2	100.0
Дом здравља Гроцка	N	2	4	6
	%	33.3	66.7	100.0
Дом здравља Лазаревац	N	15	34	49
	%	30.6	69.4	100.0
Дом здравља Младеновац	N	8	18	26
	%	30.8	69.2	100.0
Дом здравља Нови Београд	N	28	45	73
	%	38.4	61.6	100.0
Дом здравља Обреновац	N	9	30	39
	%	23.1	76.9	100.0
Дом здравља Палилула	N	14	37	51
	%	27.5	72.5	100.0
Дом здравља Раковица	N	11	11	22
	%	50.0	50.0	100.0
Дом здравља Савски Венац	N	20	57	77
	%	26.0	74.0	100.0
Дом здравља Сопот	N	7	6	13
	%	53.8	46.2	100.0
Дом здравља Стари Град	N	11	13	24
	%	45.8	54.2	100.0
Дом здравља Вождовац	N	31	57	88
	%	35.2	64.8	100.0
Дом здравља Врачар	N	7	8	15
	%	46.7	53.3	100.0
Дом здравља Земун	N	26	59	85
	%	30.6	69.4	100.0
Дом здравља Звездара	N	23	26	49
	%	46.9	53.1	100.0
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	11	6	17
	%	64.7	35.3	100.0
Укупно	N	237	429	666
	%	35.6	64.4	100.0

На графикону 2. приказана је старосна структура испитаника. Две трећине (64,8%) су били испитаници средњег животног доба (35-59 година).

Графикон 2. Старосна структура испитаника



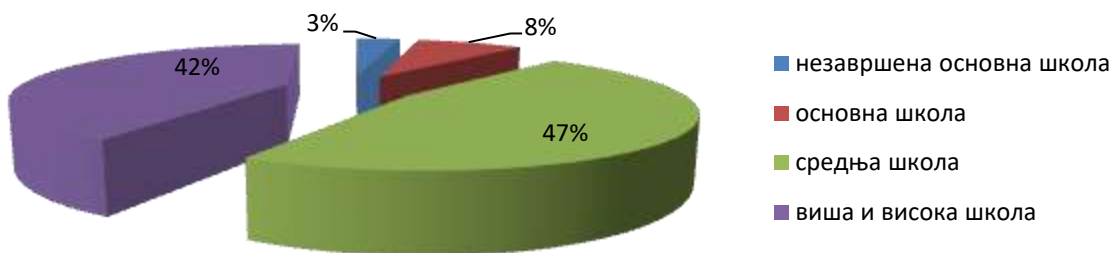
Највећи удео испитаника старости 35 до 59 година (88,9%) забележен је у Дому здравља „Чукарица“ (88,9%), а старих 60 и више година у ДЗ Раковица (табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних корисника ($\chi^2= 100,74$, $DF=32$, $p=0,000$).

Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према старости

		Старост корисника			Укупно
		до 34 године	35 до 59 година	60 и више година	
Дом здравља Барајево	N	5	9	0	14
	%	35.7	64.3	0.0	100
Дом здравља Чукарица	N	2	16	0	18
	%	11.1	88.9	0.0	100
Дом здравља Гроцка	N	2	4	0	6
	%	33.3	66.7	0.0	100
Дом здравља Лазаревац	N	17	28	3	48
	%	35.4	58.3	6.3	100
Дом здравља Младеновац	N	9	12	0	21
	%	42.9	57.1	0.0	100
Дом здравља Нови Београд	N	24	44	0	68
	%	35.3	64.7	0.0	100
Дом здравља Обреновац	N	11	22	0	33
	%	33.3	66.7	0.0	100
Дом здравља Палилула	N	6	37	2	45
	%	13.3	82.2	4.4	100
Дом здравља Раковица	N	1	16	3	20
	%	5.0	80.0	15.0	100
Дом здравља Савски Венац	N	33	41	3	77
	%	42.9	53.2	3.9	100
Дом здравља Сопот	N	5	5	1	11
	%	45.5	45.5	9.1	100
Дом здравља Стари Град	N	5	14	2	21
	%	23.8	66.7	9.5	100
Дом здравља Вождовац	N	13	68	1	82
	%	15.9	82.9	1.2	100
Дом здравља Врачар	N	8	5	0	13
	%	61.5	38.5	0.0	100
Дом здравља Земун	N	20	52	5	77
	%	26.0	67.5	6.5	100
Дом здравља Звездара	N	19	28	1	48
	%	39.6	58.3	2.1	100
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	17	0	0	17
	%	100.0	0.0	0.0	100
Укупно	N	197	401	21	619
	%	31.8	64.8	3.4	100

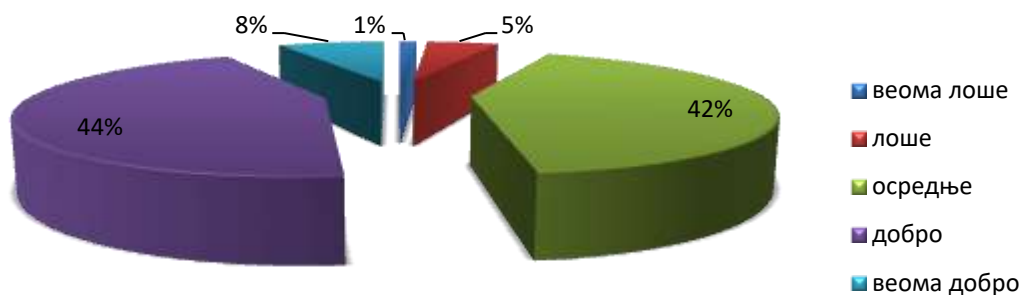
Нешто мање од половине испитаника (47%) је било са завршеном средњом школом, а више од трећине (42%) са завршеном вишом и високом школом (графикон 3).

Графикон 3. Образовна структура испитаника



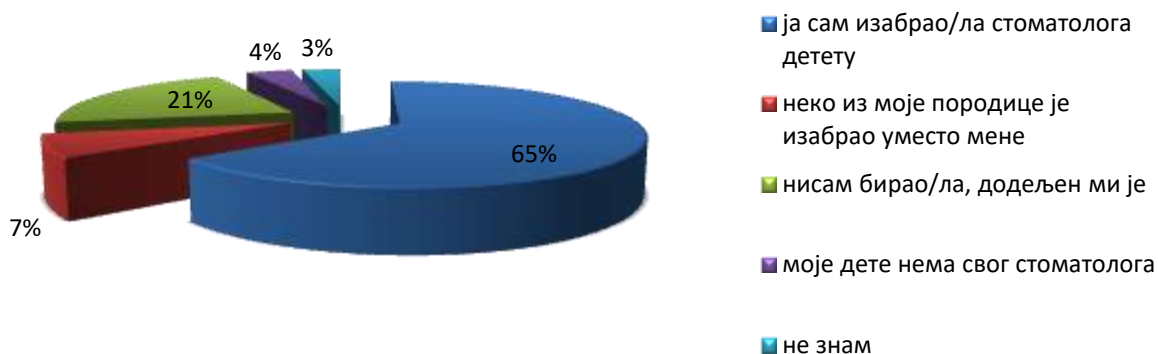
Свој материјални положај готово половина испитаника (44%) процењује као добар, 42% као осредњи и 8% као веома добар. Лоше и веома лоше материјално стање има 6% испитаника (Графикон 4).

Графикон 4. Материјални положај испитаника



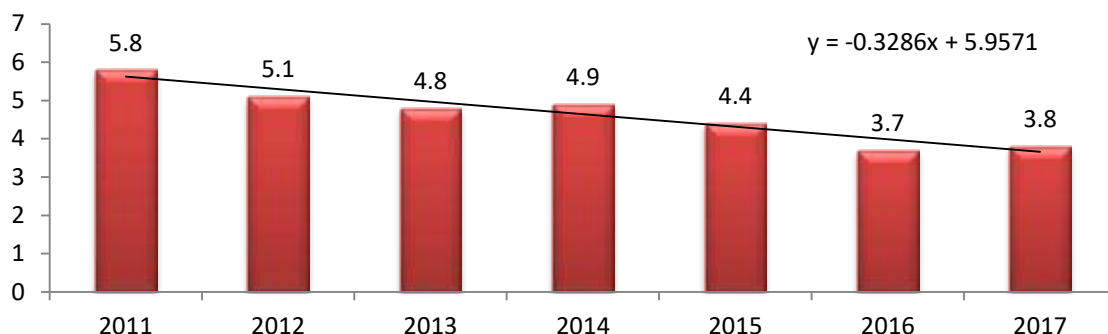
Када је у питању избор стоматолога, око две трећине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (65%), за 7% избор је учинио неко из породице, а петини (21%) је стоматолог додељен у дому здравља (графикон 5).

Графикон 5. Како сте изабрали стоматолога



Изабраног стоматолога нема 3,8% деце. Њихов број смањује се од 2011-2017. године, да би се у 2017. године нешто повећао (графикон 6).

Графикон 6. Број корисника који немају изабраног стоматолога, од 2011. до 2017. године



Од 678 испитаника који су дали одговор на ово питање, 26 је изјавило да дете нема свог стоматолога (графикон 2). Највећи проценат испитаника који изјављују да дете нема свог стоматолога био је у домовима здравља „Врачар“ (13,3%) и „Лазаревац“ (10,0%) (табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на начин избора стоматолога ($\chi^2= 153,237$, $DF=64$, $p=0,000$).

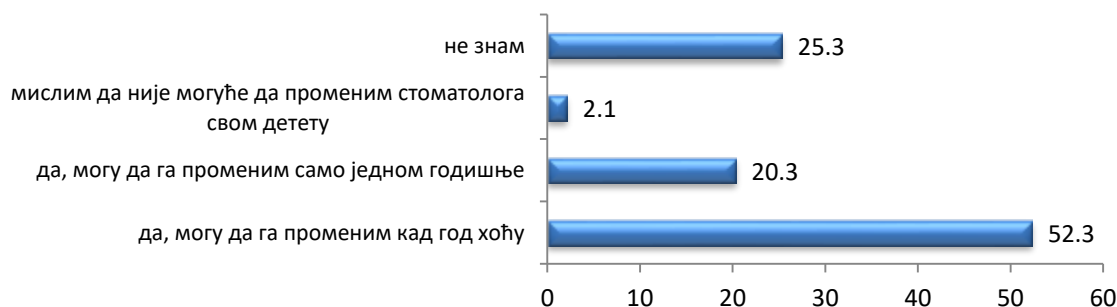
Табела 4. Како сте изабрали стоматолога, посматрано по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Како сте изабрали стоматолога вашем детету					Укупно
	ја сам изабрао/ла стоматолога детету	неко из моје ородице је изабрао уместо мене	нисам бирао/ла, додељен ми је	моје дете нема свог стоматолога	не знам	
Дом здравља Барајево	10 83.3%	1 8.3%	0 .0%	1 8.3%	0 0.0%	12 100%
Дом здравља Чукарица	14 77.8%	1 5.6%	1 5.6%	1 5.6%	1 5.6%	18 100%
Дом здравља Гроцка	5 83.3%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	6 100%
Дом здравља Лазаревац	38 76.0%	2 4.0%	4 8.0%	5 10.0%	1 2.0%	50 100%
Дом здравља Младеновац	21 77.8%	0 0.0%	5 18.5%	1 3.7%	0 0.0%	27 100%
Дом здравља Нови Београд	52 70.3%	5 6.8%	9 12.2%	5 6.8%	3 4.1%	74 100%
Дом здравља Обреновац	28 71.8%	1 2.6%	8 20.5%	1 2.6%	1 2.6%	39 100%
Дом здравља Палилула	39 76.5%	1 2.0%	8 15.7%	1 2.0%	2 3.9%	51 100%
Дом здравља Раковица	20 90.9%	2 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	22 100%
Дом здравља Савски	56	14	6	1	1	78

Венац	71.8%	17.9%	7.7%	1.3%	1.3%	100%
Дом здравља Сопот	11	0	1	1	0	13
	84.6%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	100%
Дом здравља Стари Град	15	2	6	1	0	24
	62.5%	8.3%	25.0%	4.2%	0.0%	100%
Дом здравља Вождовац	49	1	37	1	2	90
	54.4%	1.1%	41.1%	1.1%	2.2%	100%
Дом здравља Врачар	3	2	5	2	3	15
	20.0%	13.3%	33.3%	13.3%	20.0%	100%
Дом здравља Земун	40	8	28	5	5	86
	46.5%	9.3%	32.6%	5.8%	5.8%	100%
Дом здравља Звездара	30	5	20	0	1	56
	53.6%	8.9%	35.7%	0.0%	1.8%	100%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	6	4	5	0	2	17
	35.3%	23.5%	29.4%	0.0%	11.8%	100%
Укупно	437	49	144	26	22	678
	64.5%	7.2%	21.2%	3.8%	3.2%	100%

Половина испитаника сматра да може да промени стоматолога детету кад год хоће (52,3%) а једна четвртина не зна процедуру (25,3%) (графикон 7). Највећи проценат испитаника који изјављују да не познају процедуру био је у домовима здравља „Стари град“ (66,7%), „Врачар“ (40,0%) и „Младеновац“ (40,0%) (табела 5). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на начин избора стоматолога ($\chi^2 = 241,086$, $DF=48$, $p=0,000$).

Графикон 7. Познавање процедуре промене изабраног лекара (%)



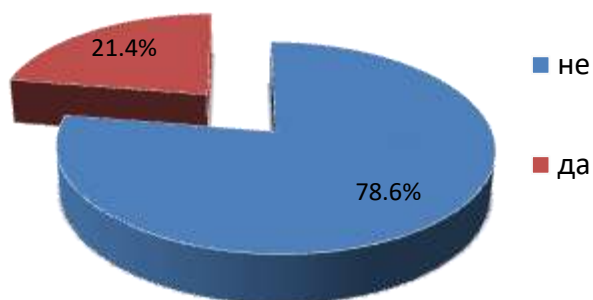
Табела 5. Да ли сте упознати са начином на који можете да промените стоматолога, посматрано по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да ли сте упознати са начином на који можете да промените стоматолога				Укупно
	да, могу да га променим кад хоћу	да, могу да га променим само једном годишње	мислим да није могуће да променим стоматолога свом детету	не знам	
Дом здравља Барајево	2 14.3%	12 85.7%	0 0%	0 0.0%	14 100%
Дом здравља Чукарица	3 16.7%	13 72.2%	0 0%	2 11.1%	18 100%
Дом здравља Гроцка	3 50.0%	2 33.3%	0 0%	1 16.7%	6 100%
Дом здравља Лазаревац	28 57.1%	2 4.1%	1 2.0%	18 36.7%	49 100%

Дом здравља Младеновац	8	6	1	10	25
	32.0%	24.0%	4.0%	40.0%	100%
Дом здравља Нови Београд	54	13	0	7	74
	73.0%	17.6%	0%	9.5%	100%
Дом здравља Обреновац	8	16	0	14	38
	21.1%	42.1%	0%	36.8%	100%
Дом здравља Палилула	29	13	1	9	52
	55.8%	25.0%	1.9%	17.3%	100%
Дом здравља Раковица	17	1	0	4	22
	77.3%	4.5%	0%	18.2%	100%
Дом здравља Савски Венац	50	17	0	11	78
	64.1%	21.8%	0%	14.1%	100%
Дом здравља Сопот	5	5	0	3	13
	38.5%	38.5%	0%	23.1%	100%
Дом здравља Стари Град	4	4	0	16	24
	16.7%	16.7%	0%	66.7%	100%
Дом здравља Вождовац	40	14	0	33	87
	46.0%	16.1%	0%	37.9%	100%
Дом здравља Врачар	5	2	2	6	15
	33.3%	13.3%	13.3%	40.0%	100%
Дом здравља Земун	50	9	3	24	86
	58.1%	10.5%	3.5%	27.9%	100%
Дом здравља Звездара	38	3	2	12	55
	69.1%	5.5%	3.6%	21.8%	100%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	7	4	4	0	15
	46.7%	26.7%	26.7%	0.0%	100%
Укупно	351	136	14	170	671
	52.3%	20.3%	2.1%	25.3%	100%

