

I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2018. ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је 26.11.2018. године у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу.

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

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић” Барајево (у даљем тексту: „Барајево”),
2. Дому здравља „Вождовац”,
3. 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).

У истраживању је учествовало укупно 7.649 корисника или 50,3% оних који су на дан испитивања користили услуге изабраних лекара у овим здравственим установама (мање него у 2017. години – 54,5% и 2016. години – 52,9%). Од укупног броја испитаника 66,3% је женског пола, док је 33,7% испитаника мушког пола. Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника и то 53,6% свих корисника службе опште медицине, 39,6% корисника педијатријске службе и 62,7% корисника гинеколошке службе. Удео испитиване популације у односу на укупан број корисника је у служби опште медицине исти као и претходне године, у служби педијатрије је мањи, а у служби гинекологије већи у односу на претходну годину. Служба за здравствену заштиту деце организована је у свим домовима здравља, док у заводима, због популације којој су намењени, нема ове службе.

Од 9.746 подељених упитника враћено је попуњено – 7.649 или 78,5%, при чему су стопе одговора корисника мање него 2017. године у свим службама. У Служби за здравствену заштиту одраслих стопа одговора је 76,5% (што је мање него 2017. године када је износила 78,5%), у Служби за здравствену заштиту деце 77,6% (док је у 2017. години била 86,4%), у Служби за здравствену заштиту жена 89,2% (а у 2017. години је била 91,3%) (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2014-2018. године



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, најнижа стопа одговора била је у 333 радника МУП (37,8%), док је у Дому здравља „Нови Београд“ била најнижа стопа одговора у служби за здравствену заштиту жена (67,0%) и у служби за здравствену заштиту деце (44,2%).

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 5.924 упитника или 60,8% анализираних. Из педијатријске службе анализирано је 2.492 упитника (25,6%), а из гинеколошке службе 1.330 упитника (13,6%).

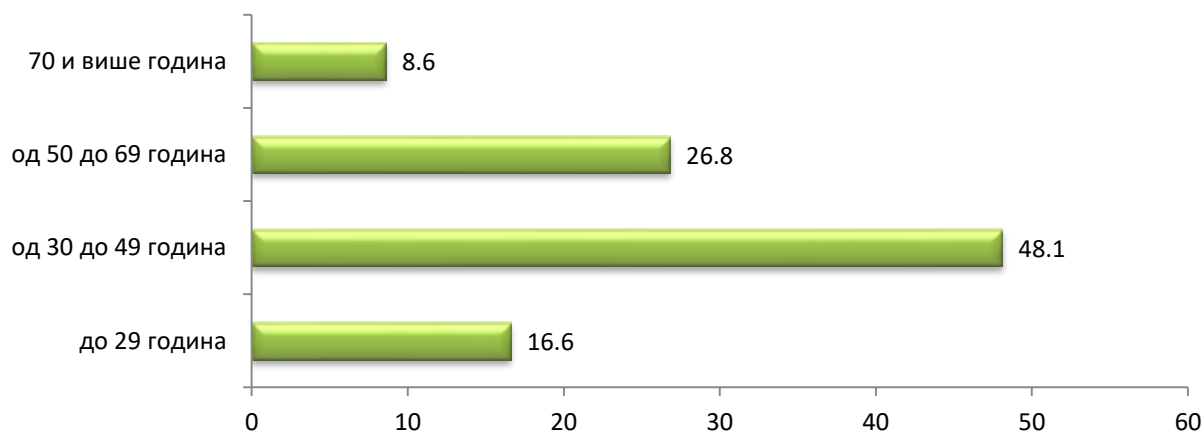
Просечна старост анкетираних корисника је 45,1 година, што је нешто ниже него у претходној години (када је просечна старост била 45,9 година). Просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1. Најмлађе кориснике, као и претходне године има 333 студената (22 године), а најстарије 333 радника МУП-а (48,3) и домови здравља „Гроцка“ (48,1) и „Палилула“ (48,0). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 2.

Табела 1. Просечна старост испитаника

Служба	N	Просечна старост (година)	SD
Општа медицина	4.424	49,7	16,4
Педијатрија	1.796	36,9	9,6
Гинекологија	1.164	39,9	13,9
Укупно	7.384	45,1	15,8

Просечна старост испитаника у Служби за општу медицину је 49,7 година (Табела 1), а највише испитаника у овој служби налази се у добној групи од 30 до 49 година (37,1%), затим од 50 до 69 година (36,4%), следе млађи од 29 година (13,3%), док је најмање старијих од 70 година (13,2%). Просечна старост испитаника у Служби гинекологије је 39,9 година, а у Служби педијатрије 36,9 година.

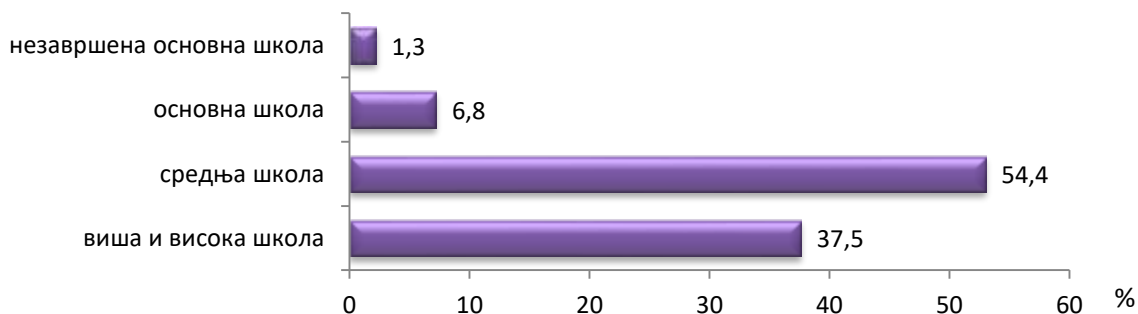
Графикон 2. Старосна структура свих испитаних корисника



Око две трећине анкетираних чине жене (66,3% или 4.932).

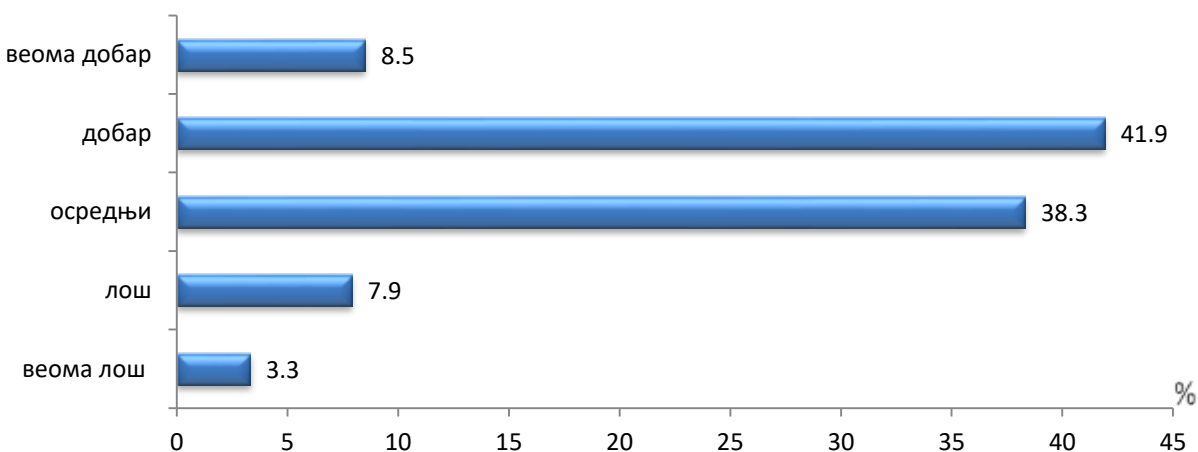
Више од половине анкетираних има завршену средњу школу (Графикон 3), док је више од трећине испитаника завршило вишу и високу школу.

Графикон 3. Образовна структура испитаника



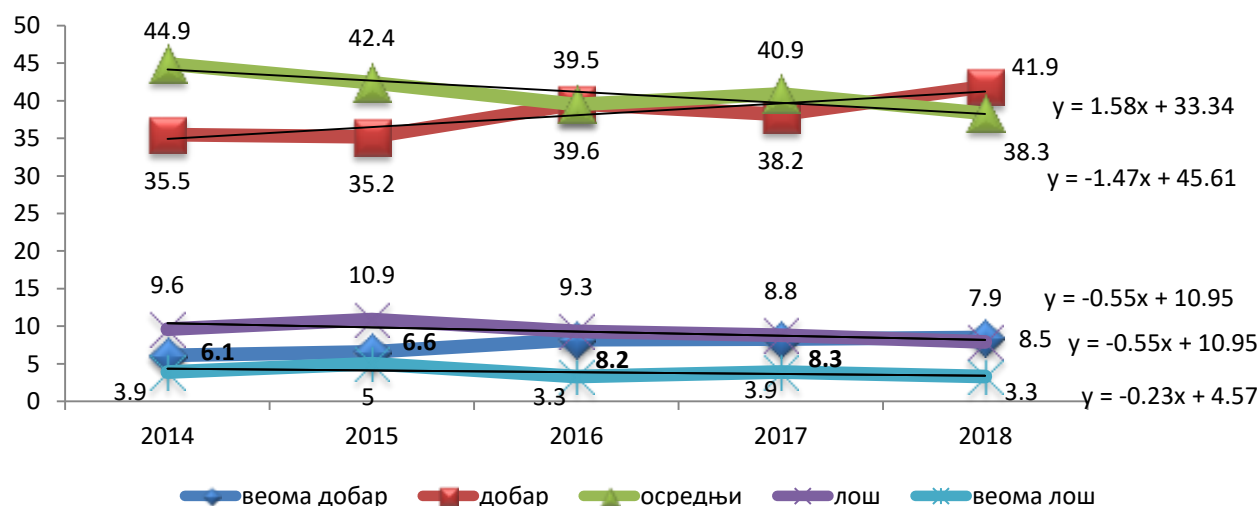
Највећи проценат испитаника свој материјални положај процењује као добар (41,9%) и осредњи (38,3%) (Графикон 4). Мање је оних који су свој материјални положај оценили као лош (7,9% у 2018. години у односу на 8,8% у 2017. години) и веома лош (3,3% у 2018. години у односу на 3,9% у 2017. години). Нешто је повећан проценат испитаника који свој материјални положај оцењују као веома добар и то са 8,3% у 2017. години на 8,5% у 2018. години.

Графикон 4. Материјални положај испитаника



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2014. до 2018. године може се уочити повећање процента корисника који свој материјални положај оцењују као добар и то са 35,5% у 2014. години на 41,9% у 2018. години. Такође, у петогодишњем интервалу порастао је проценат испитаника који свој материјални положај оцењују као веома добар (са 6,1% у 2014. години на 8,5% у 2018. 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 2014-2018. године и тренд промене



Избор лекара и коришћење здравствене заштите

Као и претходне године, више од три четвртине корисника (75,1%) је само изабрало лекара код кога се лечи, а сваком десетом кориснику (10,2%), лекар је додељен у дому здравља, у односу на прошлу годину, када је лекар додељен сваком једанаестом кориснику. Посматрајући уназад 5 година уочава се да се однос оних који су сами изабрали лекара и којима је он додељен врло мало мења, с тим што се нешто повећао проценат корисника који су самостално изабрали свог лекара и проценат оних којима је лекар додељен, а смањио проценат корисника којима је неко из породице изабрао лекара (Табела 2).