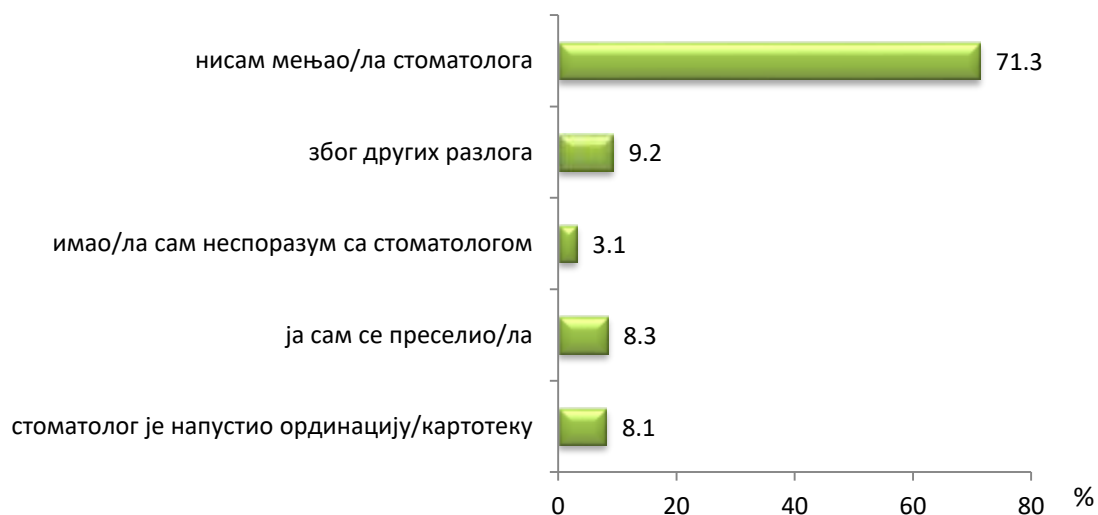
Нешто више од једне петине (21,4%) испитаника је изјавило да је мењало изабраног стоматолога, док већина није мењала изабраног стоматолога (графикон 8).

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



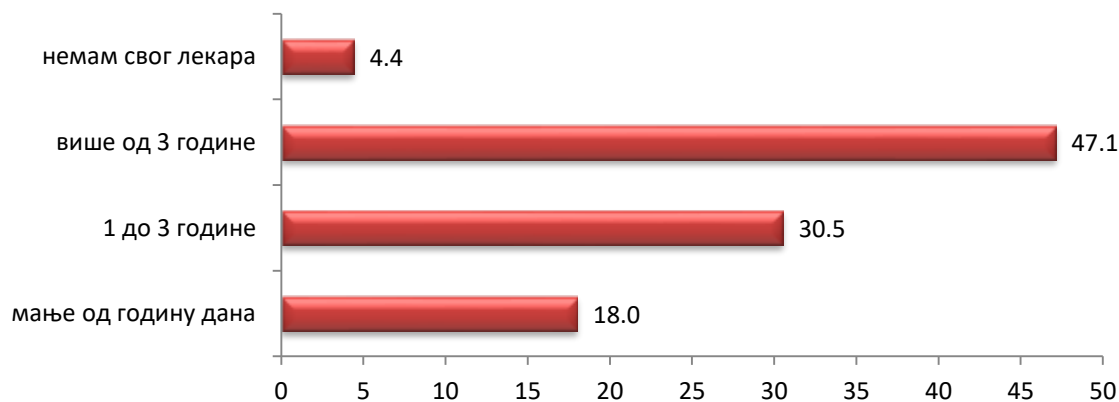
Разлог промене је био углавном „због других разлога“ (9,2%). Међутим, одговор „нисам мењао стоматолога“ је заступљен у 71,3% случајева (више него у 2016. години - 67,9%) (Графикон 9) и разликује се од броја добијеног на основу претходног питања, па га треба тумачити са резервом.

Графикон 9. Разлог промене избраног стоматолога



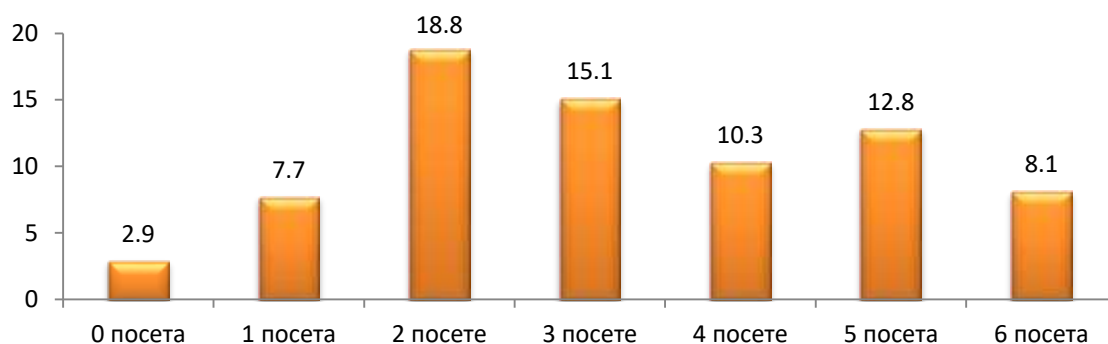
Скоро половина испитаника се **код истог стоматолога** лечи више од три године (47,1%), нешто мање од трећине испитаника се лечи од једне до три године (30,5%), а петина се лечи мање од годину дана (18,0%) (графикон 10).

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



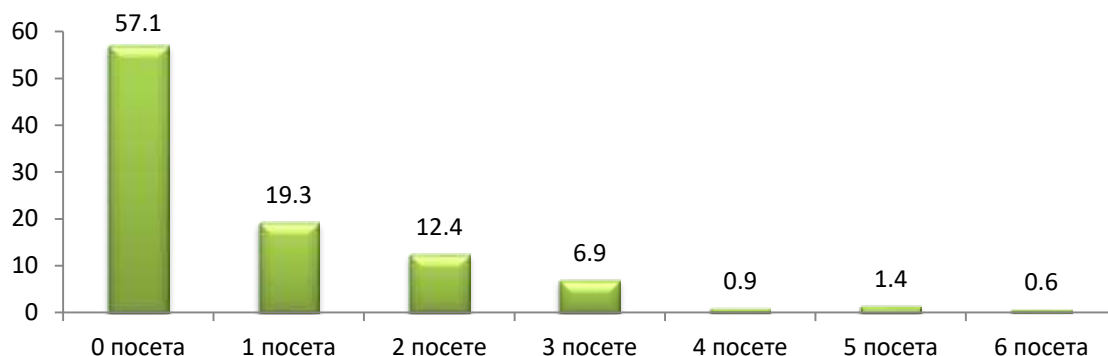
Просечан број посета стоматологу у 2017. години износио је 5,3 пута (више него у 2016. години-4,6 пута), а у највећем проценту деца су посетила стоматолога по 2 (18,8%) или 3 пута (15,1%) (графикон 11).

Графикон 11. Број посета изабраном стоматологу



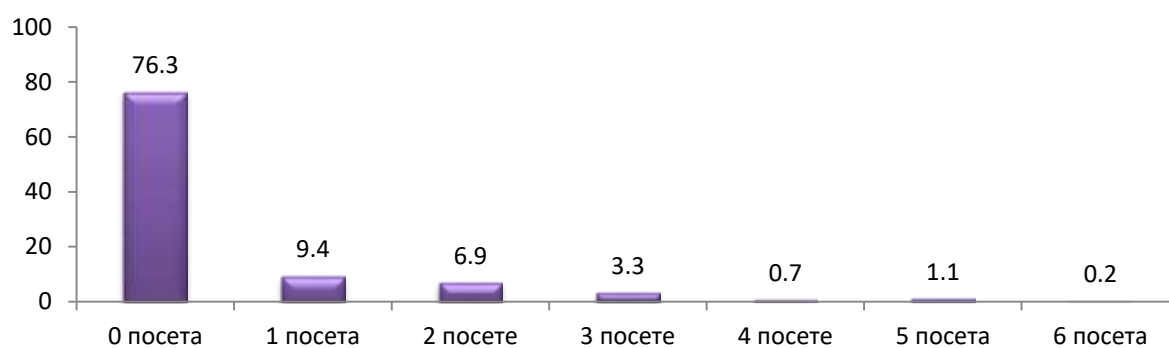
Више од половине испитаника није посетила другог стоматолога у служби (57,1%, више него у 2016. години - 49,5%), а 19,3% испитаника је једном посетило стоматолога (графикон 12).

Графикон 12. Број посета другом стоматологу у истој служби



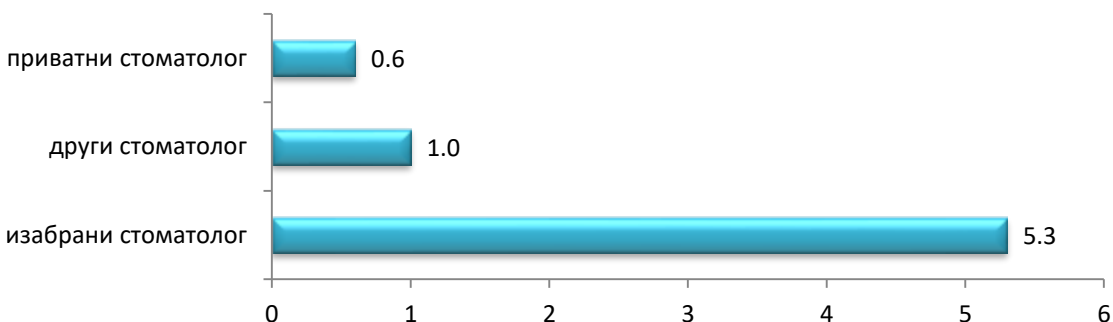
Три четвртине испитаника није посетило приватног стоматолога ниједном (76,3%), више него у претходној години (74,5%), 9,4% корисника је једном посетило стоматолога (10,7% у 2016. години), а 6,9% корисника је два пута посетило стоматолога (графикон 13).

Графикон 13. Број посета стоматологу у приватној пракси



Просечан број посета изабраном стоматологу које су испитаници остварили током претходне године је 5,3, другим стоматолозима у оквиру исте службе 1,0 посета, а приватним стоматолозима 0,6 посета годишње (Графикон 14).

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



Највећи просечан број посета свом стоматологу бележи се у Дому здравља „Вождовац“ (9,2 по испитанику), највећи број посета другом стоматологу у истој служби у Дому здравља „Земун“ (2,7) и „Младеновац“ (2,6), док је највећи просечан број посета приватном стоматологу у Дому здравља „Земун“, 2,6 посета по испитанику (табела 6).

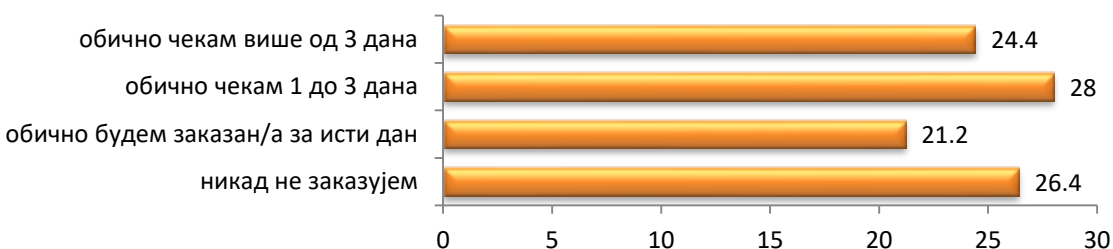
Табела 6. Број посета у стоматолошкој служби, по здравственим установама

Здравствена установа		колико пута је дете посетило свог стоматолога	колико пута је посетило другог стоматолога у истој служби	колико пута је посетило приватног стоматолога
Дом здравља Барајево	Mean	3.9	0.4	0.9
	N	14	14	14
Дом здравља Чукарица	Mean	7.3	0.2	0.0
	N	18	18	18
Дом здравља Гроцка	Mean	6.3	2.0	0.3
	N	4	3	6
Дом здравља Лазаревац	Mean	4.0	1.1	0.6
	N	38	16	28
Дом здравља Младеновац	Mean	4.3	2.6	2.2
	N	22	8	5
Дом здравља Нови Београд	Mean	2.7	0.6	0.1
	N	65	47	40
Дом здравља Обреновац	Mean	7.1	2.2	1.1
	N	33	14	24
Дом здравља Палилула	Mean	4.1	1.1	0.7
	N	47	12	35
Дом здравља Раковица	Mean	3.8	0.0	0.0
	N	22	22	21
Дом здравља Савски Венац	Mean	6.0	1.1	0.6
	N	74	52	69

Дом здравља Сопот	Mean	3.6	0.0	0.9
	N	12	12	12
Дом здравља Стари Град	Mean	3.3	1.7	0.6
	N	20	9	23
Дом здравља Вождовац	Mean	9.2	1.1	0.4
	N	88	70	72
Дом здравља Врачар	Mean	5.0	2.0	1.8
	N	11	5	5
Дом здравља Земун	Mean	4.9	2.7	2.6
	N	71	15	20
Дом здравља Звездара	Mean	4.4	1.2	0.3
	N	53	28	53
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	Mean	1.7	1.0	1.7
	N	3	2	3
Укупно	Mean	5.3	1.0	0.6
	N	595	347	448

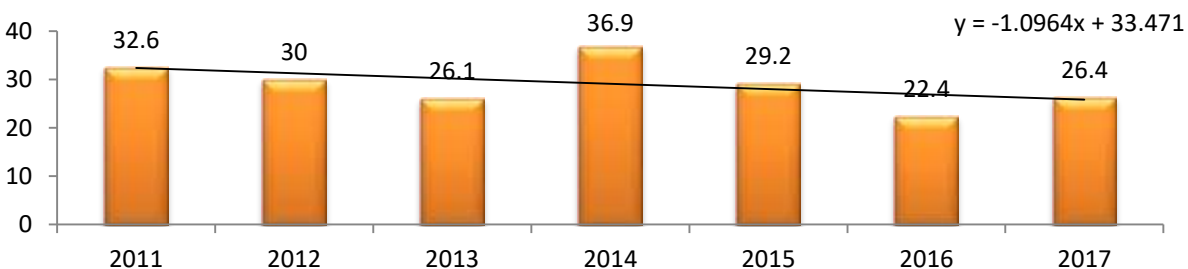
Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, нешто мање од четвртине корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (26,4%), сваки пети буде заказан за исти дан (21,2%), нешто мање од трећине чека на преглед један до три дана (28,0%), а нешто мање од четвртине буде примљено на преглед након 3 дана (24,4%) (Графикон 15).