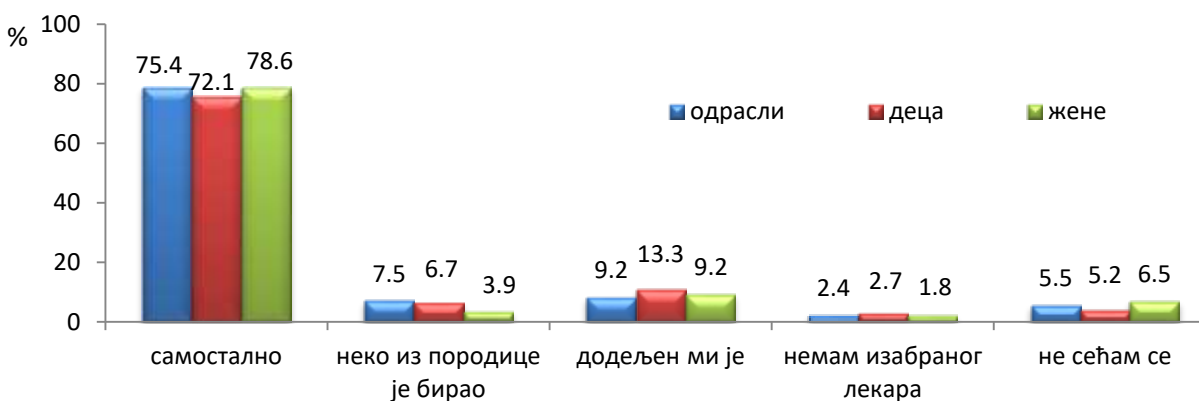
Табела 2. Начин избора лекара у периоду 2014-2018. године

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
	%	%	%	%	%
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
2018	75,1	6,7	10,2	2,4	5,6

Самосталном **избору лекара** и ове године склоније су жене (77,5%) него мушкарци (71,1%), док се испитаници мушког пола чешће изјашњавају да је неко из породице изабрао лекара за њих (9,1%), у односу на испитанице женског пола (5,4%).

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 одраслих (75,4%) и деце (72,1%) (Графикон 6).

Графикон 6. Начин избора лекара (по службама)



Посматрајући по здравственим установама (Табела 3), највећи проценат корисника је **самостално изабрао свог лекара** у Дому здравља „Сопот“ (87,2%) и ДЗ „Савски

венац“ (86,5%). Додељивање лекара пацијенту чешће је у домовима здравља „Звездара“ (17,2%) и „Палилула“ (17,1%), у односу на остале домове здравља. Као и претходних година, највише испитаника нема изабраног лекара у домовима здравља „Лазаревац“ (13,6%) и „Барајево“ (8,8%).

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	73,5%	2,9%	10,3%	8,8%	4,4%
ДЗ Вождовац	84,3%	2,6%	10,5%	0,6%	1,9%
ДЗ Врачар	65,9%	8,4%	14,4%	3,4%	8,0%
ДЗ Гроцка	83,6%	5,8%	5,5%	1,6%	3,5%
ДЗ Звездара	57,9%	9,2%	17,2%	2,1%	13,6%
ДЗ Земун	68,1%	9,8%	12,5%	2,4%	7,2%
ДЗ Лазаревац	69,2%	8,1%	2,5%	13,6%	6,6%
ДЗ Младеновац	75,6%	6,3%	11,4%	4,0%	2,8%
ДЗ Нови Београд	78,6%	6,6%	10,9%	2,0%	1,9%
ДЗ Обреновац	72,3%	7,0%	9,3%	2,3%	9,0%
ДЗ Палилула	65,0%	6,7%	17,1%	3,9%	7,3%
ДЗ Раковица	77,6%	4,1%	10,2%	2,4%	5,7%
ДЗ Савски венац	86,5%	8,7%	2,4%	0,2%	2,2%
ДЗ Сопот	87,2%	4,1%	6,8%	0,0%	2,0%
ДЗ Стари град	81,9%	7,7%	2,3%	1,0%	7,1%
ДЗ Чукарица	71,0%	5,3%	16,0%	1,6%	6,0%
ЗЗЗ радника ЖС	79,9%	7,5%	4,0%	2,0%	6,5%
ЗЗЗ радника МУП	82,8%	4,9%	6,6%	1,6%	4,1%
ЗЗЗ студената	83,2%	2,7%	6,7%	2,7%	4,7%
Укупно	75,1%	6,7%	10,2%	2,4%	5,6%

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходних пет година, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара**, па тако 52,8% сматра да може да га промени кад год то пожели, а 22,3% сматра да може да га промени једном годишње. Са процедуром промене изабраног лекара није упознато 22,9% корисника, што је мање у односу на прошлу годину (23,4%), као и претходне године (Табела 4).

Табела 4. Промена изабраног лекара, 2014-2018. 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
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
2018	52,8	22,3	2,0	22,9

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 40% у 333 студената (47% корисника) и 3333 радника МУП-а (42%), а више од 30% корисника у домовима здравља „Младеновац“, „Звездара“ и „Обреновац“.

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	29,9%	40,3%	6,0%	23,9%
ДЗ Вождовац	73,8%	7,5%	0,6%	18,1%
ДЗ Врачар	54,2%	14,7%	3,3%	27,8%
ДЗ Гроцка	45,5%	22,7%	3,9%	27,9%
ДЗ Звездара	52,2%	10,1%	3,1%	34,6%
ДЗ Земун	45,4%	30,5%	2,1%	22,0%
ДЗ Лазаревац	70,8%	4,6%	1,5%	23,1%
ДЗ Младеновац	47,4%	15,8%	1,7%	35,1%
ДЗ Нови Београд	54,6%	37,0%	1,1%	7,3%
ДЗ Обреновац	25,5%	41,7%	2,8%	30,0%
ДЗ Палилула	61,8%	9,9%	1,1%	27,2%
ДЗ Раковица	55,9%	23,7%	1,2%	19,2%
ДЗ Савски венац	55,0%	34,0%	1,5%	9,4%
ДЗ Сопот	53,1%	15,0%	4,1%	27,9%
ДЗ Стари град	56,3%	22,0%	0,3%	21,5%
ДЗ Чукарица	55,0%	17,5%	3,3%	24,2%
333 радника ЖС	70,9%	16,1%	2,0%	11,1%
333 радника МУП	50,4%	5,0%	2,5%	42,0%
333 студената	39,6%	10,7%	2,7%	47,0%
Укупно	52,8%	22,3%	2,0%	22,9%

У 2018. години 68,8% корисника изјаснило се да није мењало изабраног лекара, али се тај проценат смањује у посматраном петогодишњем периоду, док се повећава проценат оних који су мењали изабраног лекара (Табела 6). Нешто већи проценат жена није мењао свог изабраног лекара (69,5%) у односу на мушкарце (67,8%). Најмлађи корисници, у добној групи до 29 година старости у најмањем проценту су мењали свог изабраног лекара (25,3%), док су старији од 70 година најчешће мењали изабраног лекара (41,7%).

Посматрано по службама, у 2018. години, свог изабраног лекара није мењало 65,4% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 78,6% корисника служби за

здравствену заштиту деце, као ни 66,3% корисника услуга служби за здравствену заштиту жена.

Табела 6. Промена избраног лекара, период 2014-2018. године

Година	Да ли сте до сада мењали избраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
2014	24,1	75,9
2015	28,1	71,9
2016	27,2	72,8
2017	29,5	70,5
2018	31,2	68,8

У појединим домовима здравља више од три четвртине корисника није мењало свог избраног лекара, а највише у домовима здравља „Раковица“ (83,8%) и „Гроцка“ (79,1%) (Табела 7).

Табела 7. Промена избраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали избраног лекара?	
	Да	Не
ДЗ Барајево	33,3%	66,7%
ДЗ Вождовац	41,5%	58,5%
ДЗ Врачар	28,7%	71,3%
ДЗ Гроцка	20,9%	79,1%
ДЗ Звездара	33,1%	66,9%
ДЗ Земун	31,1%	68,9%
ДЗ Лазаревац	34,4%	65,6%
ДЗ Младеновац	40,9%	59,1%
ДЗ Нови Београд	35,7%	64,3%
ДЗ Обреновац	24,8%	75,2%
ДЗ Палилула	31,7%	68,3%
ДЗ Раковица	16,2%	83,8%
ДЗ Савски венац	26,5%	73,5%
ДЗ Сопот	21,4%	78,6%
ДЗ Стари град	22,9%	77,1%
ДЗ Чукарица	34,5%	65,5%
ЗЗЗ радника ЖС	34,9%	65,1%
ЗЗЗ радника МУП	39,8%	60,2%
ЗЗЗ студената	24,2%	75,8%
Укупно	31,2%	68,8%

Међу корисницима који су променили избраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, наводе се: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (46,1%), пресељење корисника (24,8%), други разлози (18,6%) и као најређи - неспоразум са лекаром (7,4%). На Табели 8. приказана је дистрибуција одговора на питање о разлогу промене избраног 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, 2014-2018. 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
	%	%	%	%	%
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
2018	17,5	9,9	3,1	7,6	61,9

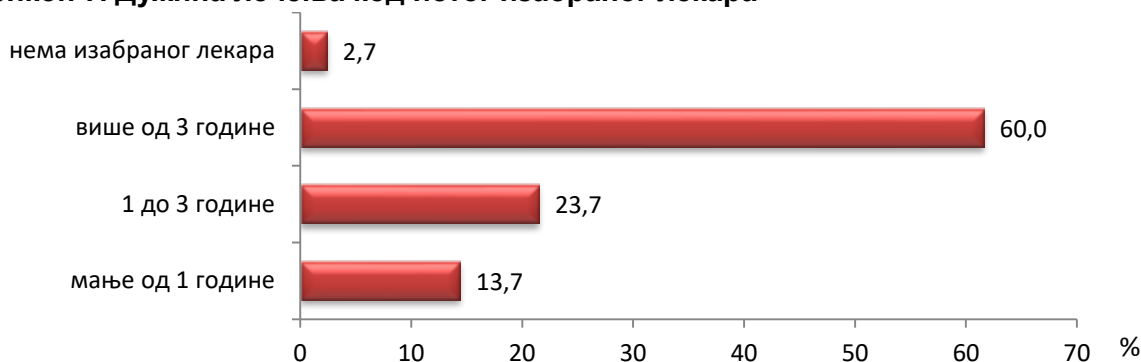
Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у свим установама, осим у домовима здравља „Раковица“, „Стари град“ и „Савски венац“, где предњачи пресељење као најчешћи разлог промене изабраног лекара (Табела 9).

Табела 9. Разлог промене изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла лекара
ДЗ Барајево	19,4%	12,9%	6,5%	12,9%	48,4%
ДЗ Вождовац	25,9%	17,1%	1,5%	6,8%	48,6%
ДЗ Врачар	12,8%	8,4%	5,7%	10,4%	62,7%
ДЗ Гроцка	10,6%	5,3%	3,2%	5,7%	75,3%
ДЗ Звездара	19,3%	11,9%	5,9%	8,5%	54,4%
ДЗ Земун	20,7%	7,6%	2,4%	6,3%	63,0%
ДЗ Лазаревац	21,5%	7,0%	2,7%	11,3%	57,5%
ДЗ Младеновац	22,9%	3,7%	10,3%	12,0%	51,2%
ДЗ Нови Београд	16,5%	15,4%	2,8%	7,2%	58,1%
ДЗ Обреновац	13,0%	4,8%	3,2%	6,4%	72,6%
ДЗ Палилула	22,9%	12,8%	3,1%	7,3%	53,8%
ДЗ Раковица	6,7%	7,1%	3,8%	2,9%	79,4%
ДЗ Савски венац	10,0%	13,3%	0,2%	6,0%	70,4%
ДЗ Сопот	13,0%	3,8%	1,5%	6,1%	75,6%
ДЗ Стари град	9,6%	11,4%	2,2%	8,0%	68,8%
ДЗ Чукарица	22,9%	6,0%	3,8%	9,1%	58,2%
333 радника ЖС	18,0%	11,5%	1,1%	9,8%	59,6%
333 радника МУП	25,0%	10,2%	0,9%	11,1%	52,8%
333 студената	12,0%	4,2%	1,4%	9,9%	72,5%
Укупно	17,5%	9,9%	3,1%	7,6%	61,9%

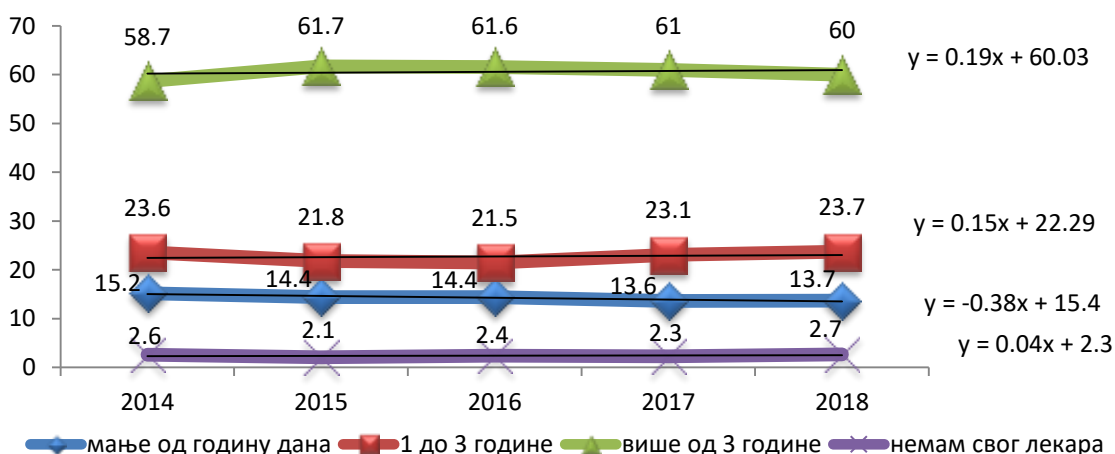
Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (60%), а мање од четвртине (23,1%) између једне и три године (Графикон 7). Да нема изабраног лекара изјаснило се нешто више корисника мушког пола у односу на особе женског пола, а највише оних који немају изабраног лекара је међу особама које нису завршиле ни основну школу (5,2%), док их је најмање међу корисницима који су завршили вишу и високу школу (2%). Изабраног лекара нема више корисника у категорији која своје материјално стање оцењује као веома лоше (4,4%), у односу на оне који своје материјално стање оцењују као осредње (2,3%), добро (2,4%), док је најмањи проценат оних који немају изабраног лекара међу корисницима који своје материјално стање оцењују као веома добро (1,4%).

Графикон 7. Дужина лечења код истог изабраног лекара



У периоду од 2014-2018. године, уочава се пораст броја испитаника који се лечи дуже од 3 године код истог лекара, оних који немају свог изабраног лекара, као и оних који се код истог лекара лече од 1 до 3 године. Истовремено, уочава се смањење процента испитаника који се лече код истог изабраног лекара краће од годину дана (Графикон 8).

Графикон 8. Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2014-2018. 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 (76,3%), а следе их испитаници старости од 50 до 69 година (74%). Око трећине

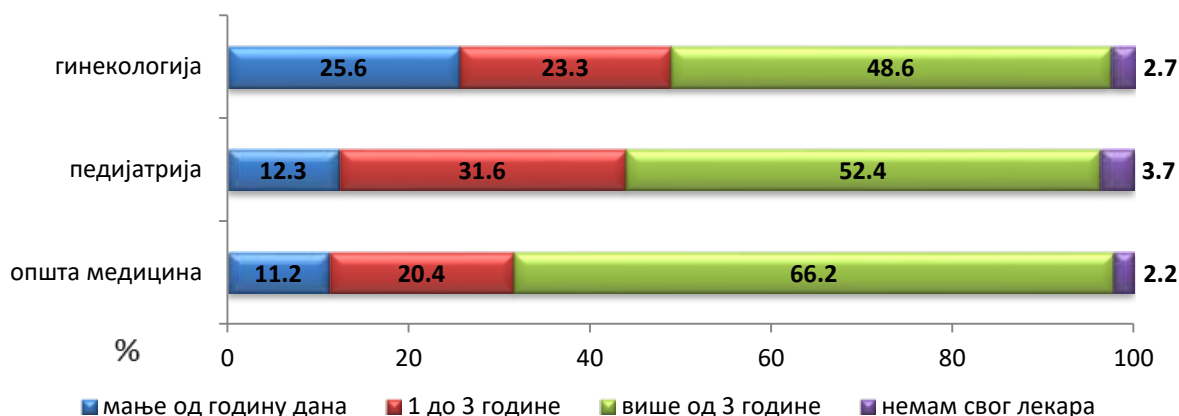
испитаника млађих од 30 година, није мењало свог изабраног лекара дуже од 3 године (33,7%). Као и претходне године, више од две трећине корисника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и у следећим домовима здравља: „Гроцка“ (77,4%), „Сопот“ (73,8%) и „Нови Београд“ (70,2%). У домовима здравља „Гроцка“, „Сопот“ и 333 радника МУП-а сви корисници имају свог изабраног лекара.

Табела 10. Дужина лечења код изабраног лекара

Здравствена установа	Колико дуго се лечите код свог лекара?			
	Мање од годину дана	1 до 3 године	Више од 3 године	Немам свог лекара
ДЗ Барајево	16,9%	30,8%	43,1%	9,2%
ДЗ Вождовац	14,0%	30,6%	53,9%	1,5%
ДЗ Врачар	17,1%	22,8%	57,1%	3,0%
ДЗ Гроцка	8,5%	14,1%	77,4%	0,0%
ДЗ Звездара	16,1%	26,3%	54,9%	2,6%
ДЗ Земун	16,3%	22,7%	58,5%	2,4%
ДЗ Лазаревац	17,7%	27,6%	42,2%	12,5%
ДЗ Младеновац	16,1%	20,0%	59,7%	4,2%
ДЗ Нови Београд	7,4%	20,9%	70,2%	1,6%
ДЗ Обреновац	9,9%	19,4%	64,5%	6,2%
ДЗ Палилула	15,5%	17,2%	65,0%	2,3%
ДЗ Раковица	9,1%	21,2%	68,5%	1,2%
ДЗ Савски венац	8,5%	31,0%	59,2%	1,3%
ДЗ Сопот	9,7%	16,6%	73,8%	0,0%
ДЗ Стари град	8,5%	23,7%	67,3%	0,5%
ДЗ Чукарица	23,9%	25,5%	48,2%	2,4%
333 радника ЖС	10,4%	22,8%	63,7%	3,1%
333 радника МУП	12,3%	22,1%	65,6%	0,0%
333 студената	38,1%	40,8%	17,7%	3,4%
УКУПНО	13,7%	23,7%	60,0%	2,7%

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. У 2018. години изабраног лекара опште медицине дуже од 3 године није мењало 66,2% одраслих корисника (што је мање него 2017. године 68,2%), изабраног гинеколога није мењало дуже од 3 године 48,6% жена (што је такође мање у односу на 2017. годину, када више од половине или 52,4% корисница није мењало изабраног гинеколога), док изабраног педијатра није мењало 52,4% корисника служби за здравствену заштиту деце (више у односу на протеклу годину – 49,6%) (Графикон 9).

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



У 2018. години, сваки анкетирани корисник је у просеку остварио око 6,4 посете изабраном лекару, нешто више него у 2017. години (6 посета). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старошћу анкетираних корисника. Корисници млађи од 29 година остварили су у просеку 5 посета, корисници од 30 до 49 година око 6 посета, они у добној групи од 50 до 69 година остварили су 7 посета, а старији од 70 година остварили су највише, односно 10 посета у последњих 12 месеци. Највећи број посета лекару у последњих 12 месеци остварили су корисници који свој материјални положај оцењују као лош (7,5 посета), следе корисници веома лошег материјалног положаја (7,4 посете), док су најмање посета остварили корисници доброг материјалног положаја (5,9). Највише пута у претходних 12 месеци лекара су посетили испитаници који имају завршену основну школу (у просеку су остварили 9,2 посете), а најмањи просечан број посета лекару имали су испитаници са вишом и високом школом (5,7%). Као и претходне године, мушкарци су остварили у просеку већи број посета изабраном лекару (7,3 посете) у току 2018. године, у односу на жене (6 посета), а запажа се и повећање просечног броја посета изабраном лекару у односу на 2017. годину (са 6,7 на 7,3 за мушкарце и са 5,6 на 6 за жене).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре око 6,7 посета изабраном лекару, што је потпуно исти број као и у претходне две године. Овај број, као и претходних година, расте са старијом доби корисника (са просечно 3,7 посета млађих од 29 година на 10,3 посете старијих од 70 година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са око 10 посета корисника са незавршеном основном школом и оних са завршеном основном школом на око 7 посета корисника који имају завршену средњу школу и око 6 посета корисника са вишим и високим образовањем). Корисници веома лошег материјалног стања најчешће посећују свог изабраног лекара у служби опште медицине и у 2018. години остварили су око 9 посета, док су корисници доброг и веома доброг материјалног стања остварили око 6 посета.

Највећи број посета остварили су корисници у 333 радника ЖС (10,4), а одмах затим у ДЗ „Обреновац“ (9), „Земун“ (8,4) и „Младеновац“ (8,4) (Табела 11). И даље се

повећава просечан број посета другом лекару, па је у 2018. години било 2 посете другом лекару (у односу на 1,9 посета другом лекару у 2017. години и 1,7 посета у 2016. години). Највећи просечан број посета другом лекару остварили су корисници у домовима здравља „Врачар“ и Младеновац“ (3,2). Број посета које испитаници остварују лекару у приватној пракси је исти као и претходне године и износи 1,6 (док је у 2016. и 2015. години био 1,2). Највећи број посета лекару у приватној пракси остварили су корисници домова здравља „Обреновац“ (3,6) и „Младеновац“ (3,4), а следе корисници Дома здравља „Врачар“ (2,4).