Графикон 15. Заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања



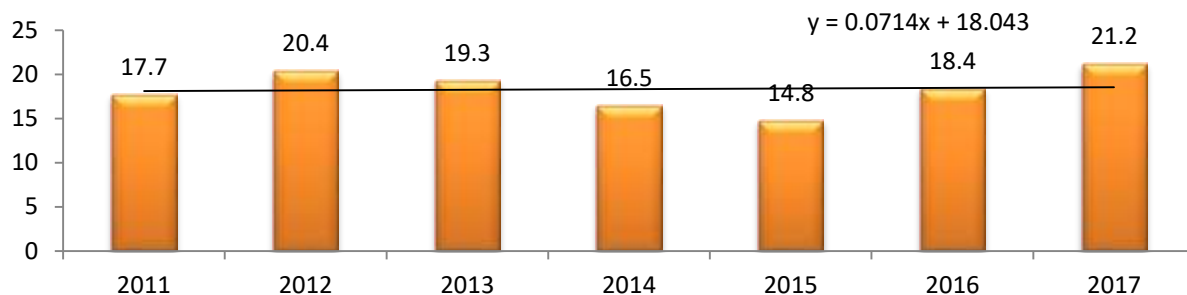
На Графикону 16. приказан је број корисника који никада не заказују посету стоматологу, посматрано од 2011. до 2017. године, а линија тренда је у опадању, што указује на смањење броја корисника који никада не заказују посету стоматологу.

Графикон 16. Број корисника који никада не заказују посете код изабраног стоматолога, од 2011. до 2017. године



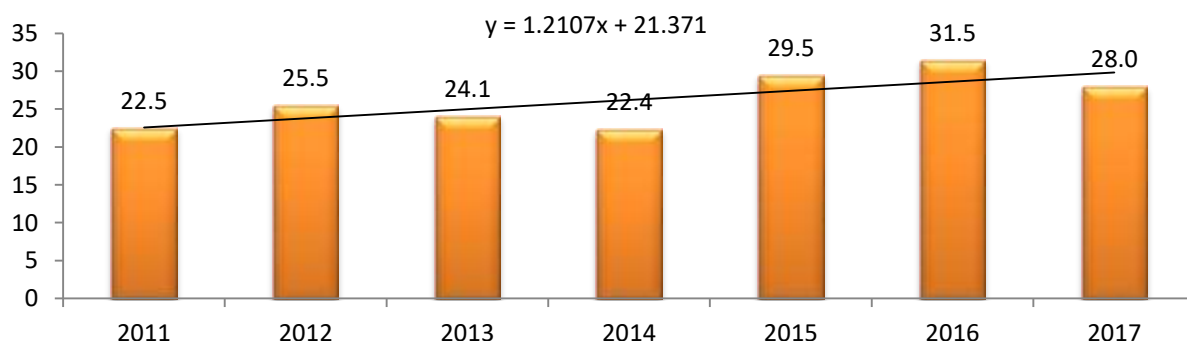
Повећава се број корисника који преглед код изабраног стоматолога заказују за исти дан (Графикон 17). Посматрано у периоду од 2011. до 2017. године уочава се растућа линија тренда, што указује на то да се повећава број корисника који заказују преглед за исти дан када се појаве у стоматолошкој служби.

Графикон 17. Број корисника који су заказани за исти дан посматрано од 2011. до 2017. године



На Графикону 18. приказан је број корисника који чекају на преглед један до три дана, посматрано од 2011. до 2017. 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 2017. године



Графикон 19. приказује проценат корисника који чекају на преглед дуже од три дана, посматрано у периоду од 2011. до 2017. године и уочава се смањење 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 2017. године



Када је у питању чекање на преглед стоматолога, установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа ($\chi^2 = 305,47$, $DF=148$, $p=0,000$) (табела). Највећи проценат испитаника никад не заказује преглед у Дому здравља „Лазаревац“ (70,8%), док у највећој мери више од 3 дана на преглед чекају испитаници у домовима здравља „Гроцка“ (66,7%) и „Вождовац“ (57,6%) (табела 7).

Табела 7. Структура испитаника у здравственим установама према дужини чекања на преглед стоматолога

Здравствена установа	Када заказујете преглед код стоматолога, колико дана обично чекате				Укупно
	никада не заказујем	обично будем заказан/а за исти дан	обично чекам 1 до 3 дана	обично чекам више од 3 дана	
Дом здравља Барајево	5 38.5%	7 53.8%	1 7.7%	0 0%	13 100%
Дом здравља Чукарица	1 5.6%	3 16.7%	9 50.0%	5 27.8%	18 100%
Дом здравља Гроцка	0 0%	1 16.7%	1 16.7%	4 66.7%	6 100%
Дом здравља Лазаревац	34 70.8%	8 16.7%	4 8.3%	2 4.2%	48 100%
Дом здравља Младеновац	10 40.0%	7 28.0%	3 12.0%	5 20.0%	25 100%
Дом здравља Нови Београд	29 39.2%	20 27.0%	10 13.5%	15 20.3%	74 100%
Дом здравља Обреновац	1 2.6%	5 12.8%	11 28.2%	22 56.4%	39 100%
Дом здравља Палилула	21 40.4%	10 19.2%	8 15.4%	13 25.0%	52 100%
Дом здравља Раковица	1 4.5%	3 13.6%	14 63.6%	4 18.2%	22 100%
Дом здравља Савски Венац	4 5.3%	20 26.3%	44 57.9%	8 10.5%	76 100%
Дом здравља Сопот	0 0%	9 69.2%	4 30.8%	0 0%	13 100%
Дом здравља Стари Град	3	6	4	10	23

	13.0%	26.1%	17.4%	43.5%	100%
Дом здравља Вождовац	9	4	23	49	85
	10.6%	4.7%	27.1%	57.6%	100%
Дом здравља Врачар	0	8	6	1	15
	.0%	53.3%	40.0%	6.7%	100%
Дом здравља Земун	34	12	23	11	80
	42.5%	15.0%	28.8%	13.8%	100%
Дом здравља Звездара	16	10	18	11	55
	29.1%	18.2%	32.7%	20.0%	100%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	6	7	2	1	16
	37.5%	43.8%	12.5%	6.3%	100%
Укупно	174	140	185	161	660
	26.4%	21.2%	28.0%	24.4%	100%

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 8).

Табела 8. Саветовање о очувању здравља уста и зуба

тема	ТОКОМ редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
	%	%	%	%
значај редовних прегледа	89,4	3,6	2,1	4,9
употреба флуора	80,9	6,8	5,9	6,4
правилно прање зуба	88,6	3,3	3,3	4,8
ортодонтске неправилности	83,9	4,4	4,4	7,3
настанак каријеса	85,9	4,9	4,6	4,6
прибор за оралну хигијену	83,3	5,2	5,0	6,4
правилна исхрана	82,2	5,2	5,5	7,1

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 (86,3%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (82,2%), да даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (85,4%) и када дете има проблем са оралним здрављем прво се обраћа свом стоматологу (90,9%) (Табела 9).

Табела 9. Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
упознат је са проблемима и болестима мог детета	86,3	11,7	2,0
одваја довољно времена за разговор	82,2	16,1	1,7
даје јасна објашњења о интервенцијама које	85,4	12,9	1,7
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	90,9	8,0	1,0

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (82,8%), са могућношћу да доведу дете на **преглед и преко викенда**, упознато је око половине испитаника (54,3%). О **доступности службе деци са посебним потребама** упознато је 59,0% испитаника, а о **љубазности особља на шалтеру** позитивно се изразило 80,1% анкетираних. О томе, да **има довољно места за седење у чекаоници** изјаснило се 79,8% а на питање да ли **дуго чекају пре посете у чекаоници** 50,7% 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** 84,3%). За постојање **кутије за жалбе и примедбе** зна 79,3% испитаника, (Табела 10).

Табела 10. Задовољство испитаника појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	82,8	13,1	3,2	1,0
преглед је могућ и викендом	54,3	15,7	9,7	20,4
служба је доступна деци са посебним потребама	59,0	8,6	2,7	29,7
особље на шалтеру је љубазно	80,1	14,6	2,3	2,9
у чекаоници има довољно места за седење	79,8	12,7	6,8	0,7
дуго се чека у чекаоници	23,5	23,8	50,7	2,1
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	84,3	9,5	1,4	4,8
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	79,3	4,0	1,6	15,0

Када се анализирају **ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника**, закључује се да је више од две трећине испитаника (74,2%) од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба. Половина испитаника је добило од педијатра савет о употреби препарата са флуором (50,9%), тј. о потреби коришћења зубних пасти и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 88,4% испитаника, а 52,8% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (табела 11).

Табела 11. Сарадња између здравствених радника

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	74,2	15,1	7,5	3,2
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	50,9	18,6	16,5	14,0
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	88,4	5,1	1,2	5,3
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	52,8	21,6	18,3	7,4

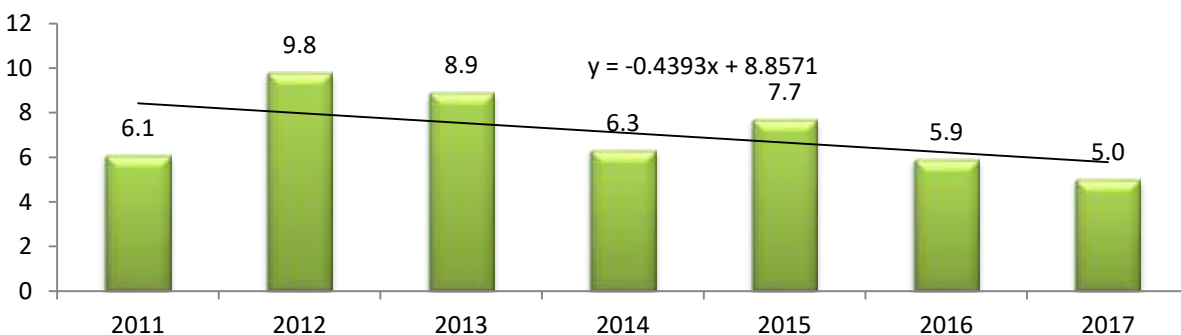
Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (93,8%), постављање испуна (пломбе) (90,0%), лечење зуба (85,7%), вађење зуба (84,0 %), израда ортодонтских апарата (71,7%) **бесплатни**. Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, 37,5% није знало да ли се и колико плаћа а 54,1% сматра да су прегледи бесплатни (табела 12).

Табела 12. Цена прегледа и услуга

да ли је бесплатно или се плаћа	бесплатно	партиципација	пуна цена	не знам
преглед изабраног стоматолога	93,8	2,1	0,5	3,6
пломбе	90,0	2,6	1,0	6,4
лечење зуба	85,7	5,9	1,2	7,2
вађење зуба	84,0	5,7	1,5	8,8
ортодонтски апарати/претезе	71,7	5,0	3,6	19,8
преглед специјалиста са стоматолошког факултета	54,1	3,6	4,7	37,5

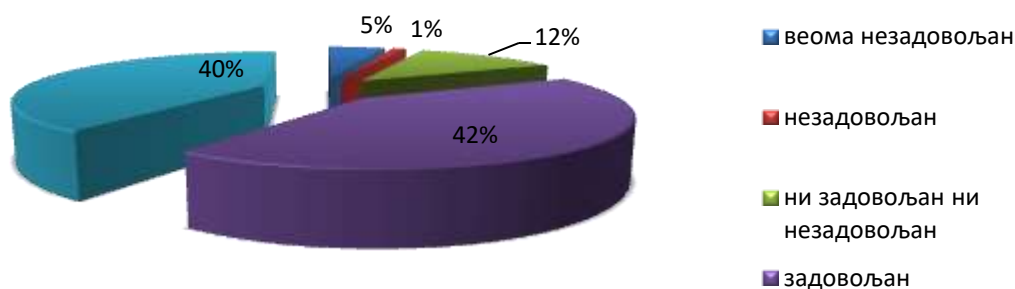
Сваки двадесети испитаник (5,0%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца и тај број се, уз варирање у посматраном периоду, смањује (графикон 20). Највећи број се изјаснио да недостатак новца није био разлог одлагања посете стоматологу (87,8%).

Графикон 20. Број корисника који нису децу одвели стоматологу због материјалног стања посматрано од 2011. до 2017. године



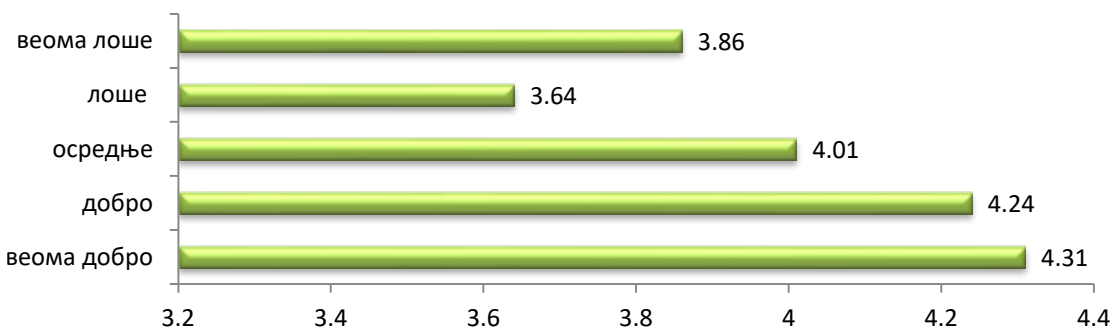
Највећи број корисника је задовољан или веома задовољан стоматолошком здравственом заштитом, док је 6% незадовољних и веома незадовољних испитаника (Графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом у 2017. години



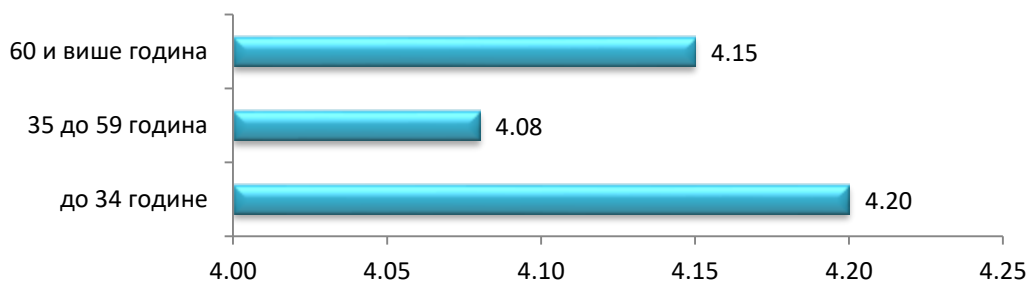
Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији су били корисници веома доброг и доброг материјалног положаја, а најнезадовољнији корисници лошег материјалног стања (графикон 22).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом у 2017. години



Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима и у зависности од њихове старости. Најзадовољнији су били корисници најмлађи корисници (графикон 23).

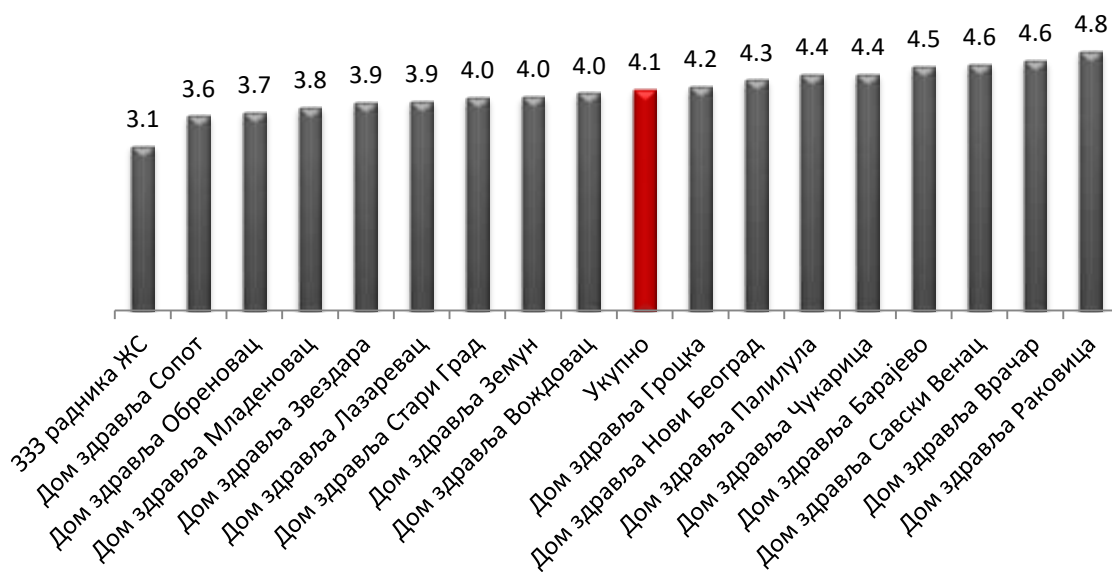
Графикон 23. Просечна оцена задовољства корисника различите старости стоматолошком здравственом заштитом у 2017. години



Такође, посматрајући задовољство у односу на пол, закључује се да су жене биле задовољније стоматолошком заштитом и дале средњу оцену 4,18, спрам испитаника мушког пола који су дали средњу оцену 4,01.