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

У службама за здравствену заштиту жена у просеку је остварено 4,3 посете изабраном гинекологу, што је више у односу на прошлу годину када је остварено у просеку 3,4 посете по изабраном гинекологу, али је број посета 2018. године исти као 2016. године. Овај број дискретно расте са нивоом образовања (па су тако 4,6 посета оствариле кориснице са вишом и високом школом у односу на 4,3 посете корисница са

незавршеном основном школом), као и са материјалним стањем испитаница (особе доброг материјалног стања посетиле су изабраног лекара у просеку 4,6 пута у току године, оне веома доброг материјалног стања 4,2 пута годишње, док су испитанице лошег материјалног стања оствариле 3,2 посете, а оне веома лошег материјалног стања 2,5 посета годишње).

Највећи број посета оствариле су кориснице у Дому здравља „Чукарица“ (7,4) и „Сопот“ (7,0), а најмањи број посета кориснице Дома здравља „Лазаревац“ (2,5) и „Вождовац“ (2,8). Кориснице су посетиле другог лекара у служби у последњих 12 месеци у просеку 0,9 пута, што је исто као и претходне године, али мање у односу на 2016. годину (1,2), док су лекара у приватној пракси посетиле 1,8 пута, што је више у односу на претходну годину (1,6). Највећи број посета лекару у приватној пракси, имале су кориснице службе за здравствену заштиту жена домова здравља „Земун“ (3,6 посета) и „Сопот“ (3,0) (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	3,2	0,6	1,8
ДЗ Вождовац	2,8	0,5	1,9
ДЗ Врачар	4,4	1,7	2,8
ДЗ Гроцка	6,7	1,7	0,8
ДЗ Звездара	4,3	1,2	1,9
ДЗ Земун	5,2	0,9	3,6
ДЗ Лазаревац	2,5	2,7	0,6
ДЗ Младеновац	5,4	3,7	2,8
ДЗ Нови Београд	4,2	0,6	2,0
ДЗ Обреновац	4,0	1,6	1,4
ДЗ Палилула	3,8	1,8	2,5
ДЗ Раковица	4,6	1,1	0,3
ДЗ Савски венац	3,5	1,2	0,6
ДЗ Сопот	7,0	3,0	3,0
ДЗ Стари град	4,4	0,6	1,7
ДЗ Чукарица	7,4	1,2	1,3
333 радника ЖС	2,9	0,3	0,8
333 радника МУП	5,6	1,4	1,5
333 студената	3,4	1,2	0,7
УКУПНО	4,3	0,9	1,8

У **службама за здравствену заштиту деце** сваки пацијент је у просеку остварио 7,3 посете изабраном лекару у последњих 12 месеци, што је више него у претходне две године (у 2017. години остварено је 5,9 посета, а 2016. године 6,7 посета). Као и прошле године, највећи број посета изабраном педијатру остварено је у Дому здравља „Савски венац“ (11,6), а следи Дом здравља „Обреновац“ (10,7), док је најмањи број посета изабраном педијатру, као и претходне године остварен у Дому здравља „Вождовац“ (4,3). Највећи број посета неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварен је у Дому здравља „Обреновац“ (8). Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 1,4, као и претходне године, а од овог просека највише одступа Дом здравља „Младеновац“, где је забележено 4,6 посета корисника лекару у приватној пракси, као и Дом здравља „Лазаревац“, где је забележено 3,7 посета корисника приватном 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)

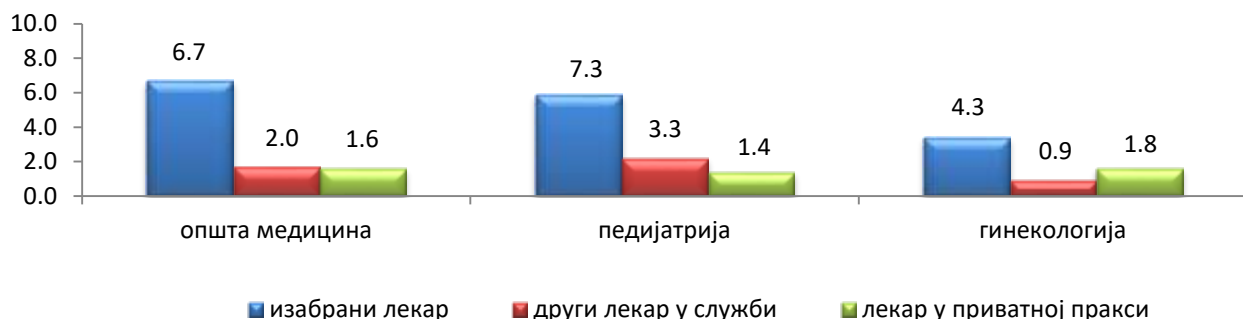
Здравствена установа	Колико пута сте посетили		
	изабраног лекара у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци
ДЗ Барајево	6,5	2,1	1,4
ДЗ Вождовац	4,3	1,5	0,9
ДЗ Врачар	5,5	2,9	1,6
ДЗ Гроцка	6,2	3,4	1,1
ДЗ Звездара	7,4	3,2	1,4
ДЗ Земун	9,4	3,9	1,0
ДЗ Лазаревац	6,3	5,1	3,7
ДЗ Младеновац	8,4	4,4	4,6
ДЗ Нови Београд	5,9	1,1	1,0
ДЗ Обреновац	10,7	8,0	2,6
ДЗ Палилула	4,9	3,0	1,0
ДЗ Раковица	9,2	1,8	0,2
ДЗ Савски венац	11,6	6,9	0,4
ДЗ Сопот	7,4	3,6	2,4
ДЗ Стари град	6,3	3,0	1,5
ДЗ Чукарица	6,3	2,2	1,5
УКУПНО	7,3	3,3	1,4

Одрасли грађани остваре годишње у просеку 1,6 **посета лекарима у приватној пракси** (Графикон 10), и то најчешће испитаници у доброј групи од 50 до 69 година (1,7) и 30 до 49 година (1,6), у односу на испитанике млађе од 30 година (1,2), као и они са незавршеном основном школом (2,3).

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 вишом и високом школом (1,7), а најређе они са основном и средњом школом (1,1).

Жене су оствариле у просеку 1,8 **посета гинеколозима у приватној пракси** (Графикон 10). Анкетиране кориснице које своје материјално стање оцењују као осредње најчешће посећују гинеколога у приватној пракси (2,1 посета), а најмање кориснице веома лошег материјалног стања (1,1). Такође, гинеколога у приватној пракси најчешће посећују кориснице са вишом и високом школом (1,9), а најређе кориснице са завршеном основном школом (0,6).

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



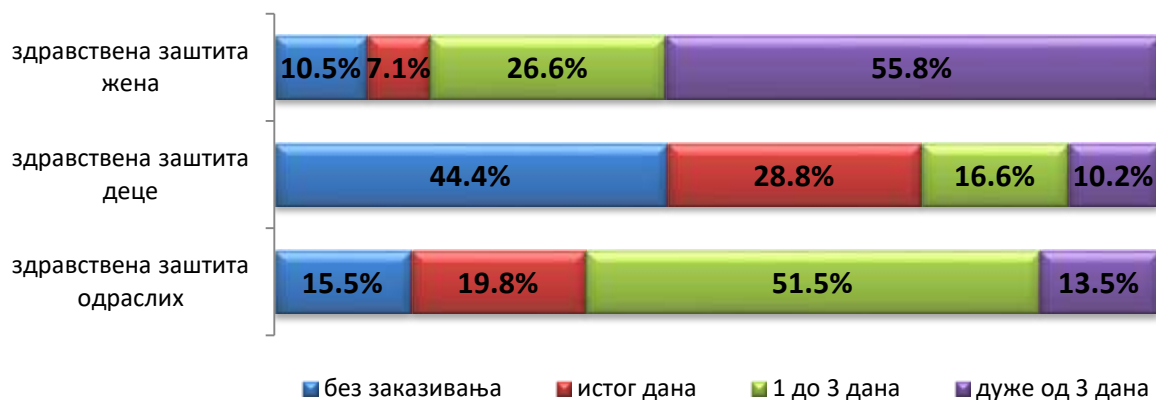
С обзиром на имплементацију интегрисаног здравственог информационог система у здравственим установама током претходних година и новог система електронског заказивања прегледа, све је мање корисника који код свог изабраног лекара одлазе без заказивања. Овај тренд је настављен и у 2018. години, па се 22% испитаника изјаснило да никад не заказује преглед (док је у 2017. години овај проценат био 22,1%, у 2016. години 25,4%, док 2015. години чак 32,0% корисника никад није заказивало преглед). За исти дан посету закаже 20,1%, што је више у односу на претходну годину (15,2%), док све више корисника чека на преглед од 1 до 3 дана (38,7% корисника чекало је 1 до 3 дана у 2018. години, у односу на 35,5% корисника у 2017. години и 30,3% корисника у 2016. години). У 2018. години смањило се проценат корисника који чекају на преглед дуже од 3 дана (19,2%) у односу на 2017. годину (27,1%). Постоје и разлике међу установама, па су неке установе организовале систем заказивања на тај начин да је мањи део корисника који не заказују преглед, као што је случај у 333 радника ЖС, где 9,2% корисника никад не заказују прегледе и у Дому здравља „Нови Београд“, где 9,9% корисника долази у дом здравља без заказивања. Највећи проценат корисника који никад не заказују преглед је у Дому здравља „Барајево“ (56,1%) и 333 радника МУП (47%).

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 из године у годину се смањује и у 2018. години је 15,5% (у односу на 16,2% у 2017. години, 17,4% у 2016. години и чак 24,5% у 2015.

години). Најмањи је проценат корисника који без заказивања долазе у Службу за здравствену заштиту жена и у 2018. години износио је 10,5% (док је у 2017. години проценат корисника који не заказују био 10,3%, у 2016. години 11,9%, а у 2015. години 13,3%).

Највећи проценат корисника и даље преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту **деце** – 44,4% (Графикон 11), али је и тај проценат у 2018. години смањен у односу на претходне године (у 2017. години 45,1% корисника није заказивало преглед, у 2016. години 51,6% је долазило без заказивања, а у 2015. години чак 63%). Као и прошле године, највећи проценат корисница службе за здравствену заштиту **жена** чека на преглед дуже од 3 дана – више од половине, односно 55,8% (Графикон 11). Више од половине **одраслих** корисника (51,1%) чека на преглед од 1 до 3 дана, (што је више у односу на прошлу годину, када је 45,7% одраслих корисника чекало 1-3 дана), док њих 19,8% закаже преглед истог дана (такође више него претходне године, када је 12,7% корисника било у прилици да закаже преглед за исти дан). У 2018. години смањен је проценат одраслих корисника који чекају на преглед дуже од 3 дана (13,5%), у односу на 2017. годину (када је чак 25,4% одраслих корисника чекало на преглед дуже од 3 дана).