На графикону 24. приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите у 2017. години на нивоу града (4,1) и по установама. Најзадовољнији су били корисници ДЗ „Раковица“ (4,8) „Врачар“ (4,6) и „Савски венац“ (4,6). Најмање задовољство корисника је у домовима здравља: „Сопот“ (3,6) и „Обреновац“ (3,7) и 333 радника ЖС (3,1).

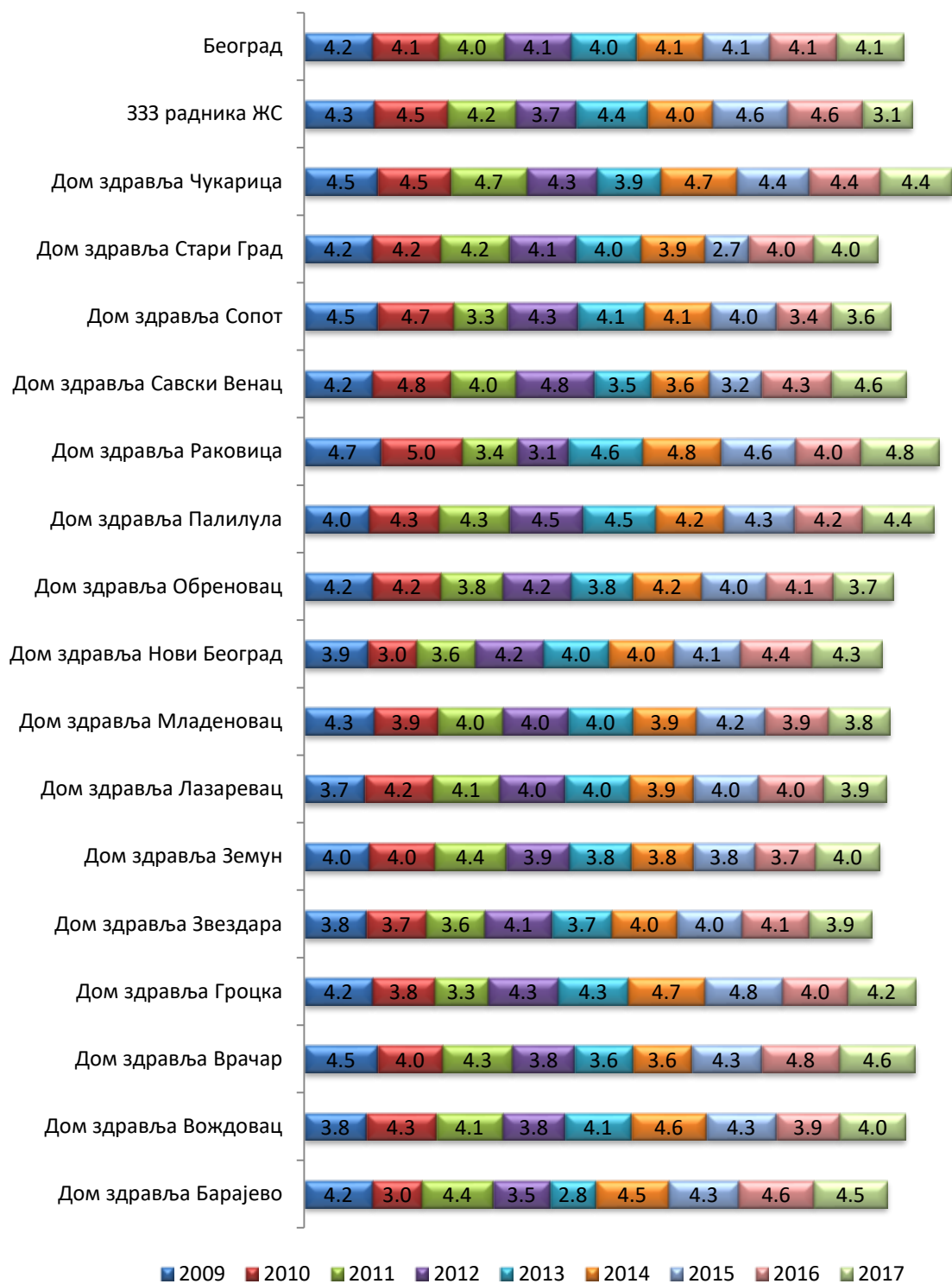
Графикон 24. Оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у 2017. години



Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјални положај и др.), као и у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.), које могу утицати на добијене резултате.

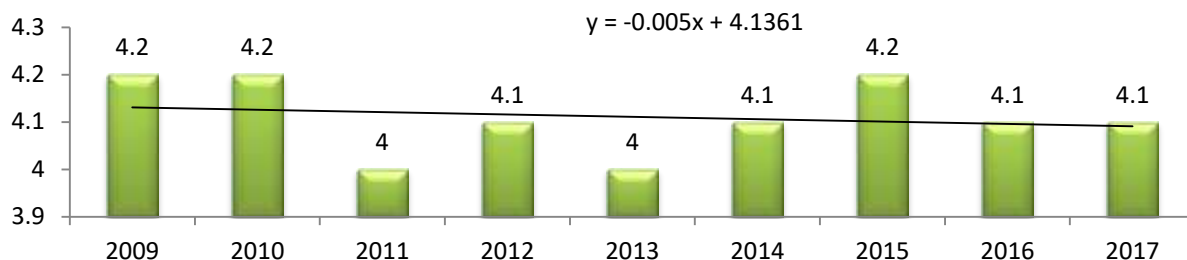
Посматрајући просечну оцену задовољства свих установа примарне здравствене заштите у Београду уочавају се варијације, а највеће смањење просечне оцене у 2017. години у односу на 2009. годину било је у 333 радника ЖС (за 1,2). Највеће повећање просечне оцене задовољства забележено је у домовима здравља „Нови Београд“, „Савски венац“ и „Палилула“, по 0,4 (графикон 25).

Графикон 25. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама ПЗЗ у периоду од 2009. до 2017. године



На Графикону 26. је приказано задовољство корисника у домовима здравља од 2009. године које показује незнатно смањење у посматраном периоду.

Графикон 26. Просечно задовољство корисника стоматолошке заштите у установама примарне здравствене заштите од 2009. до 2017. године



КОМЕНТАРИ КОРИСНИКА

Анализом коментара које су корисници имали прилику да изнесу у анкети, уочава се велики број похвала, појединачно за стоматологе, као и за сарадњу, педантност у раду, љубазност, приступ и добру комуникацију. Поред тога, примедбе које су корисници дали односе се на чекање, застарелу опрему, недовољан број места за седење у чекаоници, на неопходност поштовања заказаних термина, као и недовољан број кадра.

ЗАКЉУЧАК

Резултати анализе задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом показали су да су корисници стоматолошке службе у 2017. години оценили укупно задовољство средњом оценом 4,1. Задовољније су жене, млађи корисници и корисници бољег материјалног стања. Највишу средњу оцену дали су корисници Дома здравља „Раковица“, а најнижу у 333 радника ЖС.

Скоро половина испитаника се код истог стоматолога лечи више од три године. Половина испитаника сматра да може да промени стоматолога детету кад год хоће (52,3%) а једна четвртина не зна процедуру (25,3%). Разлог промене стоматолога је био углавном „због других разлога“ (9,2%).

Просечан број посета изабраном стоматологу које су испитаници остварили током претходне године је 5,3, другим стоматолозима у оквиру исте службе 1,0 посета, а приватним стоматолозима 0,6 посета годишње

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 (26,4%), сваки пети буде заказан за исти дан (21,2%),

нешто мање од трећине чека на преглед један до три дана (28,0%), а нешто мање од четвртине буде примљено на преглед након 3 дана (24,4%) (Графикон 15).

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 (86,3%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (82,2%), да даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (85,4%) и када дете има проблем са оралним здрављем прво се обраћа свом стоматологу (90,9%).

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (82,8%), са могућношћу да доведу дете на преглед и преко викенда, упознато је око половине испитаника (54,3%). О доступности службе деци са посебним потребама упознато је 59% испитаника, а о љубазности особља на шалтеру позитивно се изразило 80% анкетираних. О томе, да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се 79,8% а на питање да ли дуго чекају пре посете у чекаоници 50,7% 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 84%. За постојање кутије за жалбе и примедбе зна 79% испитаника.

Када се анализирају ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника, закључује се да је више од две трећине испитаника (74%) од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба. Половина испитаника је добила од педијатра савет о употреби препарата са флуором (50,9%), тј. о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 88,4% испитаника, а 52,8% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (93,8%), постављање испуна (пломбе) (90%), лечење зуба (85,7%), вађење зуба (84%), израда ортодонтских апарата (71,7%) бесплатни. Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, 37,5% није знало да ли се и колико плаћа, а 54,1% сматра да су прегледи бесплатни.

Сваки двадесети испитаник (5,0%) 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 недостатка новца није био разлог одлагања посете стоматологу (87,8%).

Коментари које су корисници дали у анкети највећим делом садрже похвале, како појединачних стоматолога, тако и за рад службе, сарадњу, добру комуникацију и стручност у раду, а примедбе се у највећој мери односе на дужину чекања, непоштовање заказаних термина и недовољан број кадра.

ПРЕДЛОГ МЕРА

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

- побољшати информисаност пацијената о њиховим правима у области стоматолошке заштите (велики број испитаника не зна процедуру за промену изабраног стоматолога; да ли је преглед могућ викендом, да ли се плаћа коришћење ортодонтског апарата или преглед специјалисте са Стоматолошког факултета и др.)
- скратити време чекања на преглед;
- 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 2017. години

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у делатности интерне медицине спроведено је 27.11.2017. године у 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, Завод за здравствену заштиту радника Железница Србије и Завод за здравствену заштиту студената).

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 1.045 пацијента. Подељен је 881 упитник. Враћено је 758 упитника чиме је постигнута стопа одговора од 86% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 72,5% пацијената који су тог дана посетили ову службу што је знатно више него предходне године (65,9%). 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%).

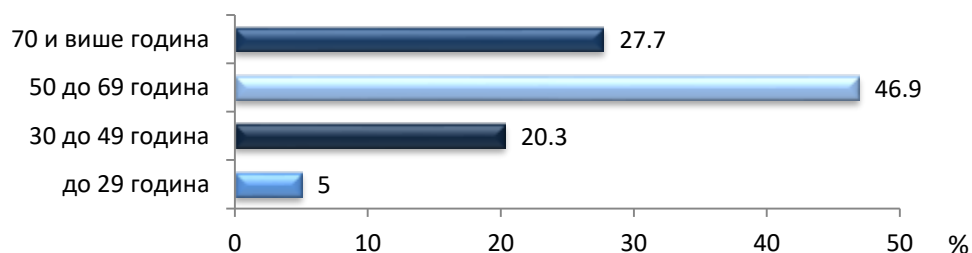
По најнижој стопи одговора издваја се Завод за здравствену заштиту радника МУП-а (60,7%) и домови здравља „Раковица“ (67%), „Звездара“ (80%) и „Др Милорад Влајковић“ Гроцка (80%). Из Завода за здравствену заштиту студената услед техничке грешке нису враћени попуњени упитници, те ова установа није обухваћена овом анализом.

Социјално-демографске карактеристике испитаника

Више од половине анкетираних корисника су чиниле жене (58,5%). Просечна старост анкетираних корисника била је 59,5 година, већа него предходне године (57,2 година). Најмлађе кориснике има Дом здравља Нови Београд (41,2 године), а најстарије Завод за здравствену заштиту радника МУП-а (66,7), Дом здравља „Савски Венац“ (66,6) и Дом здравља „Младеновац“ (63,0).

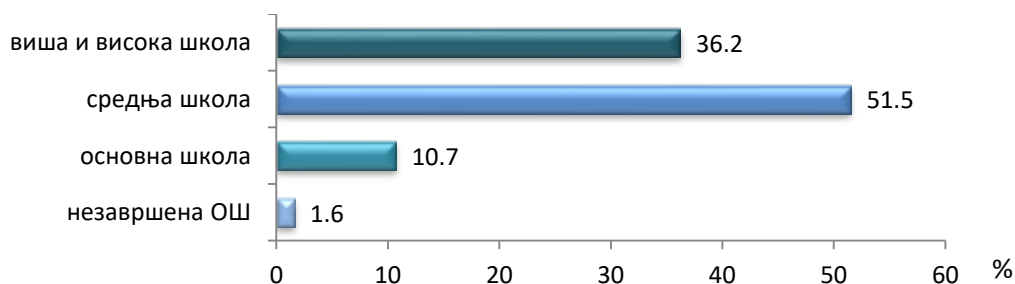
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година, док је најмање било најмлађих испитаника, млађих од 29 година (Графикон 1).

Графикон 1. Старосна структура корисника



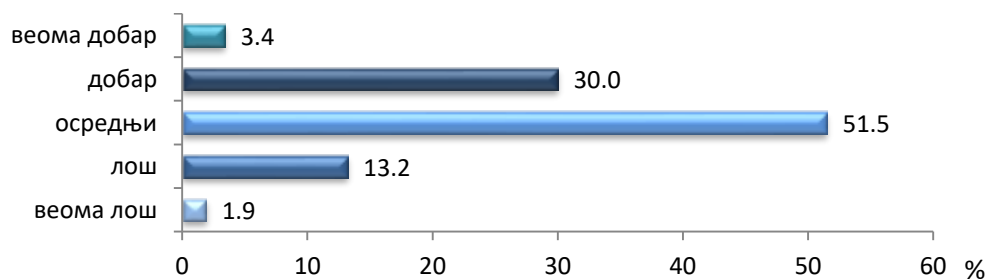
Преко половине анкетираних има завршену средњу школу, а завршену вишу и високу школу више од трећине испитаника (Графикон 2). Најмањи број испитаника има незавршену основну школу 1,6% (мање него предходне године када их је било 2,9%).

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Највише испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (51,5%), 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 највише били задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице (87,7%), љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе (87%) и добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа (86,3%). Највише незадовољних и веома незадовољних је било могућношћу телефонског заказивања (14%), дужином чекања на преглед од тренутка заказивања (12,2%) и временом чекања у чекаоници (9,8%) (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	6,2	7,8	16,5	41,7	27,8	3,77
временом чекања од заказивања до прегледа	5,6	6,6	15,7	42	30,1	3,84
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује	3,1	2,3	7,6	40,5	46,5	4,25
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	2,6	3,4	7,8	42,6	43,7	4,21
временом чекања у чекаоници	4,9	4,9	13,7	40,8	35,8	3,98
добијеним објашњењима о разлогу кашњења прегледа	3,0	4,5	14,3	41,2	37,1	4,05
чистоћом и подобношћу чекаонице	2,5	2,1	7,8	37,8	49,9	4,31

Могућност телефонског заказивања посета лекару, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је лошије оцењена него предходне године, када је просечна оцена износила 3,9. Најбољу оцену овог показатеља добили су домови здравља „Обреновац“ и „Гроцка“.

Задовољство дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, као љубазност и професионалност особља које заказује прегледе најбоље је оцењено у домовима здравља: „Обреновац“ 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	3,94	16	3,94	16	4,07	15
ДЗ Чукарица	3,71	38	3,36	39	4,29	38
ДЗ Гроцка	4,38	16	4,59	17	4,76	17
ДЗ Лазаревац	4,31	29	4,17	30	4,43	30
ДЗ Младеновац	3,87	15	3,53	15	4,13	15
ДЗ Нови Београд	3,92	37	3,92	39	4,60	40
ДЗ Обреновац	4,69	42	4,81	42	4,83	42
ДЗ Палилула	2,62	45	2,78	45	3,71	45
ДЗ Раковица	4,06	63	4,02	63	4,30	67
ДЗ Савски венац	4,19	36	4,38	39	4,54	39
ДЗ Сопот	4,13	16	4,24	17	4,41	17
ДЗ Стари град	3,76	34	4,06	36	4,54	37
ДЗ Вождовац	3,74	130	3,88	133	4,18	136
ДЗ Врачар	3,02	59	3,12	59	3,83	58
ДЗ Земун	4,34	32	4,32	34	4,67	33
ДЗ Звездара	3,13	15	3,08	12	3,27	15
ЗЗЗ радника МУП	4,17	35	4,14	35	4,36	36
ЗЗЗ радника ЖС	3,21	57	3,46	57	3,80	54
УКУПНО	3,77	715	3,84	728	4,25	734

Добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа, времену чекања у чекаоници, добијеним објашњењима о кашњењу прегледа и чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су били испитаници у Дому здравља „Обреновац“. Наведени показатељи су високо оцењени и у домовима здравља „Гроцка“, „Земун“, „Савски венац“, „Стари град“ и „Нови Београд“ (Табела 3). У просеку, организационим карактеристикама службе везаним за могућност заказивања прегледа, дужину чекања на преглед, просторне услове у чекаоници, најмање су задовољни пацијенти у домовима здравља „Палилула“, „Звездара“ и „Врачар“.

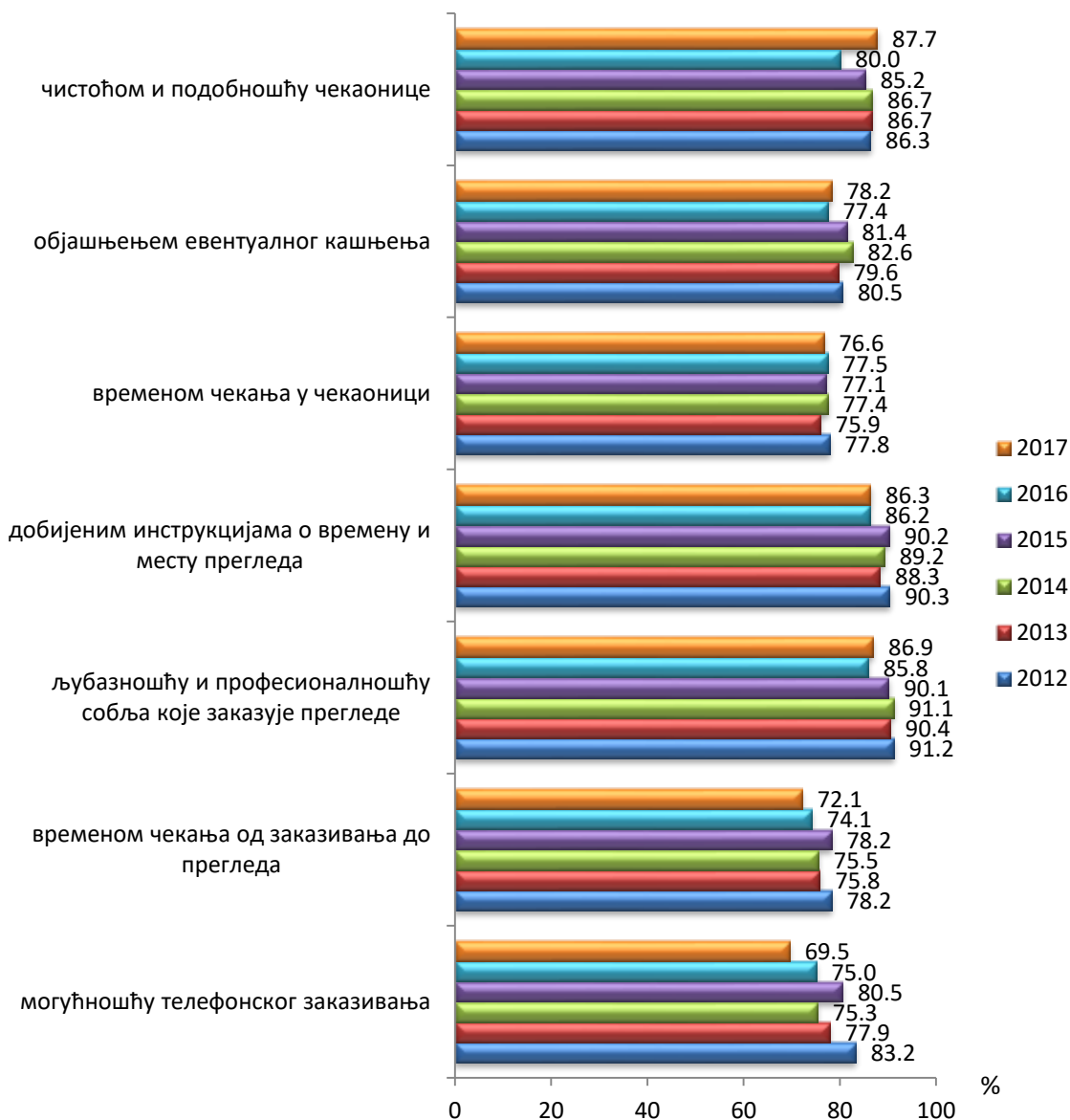
Табела 3. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Испитивани показатељи рада консултативно-специјалистичке службе									
Здравствена установа	добијање инструкција о времену и месту прегледа		време чекања у чекаоници		добијена објашњења о кашњењу прегледа		чистоћа и подобност чекаонице		
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	
ДЗ Барајево	4,13	15	3,87	15	3,86	14	3,86	14	

ДЗ Чукарица	4,05	39	3,34	38	3,69	39	4,18	39
ДЗ Гроцка	4,65	17	4,65	17	4,47	17	4,65	17
ДЗ Лазаревац	4,43	30	4,17	30	4,36	28	4,45	29
ДЗ Младеновац	4,13	15	3,69	13	3,85	13	3,85	13
ДЗ Нови Београд	4,74	39	4,13	40	4,30	40	4,46	41
ДЗ Обреновац	4,90	42	4,86	42	4,95	41	4,95	42
ДЗ Палилула	3,56	45	2,61	46	2,82	45	3,58	45
ДЗ Раковица	4,18	67	4,20	65	4,23	66	4,17	65
ДЗ Савски венац	4,58	40	4,40	40	4,51	37	4,55	40
ДЗ Сопот	4,35	17	4,06	17	4,24	17	4,29	17
ДЗ Стари град	4,64	36	4,20	35	4,26	35	4,64	36
ДЗ Вождовац	4,17	133	4,14	132	4,14	132	4,61	135
ДЗ Врачар	3,71	56	3,28	57	3,41	54	3,91	58
ДЗ Земун	4,54	35	4,56	34	4,39	33	4,56	32
ДЗ Звездара	3,28	18	3,18	11	3,15	13	3,56	16
ЗЗЗ радника МУП	4,26	35	4,18	33	4,28	29	4,08	36
ЗЗЗ радника ЖС	3,89	56	3,84	56	3,83	54	4,07	55
УКУПНО	4,21	735	3,98	721	4,05	707	4,31	730

У периоду од 2012. године смањило се проценат корисника који су се изјаснили као задовољни или веома задовољни у свим испитиваним аспектима квалитета рада интернистичке службе, изузев у погледу чистоће и подобности чекаонице, где је проценат задовољних повећан. Највеће смањење процента задовољних уочава се за могућност телефонског заказивања прегледа и време чекања од заказивања до прегледа (Графикон 4).

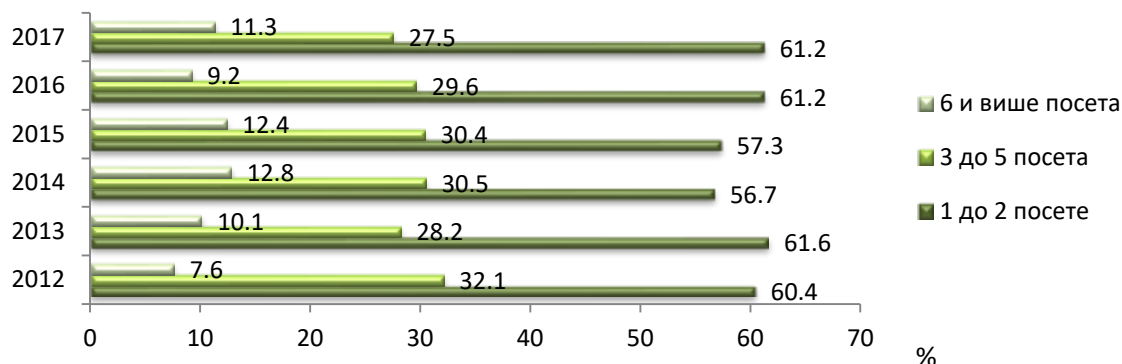
Графикон 4. Број корисника који су се изјаснили као „веома задовољни“ и “задовољни“ испитиваним аспектима рада интернистичке службе у периоду од 2012. до 2017. године



Анкетирани корисник је током године у просеку 3 пута посетио лекара специјалисту ове службе, док је лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе посетио 2,5 пута, а остварио у просеку 0,9 посета лекару специјалисти у приватној пракси.

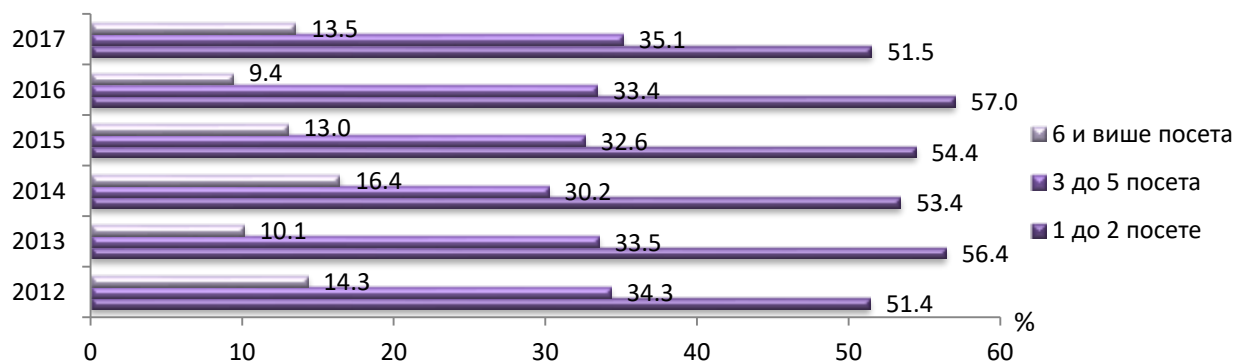
У току 2017. године (као и у свим претходним годинама) највише корисника је посетило специјалисту интерне медицине једном до два пута (око 61%), нешто више од четвртине испитаника три до пет пута, а сваки десети корисник шест и више пута. Сличан однос се уочава у свим годинама праћења (Графикон 5).

Графикон 5. Број остварених посета специјалисти интерне медицине у периоду 2012-2017. године



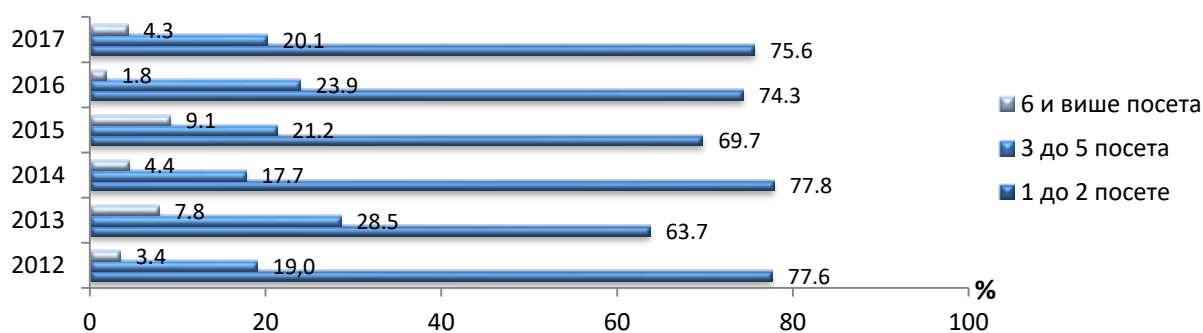
Поред прегледа код специјалисте интерне медицине, више од половине испитаника је обавило 1 до 2 прегледа код лекара других специјалистичко – консултативних служби, преко трећине корисника три до пет пута, а 13,5% испитаника шест и више пута (Графикон 6).

Графикон 6. Посете лекарима у другој специјалистичкој служби у периоду 2012-2017. године



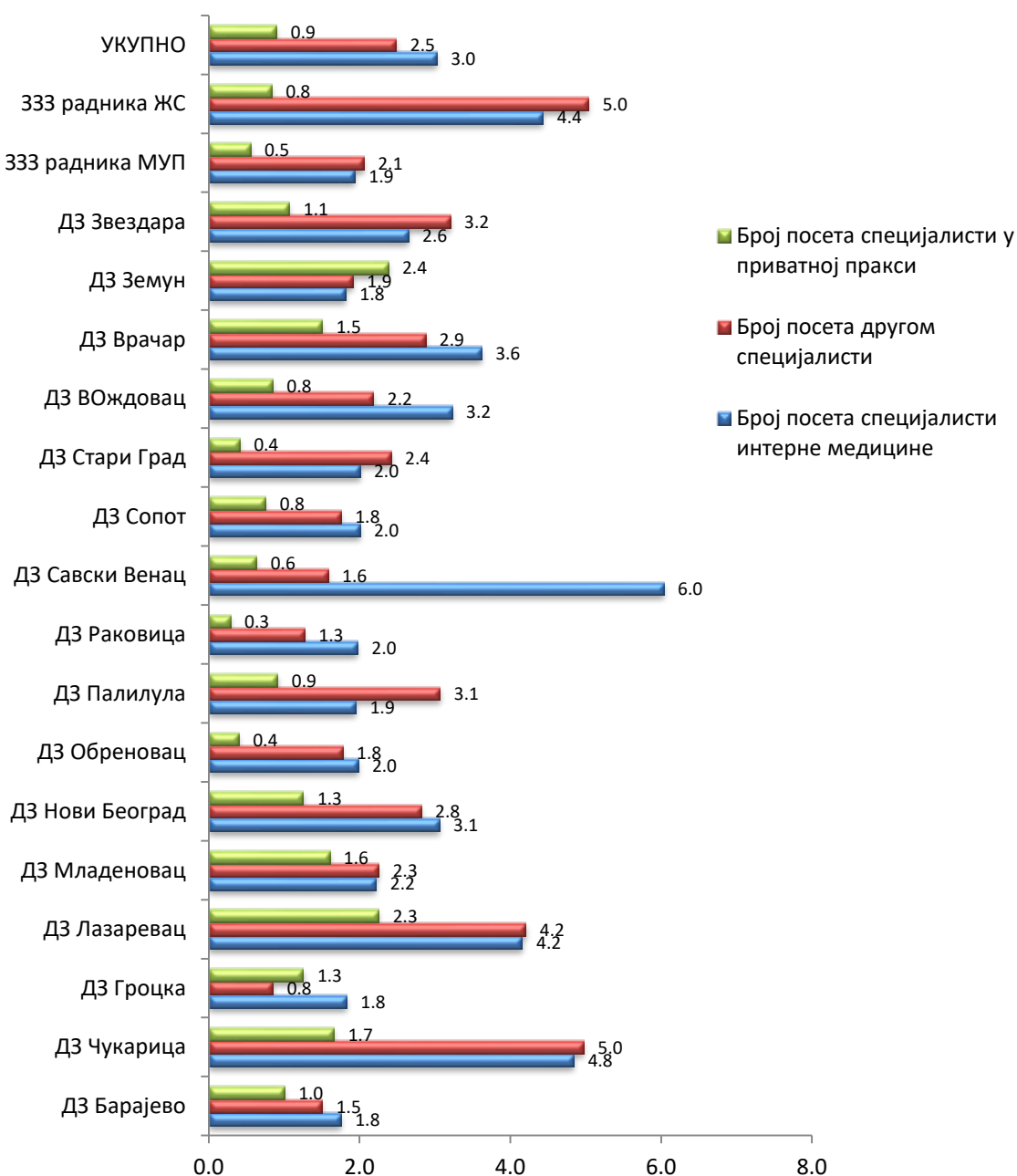
У току 2017. године више од три четвртине анкетираних испитаника је обавило прегледе код приватног лекара једном или два пута, око петине три до пет пута, а 6 или више посета је имало 4,3% испитаника који су посећивали приватне лекаре (Графикон 7).