Графикон 11. Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара



Као и претходне године, највећи проценат корисника службе за здравствену заштиту **одраслих** не заказује прегледе у 333 радника МУП (63,4%) и 333 студената (41,8%), док је најмање корисника који не заказују прегледе у ДЗ „Нови Београд“ (1,5%). Највећи проценат корисника који контакт са изабраним лекаром у служби за здравствену заштиту одраслих остваре након чекања дужег од три дана је у домовима здравља „Чукарица“ (46,3%) и „Барајево“ (41,4%) (Табела 14).

Табела 14. Заказивање прегледа и чекање на преглед 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	20,7%	3,4%	34,5%	41,4%
ДЗ Вождовац	15,2%	17,0%	65,3%	2,5%
ДЗ Врачар	20,7%	10,2%	29,5%	39,6%
ДЗ Гроцка	29,3%	25,8%	42,9%	2,0%
ДЗ Звездара	17,4%	16,4%	53,6%	12,6%
ДЗ Земун	10,0%	10,0%	64,6%	15,5%
ДЗ Лазаревац	27,8%	24,1%	41,8%	6,3%
ДЗ Младеновац	21,4%	17,0%	34,5%	27,2%
ДЗ Нови Београд	1,5%	26,8%	67,8%	3,9%
ДЗ Обреновац	10,5%	32,4%	43,6%	13,5%
ДЗ Палилула	20,6%	30,7%	44,1%	4,6%
ДЗ Раковица	15,9%	24,3%	47,7%	12,1%
ДЗ Савски венац	17,4%	23,3%	54,1%	5,2%
ДЗ Сопот	9,6%	18,1%	43,4%	28,9%
ДЗ Стари град	9,1%	14,6%	65,9%	10,4%
ДЗ Чукарица	9,8%	8,3%	35,6%	46,3%
ЗЗЗ радника ЖС	10,6%	33,3%	52,0%	4,1%
ЗЗЗ радника МУП	63,4%	4,9%	25,6%	6,1%
ЗЗЗ студената	41,8%	20,9%	27,3%	10,0%
УКУПНО	15,5%	19,8%	51,1%	13,5%

Највећи проценат **деце** бива примљен код изабраног лекара истог дана, без заказивања (44,4%) или уз заказивање посете за исти дан (28,8%), док је претходне године 45,1% деце било примљено без заказивања и још 26,7% уз заказивање за исти дан. Највећи проценат пацијената који никада не заказују преглед у педијатријској служби је у домовима здравља „Барајево“ (89,5%) и „Раковица“ (82,3%), а следе домови здравља „Палилула“ (78,3%) и „Савски венац“ (60,2%), док је најмањи проценат деце која долазе без заказивања у домовима здравља „Чукарица“ (13,6%), „Сопот“ (14,6%) и „Гроцка“ (15,6%) (Табела 15).

Највећи проценат чека на преглед педијатра дуже од три дана у Дому здравља „Врачар“ (33,3%), док у домовима здравља „Барајево“ и „Гроцка“ нема оних који на преглед чекају дуже од три дана.

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	89,5%	5,3%	5,3%	0,0%
ДЗ Вождовац	39,1%	37,0%	11,4%	12,5%
ДЗ Врачар	50,6%	7,7%	8,3%	33,3%
ДЗ Гроцка	15,6%	65,6%	18,8%	0,0%
ДЗ Звездара	53,3%	13,3%	15,6%	17,8%
ДЗ Земун	55,0%	26,4%	15,5%	3,2%
ДЗ Лазаревац	28,2%	27,1%	28,2%	16,5%
ДЗ Младеновац	62,6%	19,8%	9,9%	7,7%
ДЗ Нови Београд	30,7%	44,6%	20,3%	4,5%
ДЗ Обреновац	33,1%	29,2%	19,5%	18,2%
ДЗ Палилула	78,3%	11,6%	5,8%	4,3%
ДЗ Раковица	82,3%	8,9%	6,3%	2,5%
ДЗ Савски венац	60,2%	30,6%	6,1%	3,1%
ДЗ Сопот	14,6%	31,3%	47,9%	6,3%
ДЗ Стари град	49,0%	25,2%	21,2%	4,6%
ДЗ Чукарица	13,6%	48,5%	27,3%	10,6%
УКУПНО	44,4%	28,8%	16,6%	10,2%

Као и претходне године већина **корисница службе за здравствену заштиту жена** чекала је на преглед дуже од 3 дана (55,8%), а више од четвртине је чекало на преглед од 1 до 3 дана (26,6%). Као и претходне године, једини дом здравља у коме није било корисница које су чекале на преглед дуже од 3 дана је ДЗ „Барајево“, а у овом Дому здравља је и далеко највећи проценат оних корисница које никад не заказују преглед код изабраног гинеколога (77,8%). Такође, мали је проценат корисница Дома здравља „Лазаревац“ чека на преглед дуже од 3 дана (7,1%). Насупрот томе, највећи проценат корисница које чекају на преглед дуже од 3 дана је у домовима здравља „Младеновац“ (87%), „Палилула“ (80,6%) и „Стари град“ (78,3%) (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	77,8%	5,6%	16,7%	0,0%
ДЗ Вождовац	9,2%	5,6%	13,4%	71,8%
ДЗ Врачар	8,1%	6,5%	19,4%	66,1%
ДЗ Гроцка	10,3%	7,7%	51,3%	30,8%
ДЗ Звездара	6,6%	6,6%	13,2%	73,7%
ДЗ Земун	20,5%	5,7%	11,5%	62,3%
ДЗ Лазаревац	7,1%	28,6%	57,1%	7,1%
ДЗ Младеновац	0,0%	0,0%	13,0%	87,0%
ДЗ Нови Београд	6,1%	13,6%	28,8%	51,5%
ДЗ Обреновац	8,0%	6,9%	17,2%	67,8%
ДЗ Палилула	6,5%	3,2%	9,7%	80,6%
ДЗ Раковица	16,7%	7,4%	27,8%	48,1%
ДЗ Савски венац	14,3%	9,5%	57,1%	19,0%
ДЗ Сопот	0,0%	14,3%	57,1%	28,6%
ДЗ Стари град	4,3%	2,9%	14,5%	78,3%
ДЗ Чукарица	6,3%	2,5%	48,1%	43,0%
333 радника ЖС	6,6%	9,8%	16,4%	67,2%
333 радника МУП	8,6%	2,9%	45,7%	42,9%
333 студената	2,7%	8,1%	56,8%	32,4%
УКУПНО	10,5%	7,1%	26,6%	55,8%

Саветовање о здравим стилевима живота

Савете о здравим стилевима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 17). Као и претходних година, корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (62,1%) и редовне физичке активности (58,8%). Изабрани лекар током редовне посете често даје и савете о одбрани од стреса (48,7%), штетности пушења (40,5%) и алкохола (30,9%). О сигурном сексу (27%) и опасностима злоупотреби дроге (22,9%) савете је добило најмање корисника, с обзиром да близу половине корисника сматра да им нису ни потребни савети о сигурном сексу (47,3%), док више од половине корисника сматра да им нису потребни савети везано за злоупотребу дроге (52,8%).

Табела 17. Саветовање о здравим стилевима живота

Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?				
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
Правилна исхрана	62,1%	12,4%	8,4%	17,2%
Важност физичке активности	58,8%	12,7%	9,5%	19,0%
Злоупотреба алкохола	30,9%	10,3%	14,5%	44,2%
Смањење/престанак пушења	40,5%	9,5%	12,6%	37,4%
Одбрана од стреса	48,7%	9,6%	12,8%	28,8%
Сигуран секс	27,0%	8,6%	17,1%	47,3%
Злоупотреба дрога	22,9%	7,9%	16,4%	52,8%

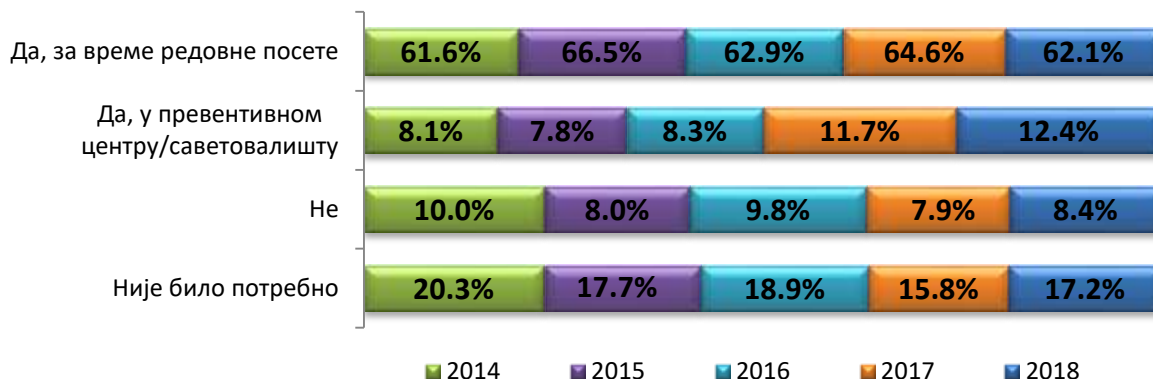
Савете о правилној исхрани корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (62,1%), као и претходних година. Највећи број корисника је овај савет добио током редовне посете у 333 радника ЖС (80%), а затим у домовима здравља „Гроцка“ (79,9%) и „Нови Београд“ (78,5%), док је најмањи проценат оних који савет о правилној исхрани добију у току редовне посете био у 333 студената (37%), с обзиром да је међу студентима највећи проценат корисника који сматрају да им савет у вези правилне исхране није ни потребан (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	62,5%	18,8%	3,1%	15,6%
ДЗ Вождовац	70,1%	11,0%	9,2%	9,7%
ДЗ Врачар	55,0%	4,2%	12,1%	28,8%
ДЗ Гроцка	79,9%	3,1%	3,5%	13,5%
ДЗ Звездара	55,4%	6,5%	14,2%	23,9%
ДЗ Земун	59,3%	17,5%	9,4%	13,8%
ДЗ Лазаревац	62,1%	9,8%	12,1%	16,1%
ДЗ Младеновац	50,9%	7,5%	19,7%	21,9%
ДЗ Нови Београд	78,5%	6,3%	3,7%	11,6%
ДЗ Обреновац	43,4%	29,0%	7,3%	20,3%
ДЗ Палилула	72,3%	6,2%	4,5%	17,0%
ДЗ Раковица	71,7%	12,8%	6,4%	9,1%
ДЗ Савски венац	63,8%	18,2%	1,6%	16,4%
ДЗ Сопот	64,1%	8,4%	6,9%	20,6%
ДЗ Стари град	56,7%	11,3%	6,6%	25,3%
ДЗ Чукарица	56,9%	17,8%	8,9%	16,4%
333 радника ЖС	80,0%	11,5%	2,3%	6,2%
333 радника МУП	58,6%	1,8%	15,3%	24,3%
333 студената	37,0%	5,1%	20,3%	37,7%
УКУПНО	62,1%	12,4%	8,4%	17,2%

У 2018. години повећан је проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2014. годину, али је тај проценат нешто смањен у односу на претходну годину (Графикон 12). У петогодишњем интервалу повећао се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 8,1% у 2014. години на 12,4% у 2018. години), а смањен је проценат оних који нису добили савет о правилној исхрани, и то са 10% у 2014. години на 8,4% у 2018. години (Графикон 12).