Графикон 7. Посете приватним лекарима у периоду 2012-2017. године



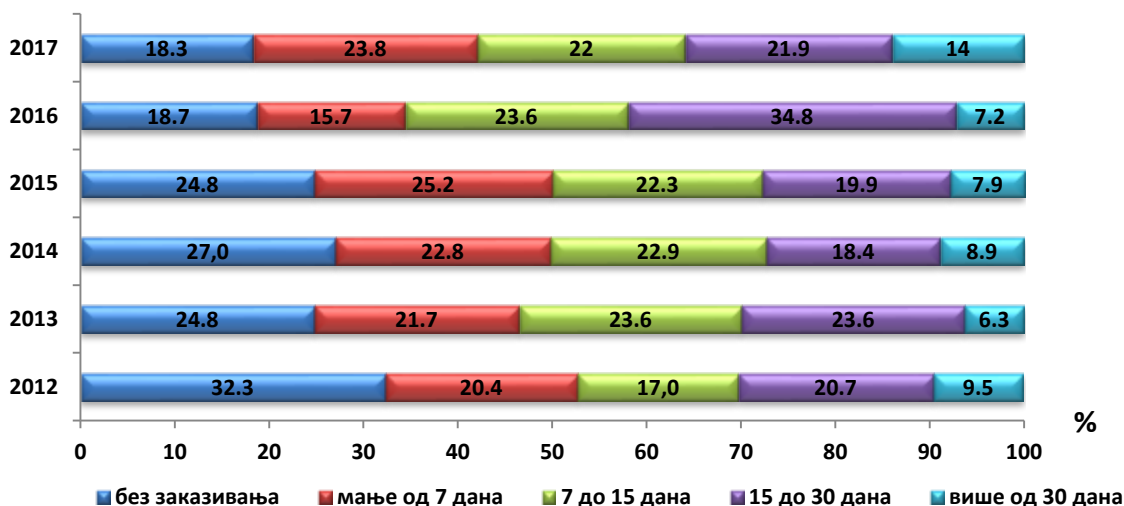
Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти интерне медицине према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број остварен у Дому здравља „Савски венац“ (6), а најмањи у Домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“ и „Земун“, по 1,8 пута. Највећи просечан број посета лекарима других специјалности остварен је у Дому здравља „Чукарица“ и Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије, 5 пута, а најмањи у дому здравља „Гроцка“ (0,8 посета). Највећи број посета лекару специјалисти у приватној пракси остварили су корисници дома здравља „Земун“ (2,4), а најмањи корисници дома здравља „Раковица“ (0,3) (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 2016. годину, значајно је повећан проценат пацијената који су чекали мање од 7 дана и проценат пацијената који су чекали преко 30 дана, док је знатно мањи проценат чекао између 15 и 30 дана (Графикон 9). 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 у претходне две године.

Графикон 9. Дужина чекања на преглед специјалисте интерне медицине у периоду 2012-2017. године



Упоређујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту остварују корисници у дому здравља „Савски Венац“ (34,5%) и „Врачар“ (29,4%), а за мање од 7 дана у домовима здравља „Гроцка“ (76,5%) и „Нови Београд“ (44,7%). У временском периоду од 7 до 15 дана највише испитаника је преглед обавило у домовима здравља „Земун“ (45,5%) и „Лазаревац“ (42,9%). У периоду од 15 до 30 дана највећи проценат испитаника је обавило преглед у домовима здравља „Младеновац“ (53,8%) и „Обреновац“ (40%). Највећи проценат корисника који су на преглед чекали дуже од 30 дана био је у домовима здравља „Звездара“ (35,3%) и „Палилула“ (32,5%) (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	26,7%	26,7%	26,7%	6,7%	13,3%
ДЗ Чукарица	18,4%	15,8%	15,8%	28,9%	21,1%
ДЗ Гроцка	11,8%	76,5%	5,9%	5,9%	
ДЗ Лазаревац	28,6%	17,9%	42,9%	7,1%	3,6%
ДЗ Младеновац		7,7%	7,7%	53,8%	30,8%

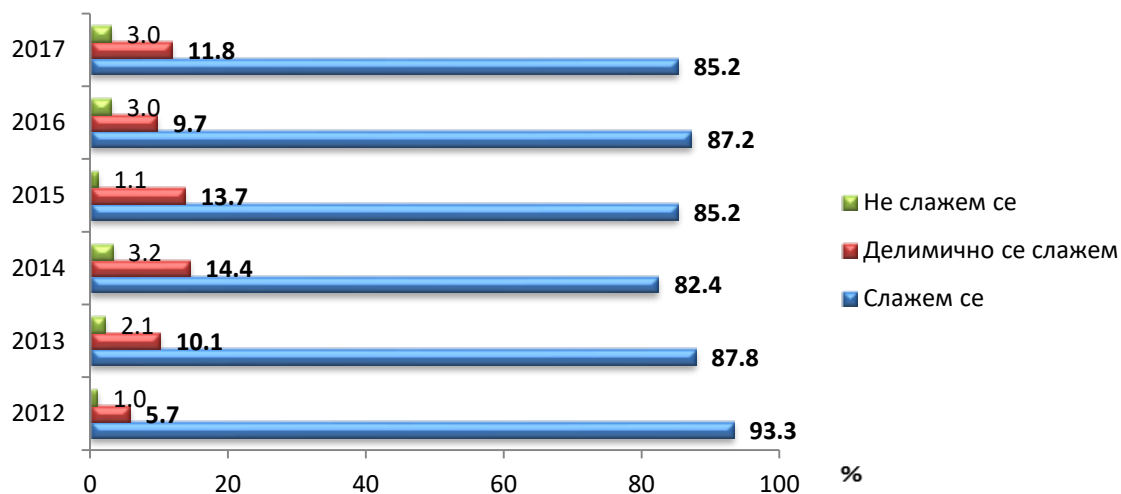
ДЗ Нови Београд	13,2%	44,7%	23,7%	10,5%	7,9%
ДЗ Обреновац	7,5%	15,0%	35,0%	40,0%	2,5%
ДЗ Палилула	5,0%	17,5%	12,5%	32,5%	32,5%
ДЗ Раковица	13,8%	35,4%	29,2%	18,5%	3,1%
ДЗ Савски венац	34,5%	24,1%	6,9%	20,7%	13,8%
ДЗ Сопот	25,0%	43,8%	18,8%	6,3%	6,3%
ДЗ Стари град	14,3%	14,3%	17,1%	28,6%	25,7%
ДЗ Вождовац	26,0%	16,8%	16,0%	24,4%	16,8%
ДЗ Врачар	29,4%	7,8%	11,8%	21,6%	29,4%
ДЗ Земун	15,2%	18,2%	45,5%	21,2%	
ДЗ Звездара	23,5%	11,8%	11,8%	17,6%	35,3%
333 радника МУП	9,1%	24,2%	30,3%	21,2%	15,2%
333 радника ЖС	12,7%	40,0%	30,9%	14,5%	1,8%
УКУПНО	18,3%	23,8%	22,0%	21,9%	14,0%

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.

Временом које лекар одваја за рад са пацијентом је задовољна већина пацијената (85,2%), али се уочава смањење процента задовољних у посматраном периоду (Графикон 10).

Графикон 10. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа у периоду 2012-2017. године



У 2017. години, у 9 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 Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије и 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	81,3%	12,5%	6,3%
ДЗ Чукарица	65,7%	31,4%	2,9%
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	96,3%	3,7%	
ДЗ Младеновац	84,6%	15,4%	
ДЗ Нови Београд	92,3%	5,1%	2,6%
ДЗ Обреновац	95,1%		4,9%
ДЗ Палилула	63,6%	20,5%	15,9%
ДЗ Раковица	86,6%	13,4%	
ДЗ Савски венац	100,0%		
ДЗ Сопот	94,1%	5,9%	
ДЗ Стари град	97,1%		2,9%
ДЗ Вождовац	92,5%	5,2%	2,2%
ДЗ Врачар	75,0%	23,2%	1,8%
ДЗ Земун	97,1%	2,9%	
ДЗ Звездара	83,3%	16,7%	
ЗЗЗ радника МУП	86,1%	13,9%	
ЗЗЗ радника ЖС	57,9%	33,3%	8,8%
УКУПНО	85,2%	11,8%	3,0%

У 2017. години 87,1% испитаника је било задовољно пажљивим слушањем од стране лекара (идентично као и претходне године). Сви корисници у домовима здравља: „Барајево“, „Гроцка“, „Савски венац“ и „Земун“ се слажу са изјавом да их лекар пажљиво слуша током прегледа. Најмање су задовољни испитаници у Заводу за здравствену заштиту радника Железница и домовима здравља „Палилула“ и „Чукарица“ (Табела 6).

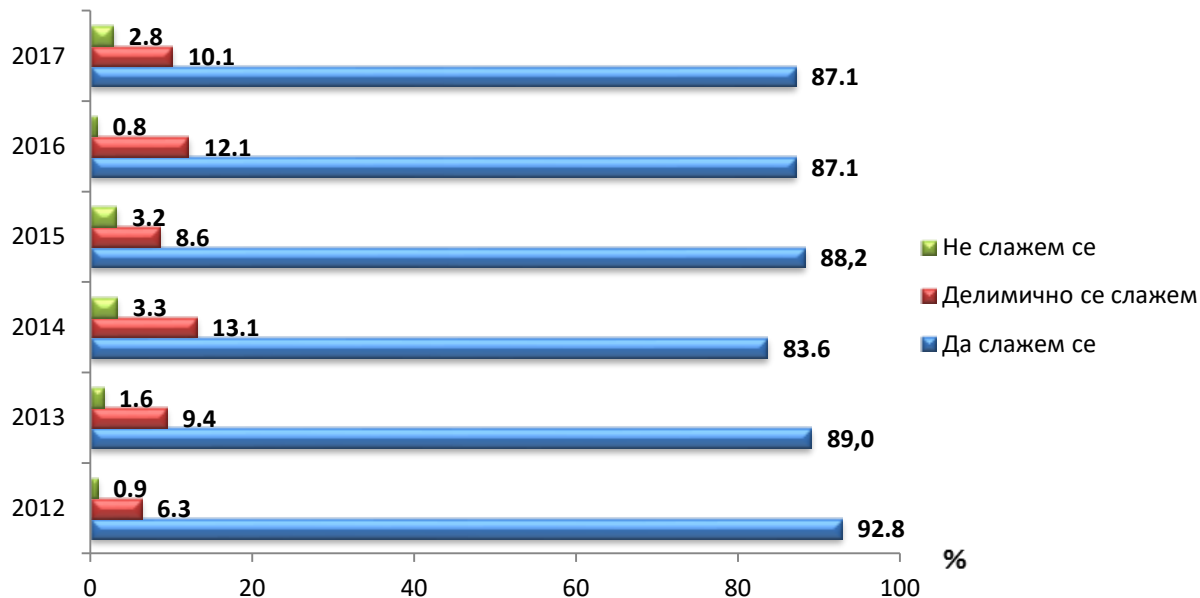
Табела 6. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара по установама

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100,0%		
ДЗ Чукарица	71,4%	25,7%	2,9%
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	96,3%	3,7%	
ДЗ Младеновац	92,3%	7,7%	
ДЗ Нови Београд	90,0%	7,5%	2,5%

ДЗ Обреновац	95,2%		4,8%
ДЗ Палилула	62,2%	24,4%	13,3%
ДЗ Раковица	94,0%	6,0%	
ДЗ Савски венац	100,0%		
ДЗ Сопот	94,1%	5,9%	
ДЗ Стари град	100,0%		
ДЗ Вождовац	90,3%	8,2%	1,5%
ДЗ Врачар	82,1%	14,3%	3,6%
ДЗ Земун	100,0%		
ДЗ Звездара	90,9%	9,1%	
ЗЗЗ радника МУП	87,9%	12,1%	
ЗЗЗ радника ЖС	56,4%	32,7%	10,9%
УКУПНО	87,1%	10,1%	2,8%

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

Графикон 11. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара у периоду 2012-2017. године



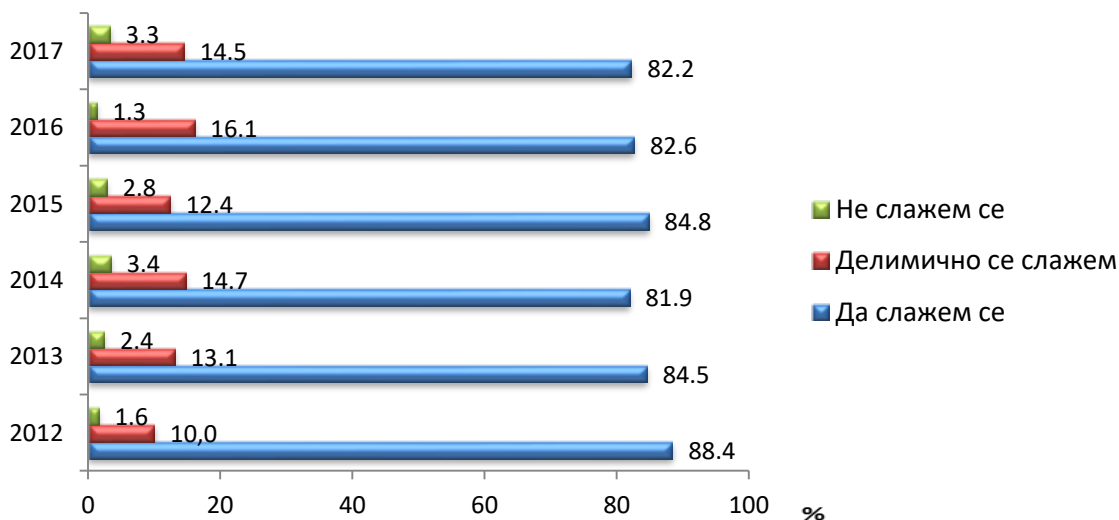
Временом које лекар одваја за разговор са пацијентима, најзадовољнији су корисници у домовима здравља: „Гроцка“ и „Младеновац“ (сви испитаници се слажу за изјавом), а са овом изјавом се слаже најмање испитаника у Заводу за здравствену заштиту радника Железница и домовима здравља „Чукарица“ и „Палилула“ (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	93,3%	6,7%	
ДЗ Чукарица	62,9%	34,3%	2,9%
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	96,3%	3,7%	
ДЗ Младеновац	100,0%		
ДЗ Нови Београд	80,0%	20,0%	
ДЗ Обреновац	97,6%		2,4%
ДЗ Палилула	61,4%	27,3%	11,4%
ДЗ Раковица	79,4%	20,6%	
ДЗ Савски венац	97,1%	2,9%	
ДЗ Сопот	94,1%	5,9%	
ДЗ Стари град	86,1%	11,1%	2,8%
ДЗ Вождовац	86,4%	9,1%	4,5%
ДЗ Врачар	82,1%	10,7%	7,1%
ДЗ Земун	84,8%	15,2%	
ДЗ Звездара	90,0%	10,0%	
333 радника МУП	84,4%	15,6%	
333 радника ЖС	55,4%	35,7%	8,9%
УКУПНО	82,2%	14,5%	3,3%

У свим посматраним годинама више од 80% корисника је било задовољно временом које лекар одваја за разговор са њима (Графикон 12).

Графикон 12. Задовољство корисника временом које лекар одваја за разговор у периоду 2012-2017. године



Добијеним објашњењима од стране лекара о болестима и лековима, најзадовољнији су корисници у домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“, „Сопот“ и „Земун“

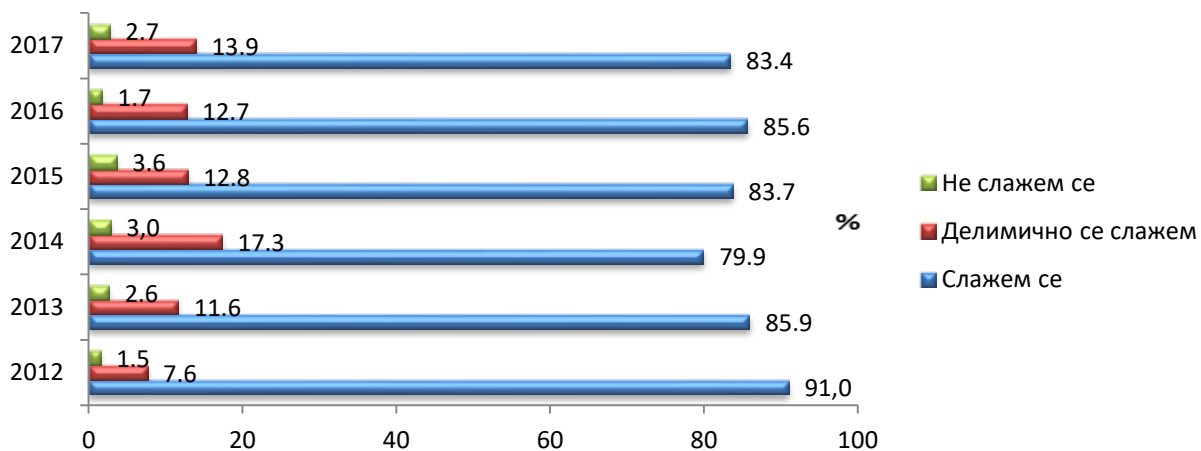
(сви испитаници), а са овом изјавом се слаже најмањи број пацијената у Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије и домовима здравља „Палилула“ и „Чукарица“ (Табела 8).

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 преписује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100,0%		
ДЗ Чукарица	70,6%	29,4%	
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	92,6%	7,4%	
ДЗ Младеновац	75,0%	25,0%	
ДЗ Нови Београд	82,1%	15,4%	2,6%
ДЗ Обреновац	97,6%		2,4%
ДЗ Палилула	65,9%	20,5%	13,6%
ДЗ Раковица	75,0%	25,0%	
ДЗ Савски венац	97,3%	2,7%	
ДЗ Сопот	100,0%		
ДЗ Стари град	97,1%	2,9%	
ДЗ Вождовац	88,7%	9,8%	1,5%
ДЗ Врачар	81,8%	14,5%	3,6%
ДЗ Земун	100,0%		
ДЗ Звездара	76,5%	23,5%	
ЗЗЗ радника МУП	81,3%	18,8%	
ЗЗЗ радника ЖС	52,7%	34,5%	12,7%
УКУПНО	83,4%	13,9%	2,7%

Најмањи проценат задовољних објашњењима лекара о болестима и лековима је био у 2014. години (79,9%), док је у осталим годинама посматрања проценат задовољних био већи од 80% (Графикон 13).

Графикон 13. Задовољство корисника објашњењима лекара о болестима и лековима у периоду 2012-2017. године



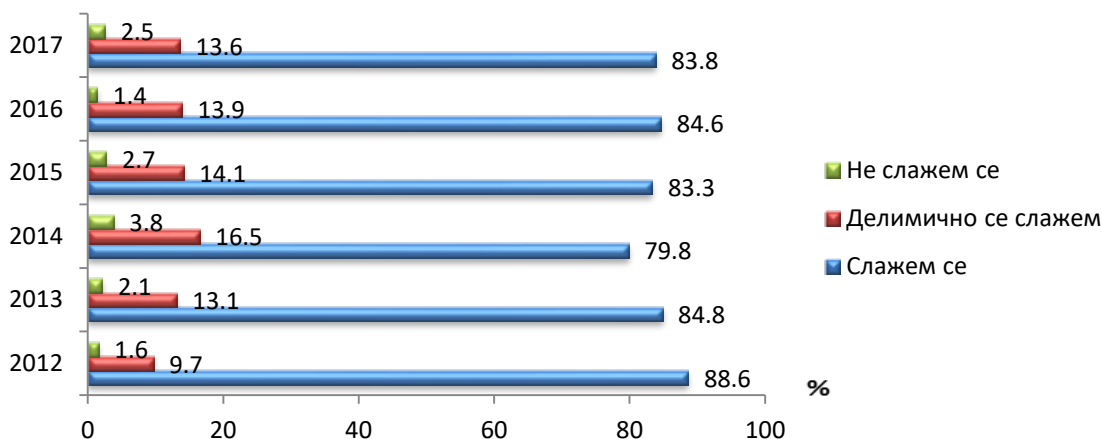
Добијеним објашњењима о значају дијагностичких тестова на које их упућује специјалиста интерне медицине задовољни су сви корисници у домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“ и „Сопот“, а у најмањем проценту су задовољни корисници у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и домовима здравља „Палилула“ и Чукарица“ (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%		
ДЗ Чукарица	67,6%	29,4%	2,9%
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	96,2%	3,8%	
ДЗ Младеновац	90,9%	9,1%	
ДЗ Нови Београд	91,9%	5,4%	2,7%
ДЗ Обреновац	97,5%		2,5%
ДЗ Палилула	67,4%	20,9%	11,6%
ДЗ Раковица	77,8%	22,2%	
ДЗ Савски венац	97,1%	2,9%	
ДЗ Сопот	100,0%		
ДЗ Стари град	84,4%	15,6%	
ДЗ Вождовац	91,4%	7,8%	,8%
ДЗ Врачар	82,0%	16,0%	2,0%
ДЗ Земун	93,9%	6,1%	
ДЗ Звездара	70,0%	20,0%	10,0%
ЗЗЗ радника МУП	76,7%	23,3%	
ЗЗЗ радника ЖС	53,6%	35,7%	10,7%
УКУПНО	83,8%	13,6%	2,5%

Као и код претходног показатеља, у свим годинама, изузев 2014. године, преко 80% испитаника је задовољно објашњењима које добијају од лекара о значају дијагностичких тестова на које их упућује (Графикон 14).

Графикон 14. Задовољство корисника објашњењима лекара о значају дијагностичких тестова на које га упућује у периоду 2012-2017. године



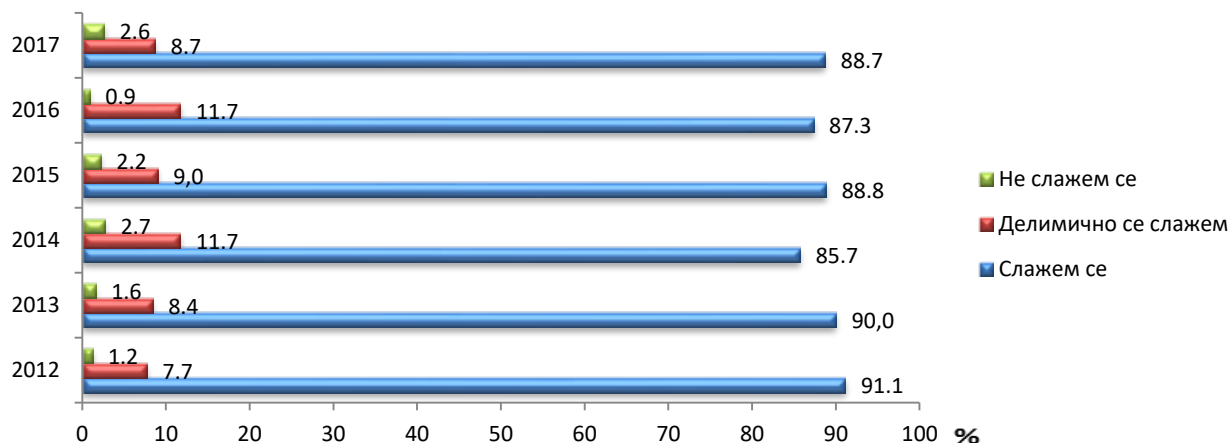
Сви испитаници у домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“, „Савски венац“, „Сопот“ и „Земун“ сматрају да је медицинско особље у делатности интерне медицине љубазно, а најмање задовољни су били испитаници у дому здравља „Звездара“ и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (Табела 10).

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%		
ДЗ Чукарица	72,7%	27,3%	
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	88,9%	11,1%	
ДЗ Младеновац	72,7%	27,3%	
ДЗ Нови Београд	97,4%		2,6%
ДЗ Обреновац	97,6%		2,4%
ДЗ Палилула	79,1%	16,3%	4,7%
ДЗ Раковица	93,8%	6,3%	
ДЗ Савски венац	100,0%		
ДЗ Сопот	100,0%		
ДЗ Стари град	97,0%	3,0%	
ДЗ Вождовац	93,7%	3,9%	2,4%
ДЗ Врачар	83,9%	12,5%	3,6%
ДЗ Земун	100,0%		
ДЗ Звездара	60,0%	33,3%	6,7%
ЗЗЗ радника МУП	90,3%	9,7%	
ЗЗЗ радника ЖС	61,8%	23,6%	14,5%
УКУПНО	88,7%	8,7%	2,6%

Љубазношћу медицинског особља у служби интерне медицине, у периоду 2012-2017. године, било је задовољно више од 85% испитаника, а проценат незадовољних ни у једној години није био већи од 3% (Графикон 15).

Графикон 15. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља у периоду 2012-2017. године



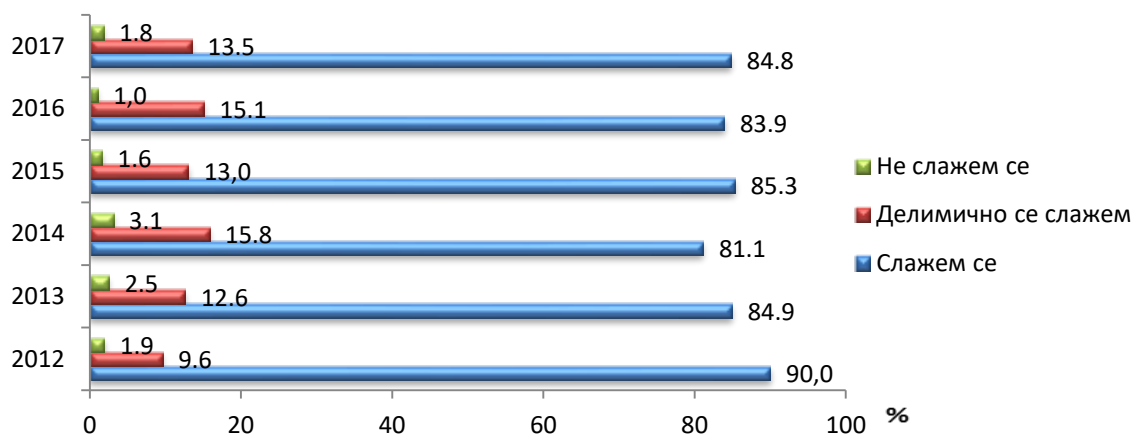
Добијеним објашњењима која се односе на план лечења, задовољни су сви корисници у домовима здравља „Гроцка“ и „Сопот“, а у најмањем проценту задовољни су корисници у дому здравља „Чукарица“ и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (Табела 11).

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	93,3%	6,7%	
ДЗ Чукарица	61,8%	38,2%	
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	92,3%	7,7%	
ДЗ Младеновац	76,9%	15,4%	7,7%
ДЗ Нови Београд	89,5%	10,5%	
ДЗ Обреновац	97,6%		2,4%
ДЗ Палилула	69,8%	27,9%	2,3%
ДЗ Раковица	79,7%	20,3%	
ДЗ Савски венац	97,1%	2,9%	
ДЗ Сопот	100,0%		
ДЗ Стари град	91,2%	8,8%	
ДЗ Вождовац	88,4%	10,9%	,8%
ДЗ Врачар	88,2%	7,8%	3,9%
ДЗ Земун	96,8%	3,2%	
ДЗ Звездара	80,0%	20,0%	
ЗЗЗ радника МУП	83,9%	16,1%	
ЗЗЗ радника ЖС	62,5%	26,8%	10,7%
УКУПНО	84,8%	13,5%	1,8%

Објашњењем о плану лечења који су добили од лекара задовољно је било више од 80% испитаника у свакој години истраживања (Графикон 16).