Графикон 12. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2014-2018. године



Више од половине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2018. години добило **савет о значају физичке активности** (58,8%), више него у претходној години (56,9%). Највише испитаника саветовано је о важности физичке активности у току редовне посете у 333 радника ЖС (81,8%) и у домовима здравља „Нови Београд“ (75,1%), „Гроцка“ (73,1%) и „Вождовац“ (71,5%). Сваки десети испитаник у просеку није добио савет о важности физичке активности (9,5%), што је приближно као и прошле године (9,7%). Највише испитаника који нису добили савет о важности физичке активности било је у Дому здравља „Младеновац“ (26%), а највећи проценат испитаника је сматрао да им овај савет није потребан у 333 студената (38%) (Табела 19).

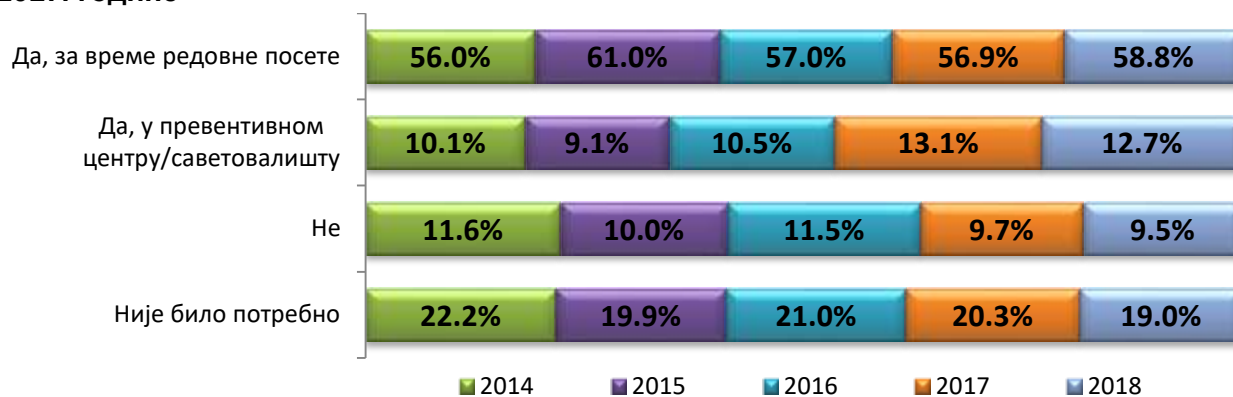
Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности

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	41,3%	39,7%	3,2%	15,9%
ДЗ Вождовац	71,5%	11,1%	7,4%	10,0%
ДЗ Врачар	47,5%	6,8%	12,9%	32,8%
ДЗ Гроцка	73,1%	6,7%	3,8%	16,4%
ДЗ Звездара	49,2%	8,0%	15,7%	27,1%
ДЗ Земун	51,8%	20,5%	10,9%	16,8%
ДЗ Лазаревац	57,8%	11,0%	13,6%	17,5%

ДЗ Младеновац	45,0%	6,6%	26,0%	22,5%
ДЗ Нови Београд	75,1%	5,7%	6,0%	13,3%
ДЗ Обреновац	52,2%	15,9%	8,6%	23,3%
ДЗ Палилула	68,7%	9,4%	5,3%	16,6%
ДЗ Раковица	61,7%	19,7%	8,0%	10,6%
ДЗ Савски венац	61,7%	17,8%	1,8%	18,7%
ДЗ Сопот	58,3%	10,4%	9,6%	21,7%
ДЗ Стари град	50,9%	13,5%	6,8%	28,8%
ДЗ Чукарица	53,4%	18,7%	11,7%	16,3%
333 радника ЖС	81,8%	8,3%	2,5%	7,4%
333 радника МУП	50,0%	5,1%	18,4%	26,5%
333 студената	35,0%	7,3%	19,7%	38,0%
УКУПНО	58,8%	12,7%	9,5%	19,0%

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 58,8% корисника у 2018. години, што је више него пре 5 година (2014. године 56% корисника добило је овај савет током редовне посете). Учесталост саветовања у саветовалиштима или превентивним центрима повећана је током петогодишњег периода, а проценат корисника који није добио савет, као и оних који су се изјаснили да им такав савет није био потребан смањιο се током посматраног периода.

Графикон 13. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2014-2017. године



Савете о превенцији злоупотребе алкохола током редовне посете добило је мање од трећине корисника (30,9%), што је нешто више у односу на претходну годину (када је овај савет током редовне посете добило 29,6%). Највећи проценат саветованих за време редовне посете био је у домовима здравља „Гроцка“ (56,6%), „Палилула“ (50%) и „Барајево“ (42,1%). Најмање корисника је савет о превенцији злоупотребе алкохола добило током редовне посете у 333 студената (13,3%). Највише корисника који сматрају

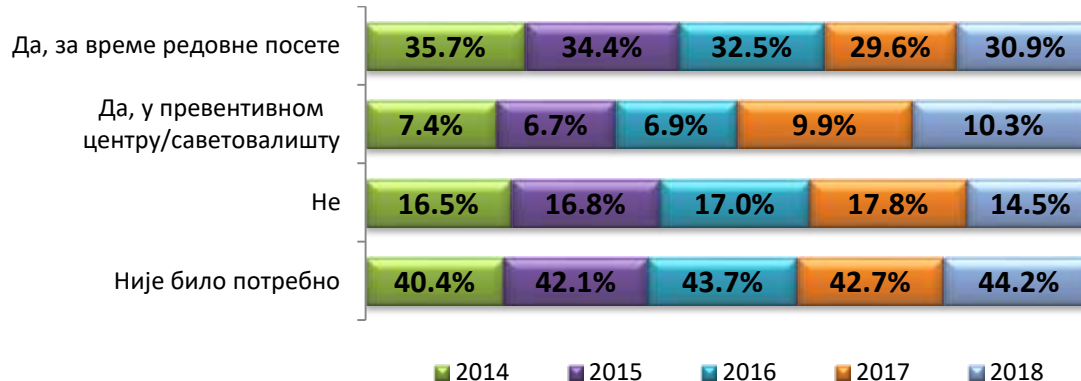
да им овај савет није ни потребан је у домовима здравља „Стари град“ (55,1%), „Вождовац“ (51,9%) и „Врачар“ (51,8%). Више од две петине укупних испитаника (44,2%) сматра да им није ни потребно саветовање о злоупотреби алкохола, док 14,5% испитаника у просеку није добило савете на ову тему (Табела 20).

Табела 20. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о злоупотреби алкохола?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	42,1%	21,1%	14,0%	22,8%
ДЗ Вождовац	21,9%	13,6%	12,7%	51,9%
ДЗ Врачар	23,3%	5,4%	19,4%	51,8%
ДЗ Гроцка	56,6%	7,1%	6,2%	30,1%
ДЗ Звездара	28,0%	7,1%	21,6%	43,2%
ДЗ Земун	29,4%	20,0%	12,9%	37,6%
ДЗ Лазаревац	28,0%	6,4%	18,4%	47,2%
ДЗ Младеновац	31,8%	4,2%	29,7%	34,3%
ДЗ Нови Београд	38,1%	6,6%	10,6%	44,8%
ДЗ Обреновац	27,3%	10,7%	16,6%	45,4%
ДЗ Палилула	50,0%	6,8%	7,6%	35,6%
ДЗ Раковица	36,0%	8,1%	18,6%	37,3%
ДЗ Савски венац	38,5%	10,3%	3,3%	47,9%
ДЗ Сопот	30,0%	7,0%	13,0%	50,0%
ДЗ Стари град	24,0%	9,9%	11,0%	55,1%
ДЗ Чукарица	26,2%	11,4%	24,8%	37,6%
333 радника ЖС	33,0%	8,5%	7,5%	50,9%
333 радника МУП	35,6%	0,0%	19,5%	44,8%
333 студената	13,3%	6,7%	27,4%	52,6%
УКУПНО	30,9%	10,3%	14,5%	44,2%

У периоду од 2014. до 2018. године смањио се проценат оних који су добили савет о злоупотреби алкохола за време редовне посете (са 35,7% на 30,9%), док се повећао проценат оних који су овај савет добили у саветовалишту (са 7,4% на 10,3%). У истом периоду нешто се смањио проценат корисника који нису добили овај савет (са 16,5% на 14,5%), а повећао проценат оних који сматрају да им савет није ни био потребан (са 40,4% на 44,2%) (Графикон 14).

Графикон 14. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2014-2018. године



У току 2018. године 40,5% испитаних корисника је добило савет **о штетности пушења или о престанку пушења** током редовне посете, што је више него у 2017. години, када је овај савет добило 33,8% испитаних корисника. Највише савета на ову тему током редовне посете дали су изабрани лекари у домовима здравља „Гроцка“ (63,3%) и „Палилула“ (52,9%), а као и протеклих година најмање савета су добили корисници 333 студената (16,3%), који у више од половине случајева сматрају да им овај савет није ни потребан (55,6%). Више од трећине укупног броја испитаника (37,4%) сматра да им савети на ову тему нису потребни (Табела 21).

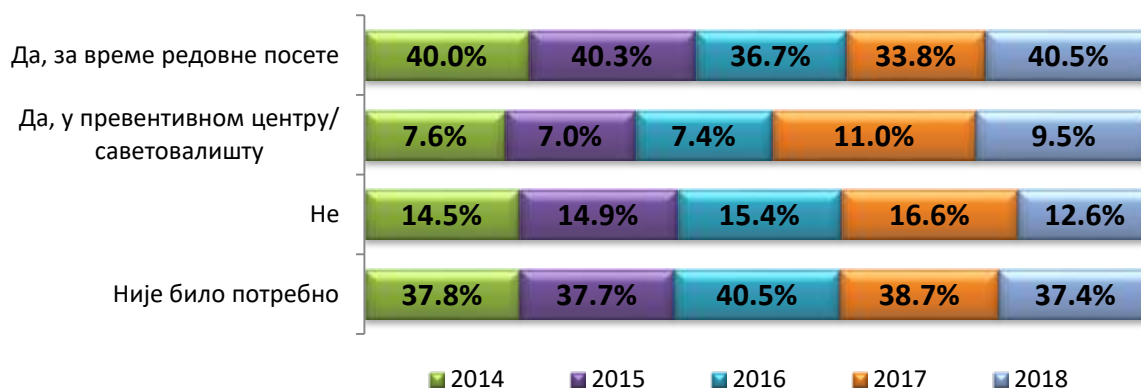
Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења

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	55,7%	21,3%	3,3%	19,7%
ДЗ Вождовац	47,6%	11,9%	9,4%	31,2%
ДЗ Врачар	25,5%	5,9%	19,9%	48,7%
ДЗ Гроцка	63,3%	6,2%	4,9%	25,7%
ДЗ Звездара	35,9%	4,9%	18,0%	41,2%
ДЗ Земун	37,6%	16,6%	12,2%	33,5%
ДЗ Лазаревац	39,8%	5,5%	14,8%	39,8%
ДЗ Младеновац	36,4%	3,4%	26,3%	33,9%
ДЗ Нови Београд	51,9%	6,1%	9,7%	32,3%
ДЗ Обреновац	32,2%	10,7%	14,7%	42,4%
ДЗ Палилула	52,9%	6,6%	7,9%	32,6%
ДЗ Раковица	41,8%	9,4%	18,8%	30,0%
ДЗ Савски венац	45,0%	10,0%	2,0%	43,0%
ДЗ Сопот	35,0%	7,8%	10,7%	46,6%

ДЗ Стари град	30,8%	10,7%	8,0%	50,5%
ДЗ Чукарица	33,8%	11,4%	20,8%	34,1%
333 радника ЖС	41,0%	11,4%	5,7%	41,9%
333 радника МУП	38,2%	0,0%	18,0%	43,8%
333 студената	16,3%	5,2%	23,0%	55,6%
УКУПНО	40,5%	9,5%	12,6%	37,4%

У периоду 2014-2018. године учесталост саветовања о штетности пушења у току редовне посета изабраном лекару нешто је повећана (са 40% на 40,5%), као и учесталост овог саветовања у превентивном центру (са 7,6% на 9,5%). Проценат корисника који није добио савет о пушењу смањен је у посматраном периоду са 14,5% на 12,6%, а мало је смањен и проценат корисника који сматрају да им овакво саветовање није потребно (Графикон 15).