Графикон 16. Задовољство корисника разумевањем плана лечења у периоду 2012-2017. године



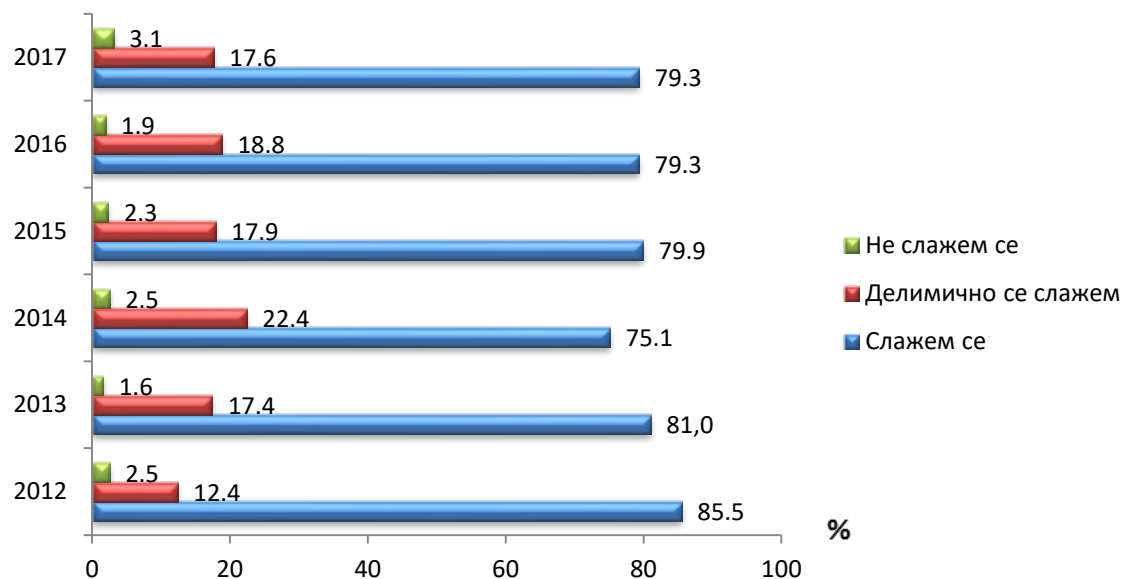
Сви испитаници у дому здравља „Гроцка“ сматрају да су способнији да се изборе са здравственим проблемом којег имају након посете лекару, док више од 90% испитаника то сматра у домовима здравља „Обреновац“, „Савски венац“ и „Сопот“. Најмање су задовољни испитаници у Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије и домовима здравља „Чукарица“ и „Палилула“ (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	81,8%	9,1%	9,1%
ДЗ Чукарица	58,1%	38,7%	3,2%
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	84,6%	11,5%	3,8%
ДЗ Младеновац	72,7%	27,3%	
ДЗ Нови Београд	86,8%	13,2%	
ДЗ Обреновац	95,1%	2,4%	2,4%
ДЗ Палилула	66,7%	21,4%	11,9%
ДЗ Раковица	79,7%	20,3%	
ДЗ Савски венац	94,3%	5,7%	
ДЗ Сопот	94,1%	5,9%	
ДЗ Стари град	85,7%	11,4%	2,9%
ДЗ Вождовац	81,5%	17,7%	,8%
ДЗ Врачар	74,1%	24,1%	1,9%
ДЗ Земун	84,8%	15,2%	
ДЗ Звездара	71,4%	21,4%	7,1%
ЗЗЗ радника МУП	75,0%	25,0%	
ЗЗЗ радника ЖС	58,9%	26,8%	14,3%
УКУПНО	79,3%	17,6%	3,1%

У свим годинама испитивања, више од три четвртине корисника се осећало способније да се избори са здравственим проблемом након посете лекару (Графикон 17).

Графикон 17. Задовољство корисника способношћу да се изборе са здравственим проблемима у периоду 2012-2017. године



Задовољство корисника другим испитиваним аспектима рада службе и плаћање здравствених услуга

Сви испитаници у домовима здравља „Барајево“, „Гроцка“, „Сопот“ и „Стари град“ су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе, а најмањи проценат корисника који се слажу са овом изјавом је у домовима здравља „Чукарица“ и „Звездара“ (Табела 14).

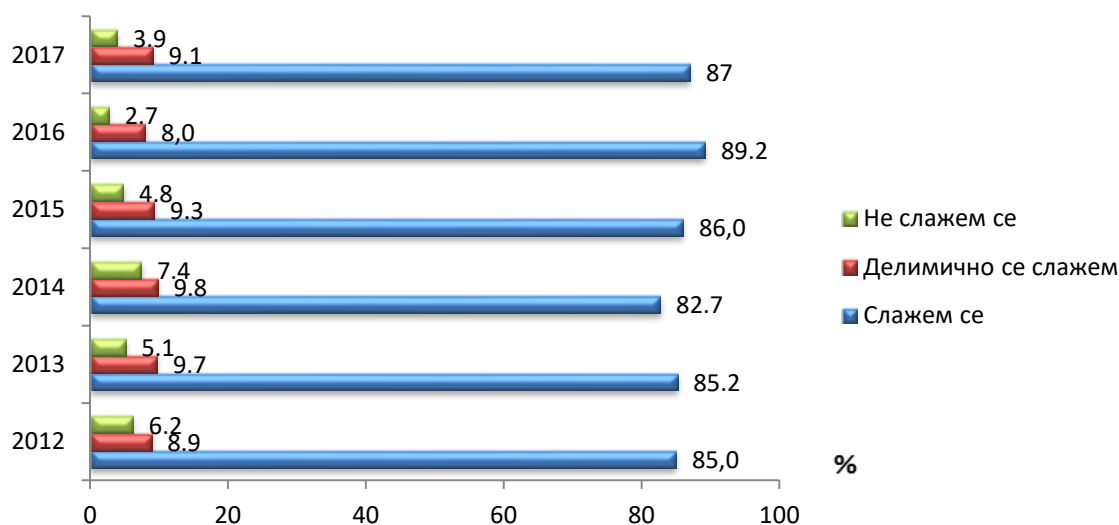
Табела 14. Познавање могућности и начина подношења жалби по установама

Здравствена установа	Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100,0%		
ДЗ Чукарица	47,1%	47,1%	5,9%
ДЗ Гроцка	100,0%		
ДЗ Лазаревац	92,6%	3,7%	3,7%
ДЗ Младеновац	77,8%	11,1%	11,1%
ДЗ Нови Београд	86,1%	2,8%	11,1%
ДЗ Обреновац	97,6%		2,4%
ДЗ Палилула	92,5%	5,0%	2,5%
ДЗ Раковица	82,8%	17,2%	
ДЗ Савски венац	97,1%	2,9%	

ДЗ Сопот	100,0%		
ДЗ Стари град	100,0%		
ДЗ Вождовац	97,7%		2,3%
ДЗ Врачар	88,7%	7,5%	3,8%
ДЗ Земун	92,9%	7,1%	
ДЗ Звездара	54,5%	27,3%	18,2%
333 радника МУП	71,0%	19,4%	9,7%
333 радника ЖС	67,3%	21,8%	10,9%
УКУПНО	87,0%	9,1%	3,9%

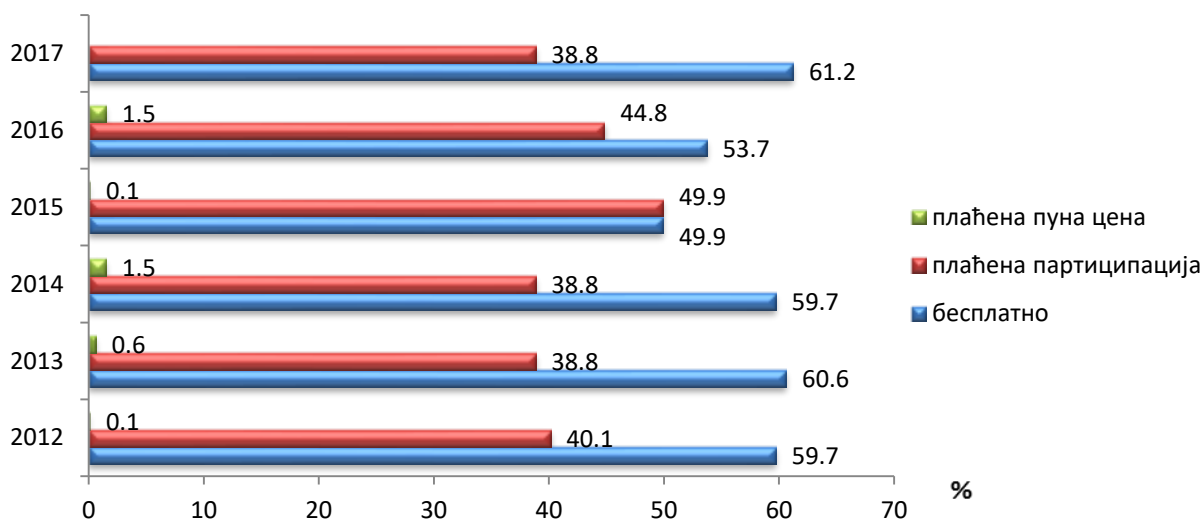
Корисници су у више од 80% случајева били упознати са могућношћу и начином подношења примедби на рад здравствене установе у свим испитиваним годинама (Графикон 18).

Графикон 18. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад здравствене установе у периоду 2012-2017. године



У 2017. години нешто више од 60% испитаника је бесплатно обавило интернистички специјалистички преглед, око 39% платило партиципацију, а ни један испитаник није платио пуну цену прегледа (Графикон 19).

Графикон 19. Плаћање специјалистичког прегледа у периоду 2012-2017. године



Највећи проценат испитаника који су бесплатно обавили интернистички преглед је у домовима здравља „Нови Београд“, „Лазаревац“ и „Звездара“ (Табела 15).

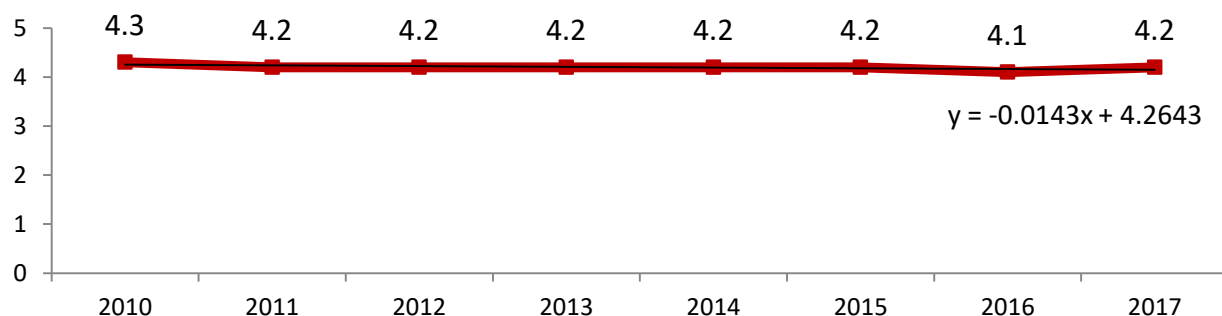
Табела 15. Начини плаћања специјалистичког прегледа по установама

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите		
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена
ДЗ Барајево	80,0%	20,0%	
ДЗ Чукарица	47,4%	52,6%	
ДЗ Гроцка	70,6%	29,4%	
ДЗ Лазаревац	89,3%	10,7%	
ДЗ Младеновац	78,6%	21,4%	
ДЗ Нови Београд	90,2%	9,8%	
ДЗ Обреновац	45,2%	54,8%	
ДЗ Палилула	47,6%	52,4%	
ДЗ Раковица	38,8%	61,2%	
ДЗ Савски венац	76,9%	23,1%	
ДЗ Сопот	64,7%	35,3%	
ДЗ Стари град	70,3%	29,7%	
ДЗ Вождовац	55,2%	44,8%	
ДЗ Врачар	55,4%	44,6%	
ДЗ Земун	76,5%	23,5%	
ДЗ Звездара	81,3%	18,8%	
ЗЗЗ радника МУП	72,2%	27,8%	
ЗЗЗ радника ЖС	51,8%	48,2%	
УКУПНО	61,2%	38,8%	0%

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 2017. години на укупном нивоу износила је 4,2 што је најчешћа просечна оцена у свим годинама испитивања (Графикон 20). Линија тренда задовољства корисника у периоду од 2010. до 2017. године показује благо опадајући смер (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство корисника укупним радом службе интерне медицине у установама примарне здравствене заштите у Београду од 2010. до 2017. 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 „Барајево“ (са 3,8 на 4,6), „Лазаревац“ (са 4 на 4,8) или „Врачар“ (са 4,2 на 4,9). У неким установа се уочава смањење задовољства корисника у посматраном периоду као на пример у домовима здравља: „Сопот“ (са 4,8 на 3,7), „Чукарица“ (са 4,4 на 3,4) и „Младеновац“ (са 4,5 на 3,6) (Табела 16).

Табела 16. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2010 - 2017. године по установама

Здравствена установа	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	mean	n	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	4.6	16
ДЗ Вождовац	4.7	17	4.0	74	4.1	111	4.0	82	4.6	126	4.4	99	4.1	39	3.8	37
ДЗ Врачар	4.2	44	4.0	61	4.0	26	4.0	54	3.6	35	4.1	31	4.1	14	4.9	17
ДЗ Гроцка	3.9	34	4.3	37	4.5	17	4.3	15	4.5	16	3.4	17	4.5	34	4.2	29
ДЗ Звездара	3.8	29	4.0	45	4.4	19	4.0	14	3.9	28	3.7	30	3.8	13	4.0	14
ДЗ Земун	4.2	19	4.2	20	4.2	25	4.0	27	4.6	27	4.5	38	4.5	22	4.6	41
ДЗ Лазаревац	4.0	13	3.5	20	4.3	17	4.2	29	4.1	25	4.0	29	4.2	40	4.8	42
ДЗМладеновац	4.5	43	4.8	50	4.3	30	4.2	31	4.0	32	4.2	34	3.8	39	3.6	41
ДЗ Нови Београд	3.9	24	3.7	23	4.1	24	3.9	29	2.6	40	2.8	19	4.3	68	4.4	67
ДЗ Обреновац	4.4	58	4.6	48	4.6	24	4.4	34	3.7	42	4.6	39	4.5	33	4.5	38
ДЗ Палилула	4.1	33	4.3	46	3.8	32	4.1	53	4.2	58	4.2	41	3.6	15	4.6	17

ДЗ Раковица	4.4	38	4.2	47	3.7	27	3.9	40	4.0	56	4.7	43	4.1	24	3,9	38
ДЗ Савски венац	4.5	58	4.4	28	4.4	49	4.5	53	4.2	70	4.6	50	4.0	102	4,1	134
ДЗ Сопот	4.8	40	4.5	22	4.6	20	4.5	17	4.9	17	3.9	13	3.8	56	3,7	57
ДЗ Стари град	4.1	40	4.7	60	4.3	68	4.5	44	4.6	42	4.0	45	4.5	34	4,4	34
ДЗ Чукарица	4.4	46	4.3	51	4.6	53	4.2	53	4.6	30	4.1	40	3.9	20	3,4	18
ЗЗЗ радника МУП	4.2	38	4.4	33	4.2	44	4.3	49	4.2	33	4.4	34	4.2	53	4,1	36
ЗЗЗ радника ЖС	4.3	77	3.7	65	4.0	81	4.2	68	4.2	79	4.4	66	3.7	14	3,9	57
УКУПНО	4.3	669	4.2	766	4.2	709	4.2	729	4.2	791	4.2	703	4.1	667	4,2	733

Коментари корисника

Као и предходних година, највише коментара су биле похвале на рад службе, лекара и медицинских сестара, професионалност, пажњу и љубазност лекара специјалистичко-консултативне службе у делатности интерне медицине, док се мањи број односио на замерке које се односе се на дужину чекања од момента заказивања до прегледа, дужину чекања у чекаоници, љубазност особља, као и број лекара (пацијенти сматрају да је потребно више лекара специјалиста), на услове у чекаоници и ординацијама.

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 не уочава се велика промена просечне оцене укупног задовољства корисника радом ове службе. Посматрајући појединачно испитиване аспекте уочава се да су корисници у последњих шест 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 и добијеним објашњењима о разлогу кашњења, док су чистоћом и подобношћу чекаонице задовољнији. И даље је највећи проценат корисника (око 80%) задовољно испитиваним аспектима рада лекара специјалисте интерне медицине, али се уочава смањење процента задовољних. Такође се смањује и проценат задовољних објашњењима које 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 6 година. Плаћање партиципације, пуне цене или могућност бесплатног прегледа зависи од типа осигурања корисника, али се уочава да је у 2017. години повећан проценат корисника који није плаћао за преглед, док се смањило

број корисника који су платили партиципацију, док корисника који су платили пуну цену прегледа није било.

Предлог мера

С обзиром да је Интегрисани здравствени информациони систем уведен 2016. 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.