Графикон 15. Учесталост саветовања о штетности пушења у периоду 2014-2018. године



Повећан је проценат корисника који су у 2018. години добили **савет о штетности стреса** у току редовне посете изабраном лекару (48,7%) у односу на 2017. годину (када је овај савет добило 43,9%). Као и претходних година, највише корисника добило је савет у вези одбране од стреса током редовне посете у Дому здравља „Нови Београд“ (73,4%). Готово трећина корисника у просеку сматра да им овај савет није ни потребан (28,2%), а највише у Дому здравља „Врачар“ (47,1%), а следе 333 студената (45,2%) и ДЗ „Стари град“ (44,7%) (Табела 22).

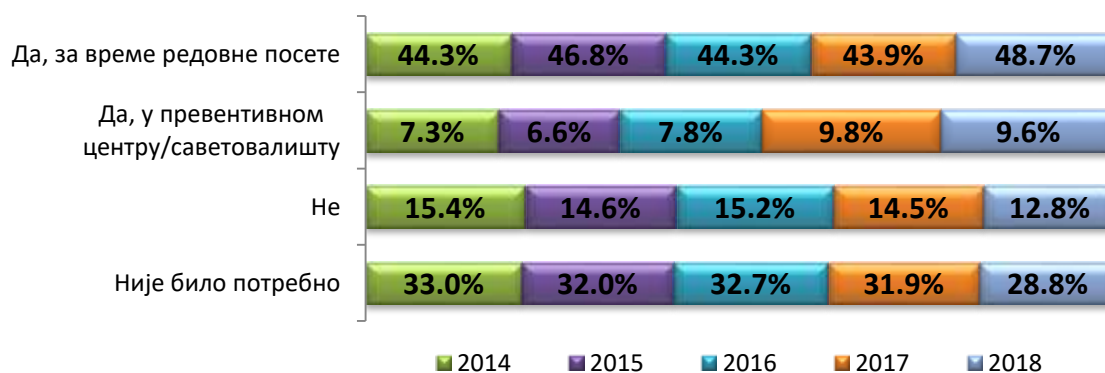
Табела 22. Учесталост саветовања о штетности стреса

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	50,0%	14,8%	9,3%	25,9%
ДЗ Вождовац	64,6%	10,9%	8,8%	15,7%

ДЗ Врачар	24,1%	6,8%	22,0%	47,1%
ДЗ Гроцка	63,9%	6,4%	5,0%	24,7%
ДЗ Звездара	40,3%	4,3%	20,0%	35,3%
ДЗ Земун	46,2%	17,0%	12,9%	23,9%
ДЗ Лазаревац	44,7%	6,8%	15,9%	32,6%
ДЗ Младеновац	35,1%	4,2%	31,0%	29,7%
ДЗ Нови Београд	73,4%	5,0%	8,3%	13,4%
ДЗ Обреновац	36,2%	10,2%	10,2%	43,3%
ДЗ Палилула	60,2%	9,6%	7,6%	22,5%
ДЗ Раковица	45,0%	11,1%	19,9%	24,0%
ДЗ Савски венац	49,1%	10,6%	2,0%	38,3%
ДЗ Сопот	42,7%	9,7%	9,7%	37,9%
ДЗ Стари град	34,1%	11,6%	9,6%	44,7%
ДЗ Чукарица	41,5%	11,8%	20,7%	26,0%
333 радника ЖС	66,7%	8,8%	6,1%	18,4%
333 радника МУП	50,5%	0,0%	19,4%	30,1%
333 студената	18,5%	8,9%	27,4%	45,2%
УКУПНО	48,7%	9,6%	12,8%	28,8%

У току посматраног периода 2014-2018. године повећао се проценат корисника који је добио савет о штетности стреса за време редовне посете и у 2018. години износио је 48,7% (Графикон 16). Проценат оних корисника који су савет о штетности стреса добили у превентивном центру је порастао у истом периоду, а смањιο се проценат корисника који нису добили савет о одбрани од стреса (и то са 15,4% на 12,8%), као и оних који су сматрали да им овај савет није потребан.

Графикон 16. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2014-2018. године



Савете о сигурном сексу у 2018. години је добило је нешто више од трећине испитаних корисника, било током редовне посете или у саветовалишту (Табела 23). Посматрајући по установама, највећи проценат корисника добио је савет током редовне посете у домовима здравља „Гроцка“ (55,9%) и „Палилула“ (50,8%). Највише испитаника

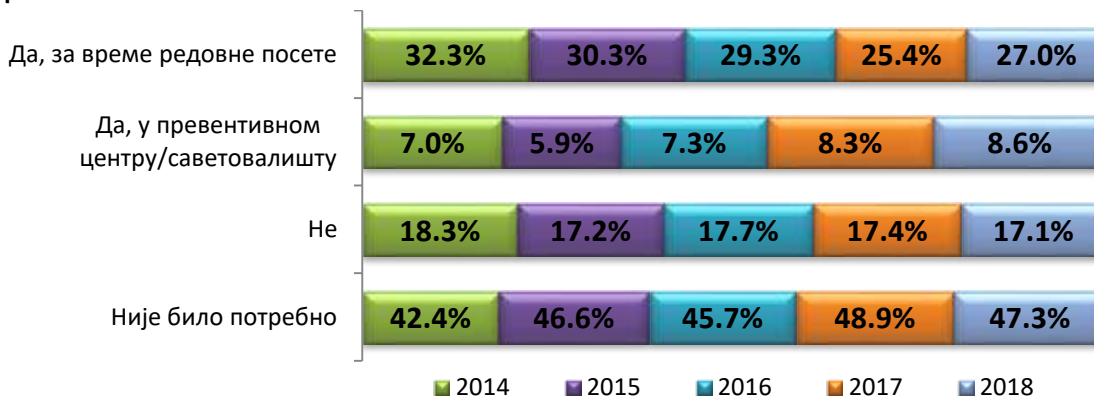
сматра да им саветовање на ову тему није било потребно у Дому здравља „Стари град“ (59,8%) и 333 радника ЖС (59,4%).

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	43,9%	19,3%	10,5%	26,3%
ДЗ Вождовац	16,8%	9,9%	16,1%	57,2%
ДЗ Врачар	19,6%	7,0%	20,9%	52,5%
ДЗ Гроцка	55,9%	4,2%	6,6%	33,3%
ДЗ Звездара	27,2%	4,6%	21,2%	47,0%
ДЗ Земун	29,0%	15,4%	14,9%	40,6%
ДЗ Лазаревац	30,8%	4,5%	18,0%	46,6%
ДЗ Младеновац	24,6%	2,6%	33,6%	39,2%
ДЗ Нови Београд	22,7%	5,6%	23,1%	48,6%
ДЗ Обреновац	21,1%	6,8%	19,6%	52,5%
ДЗ Палилула	40,9%	5,7%	13,0%	40,4%
ДЗ Раковица	39,4%	9,4%	16,5%	34,7%
ДЗ Савски венац	36,3%	9,1%	3,9%	50,7%
ДЗ Сопот	29,8%	7,4%	11,7%	51,1%
ДЗ Стари град	24,5%	6,3%	9,4%	59,8%
ДЗ Чукарица	24,3%	14,7%	24,6%	36,4%
333 радника ЖС	21,7%	10,4%	8,5%	59,4%
333 радника МУП	35,2%	2,3%	20,5%	42,0%
333 студената	28,1%	11,1%	22,2%	38,5%
УКУПНО	27,0%	8,6%	17,1%	47,3%

Запажа се да је у 2018. години порастао проценат датих савета о сигурном сексу у превентивном центру/саветовалишту у односу на 2017. годину (са 25,4% на 27%), али се смањило у односу на период пре 5 година. У посматраном периоду повећао се проценат савета датих у превентивном центру, као и проценат корисника који сматрају да им овај савет није потребан, а смањило се проценат корисника који нису добили савет о сигурном сексу (Графикон 17).

Графикон 17. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2014-2018. године



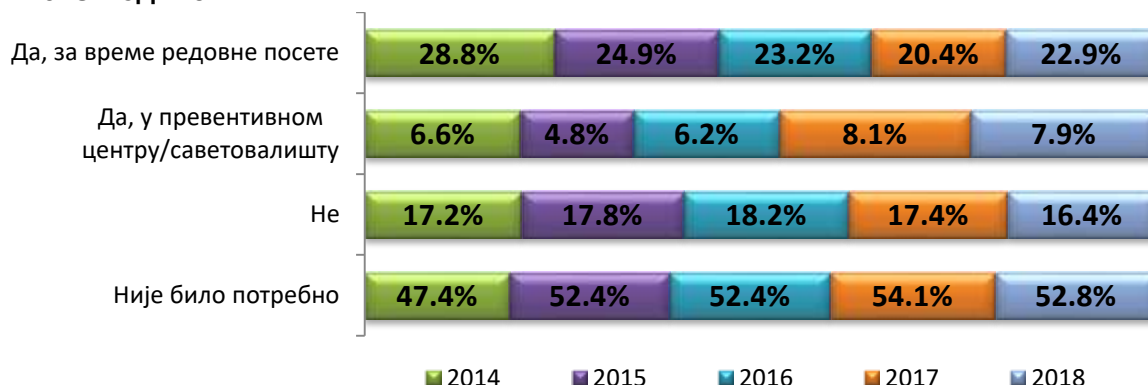
Савете о штетности злоупотребе дрога у току 2018. године добило је 22,9% корисника у току редовне посете и 7,9% у саветовалишту или превентивном центру (Табела 24). Највише корисника је добило овај савет за време редовне посете лекару у домовима здравља „Барајево“ (52,7%) и „Гроцка“ (50,9%). Највише корисника сматра да им овај савет није потребан у 333 радника ЖС (71,6%) и ДЗ „Стари град“ (65,6%).

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	52,7%	14,5%	5,5%	27,3%
ДЗ Вождовац	12,5%	11,6%	14,4%	61,6%
ДЗ Врачар	17,0%	5,6%	22,0%	55,4%
ДЗ Гроцка	50,9%	5,2%	5,7%	38,2%
ДЗ Звездара	25,1%	4,2%	19,8%	50,9%
ДЗ Земун	26,8%	11,9%	12,3%	48,9%
ДЗ Лазаревац	22,5%	8,3%	20,0%	49,2%
ДЗ Младеновац	22,4%	3,4%	31,9%	42,2%
ДЗ Нови Београд	19,0%	5,9%	21,9%	53,2%
ДЗ Обреновац	18,8%	7,2%	20,1%	53,9%
ДЗ Палилула	41,3%	3,6%	11,6%	43,6%
ДЗ Раковица	31,1%	8,1%	19,9%	41,0%
ДЗ Савски венац	28,0%	10,5%	4,4%	57,1%
ДЗ Сопот	33,7%	5,0%	10,9%	50,5%
ДЗ Стари град	19,6%	5,6%	9,1%	65,6%
ДЗ Чукарица	16,5%	10,0%	24,7%	48,8%
333 радника ЖС	12,7%	8,8%	6,9%	71,6%
333 радника МУП	29,5%	2,3%	20,5%	47,7%
333 студената	14,1%	4,4%	24,4%	57,0%
УКУПНО	22,9%	7,9%	16,4%	52,8%

У периоду од 2014. до 2018. године смањен је 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 смањен проценат корисника који нису добили овај савет и повећан проценат оних који сматрају да им савет није ни био потребан (Графикон 18).

Графикон 18. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дрога у периоду 2014-2018. године



Задовољство корисника радом медицинских сестара

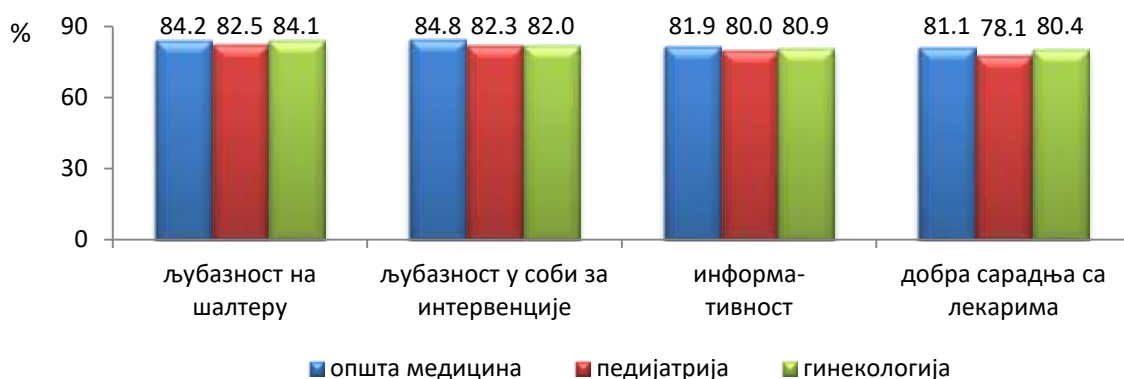
Када је у питању **задовољство корисника радом медицинских сестара**, више од четири петине анкетираних корисника су позитивно оценили **љубазност медицинских сестара на шалтеру и у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају, као и њихову сарадњу са лекарима** (Табела 25).

Табела 25. Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	83,8%	12,8%	2,4%	1,0%
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	83,8%	11,2%	1,5%	3,5%
Медицинске сестре ми пруже све информације	81,3%	13,5%	3,2%	2,0%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	80,3%	11,7%	1,9%	6,2%

Свим аспектима рада медицинских сестара, који се односе на љубазност на шалтеру, љубазност у соби за интервенције, информативност и добру сарадњу са лекарима, најзадовољнији су корисници у служби за здравствену заштиту одраслих. Најмање задовољни љубазношћу сестара на шалтеру, информативношћу и сарадњом сестара и лекара су корисници служби за здравствену заштиту деце, док су љубазношћу сестара у соби за интервенције најмање задовољне кориснице служби за здравствену заштиту жена (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



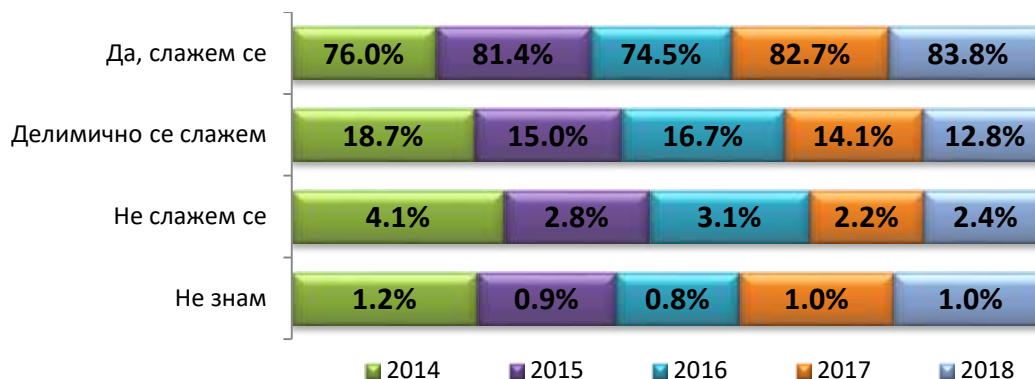
Посматрајући по здравственим установама (Табела 26), може се уочити да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у Дому здравља „Савски венац“ (98,5%) и 333 радника ЖС (94,4%), док се са тврдњом да су медицинске сестре на шалтеру љубазне не слаже највећи број корисника у 333 студената (12,8%) и Дому здравља „Младеновац“ (11%).

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	92,5%	6,0%	0,0%	1,5%
ДЗ Вождовац	91,2%	7,3%	0,9%	0,6%
ДЗ Врачар	83,0%	12,2%	3,2%	1,6%
ДЗ Гроцка	89,9%	8,0%	2,2%	0,0%
ДЗ Звездара	76,3%	17,9%	3,5%	2,4%
ДЗ Земун	73,0%	22,4%	3,0%	1,6%
ДЗ Лазаревац	73,6%	17,6%	7,7%	1,1%
ДЗ Младеновац	53,8%	30,7%	11,0%	4,5%
ДЗ Нови Београд	92,4%	6,5%	0,8%	0,3%
ДЗ Обреновац	83,0%	14,8%	1,8%	0,5%
ДЗ Палилула	92,5%	6,3%	0,6%	0,6%
ДЗ Раковица	92,6%	6,1%	1,3%	0,0%
ДЗ Савски венац	98,5%	1,3%	0,2%	0,0%
ДЗ Сопот	81,6%	9,2%	5,0%	4,3%
ДЗ Стари град	84,6%	14,4%	0,3%	0,8%
ДЗ Чукарица	85,1%	13,7%	1,0%	0,2%
333 радника ЖС	94,4%	5,6%	0,0%	0,0%
333 радника МУП	76,6%	18,0%	5,4%	0,0%
333 студената	57,4%	26,4%	12,8%	3,4%
УКУПНО	83,8%	12,8%	2,4%	1,0%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру (са 76% у 2014. години на 83,8% у 2018. години), а смањιο 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 2014-2018. године



Више од четири петине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (83,8%), што је више него у претходној години (81,9%). Као и претходних година, корисници су најзадовољнији љубазношћу сестара у соби за интервенције у ДЗ „Нови Београд” (94,2%), а најмањи проценат корисника који мисле да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне је у 333 студената (54,5%). Такође, највећи је проценат корисника 333 студената који се не слажу са тврдњом да су сестре у интервенцијама љубазне (7,6%) (Табела 27).

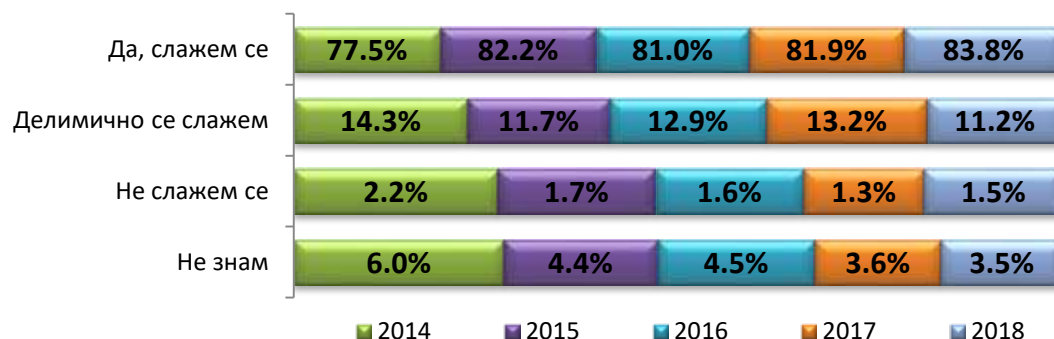
Табела 27. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције

Здравствена установа	Медицинске сестре у соби за интервенцију су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	90,8%	7,7%	0,0%	1,5%
ДЗ Вождовац	92,0%	6,5%	0,1%	1,4%
ДЗ Врачар	73,9%	17,4%	1,7%	7,0%
ДЗ Гроцка	87,0%	7,1%	1,6%	4,3%
ДЗ Звездара	74,6%	15,4%	4,4%	5,6%
ДЗ Земун	75,6%	20,7%	2,0%	1,8%
ДЗ Лазаревац	82,8%	13,2%	3,4%	0,6%
ДЗ Младеновац	64,4%	23,1%	6,8%	5,7%
ДЗ Нови Београд	94,2%	4,3%	0,4%	1,1%
ДЗ Обреновац	82,9%	12,2%	1,4%	3,5%
ДЗ Палилула	91,5%	6,2%	0,0%	2,3%
ДЗ Раковица	91,3%	5,3%	0,5%	2,9%
ДЗ Савски венац	97,0%	2,1%	0,0%	0,9%
ДЗ Сопот	84,3%	7,9%	1,6%	6,3%

ДЗ Стари град	86,5%	9,4%	0,6%	3,6%
ДЗ Чукарица	84,4%	10,4%	1,0%	4,2%
333 радника ЖС	85,0%	6,1%	0,0%	8,8%
333 радника МУП	70,2%	13,8%	3,2%	12,8%
333 студената	54,5%	22,1%	7,6%	15,9%
УКУПНО	83,8%	11,2%	1,5%	3,5%

У периоду од 2014. до 2018. године повећао се проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (са 77,5% у 2014. години на 83,8% у 2018. години), а тај проценат се повећао и у односу на прошлу годину (Графикон 21), док је проценат корисника који не мисле да су сестре у соби за интервенције љубазне у посматраном периоду смањен (са 2,2% у 2014. на 1,5% у 2017. години).

Графикон 21. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



Више од четири петине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (81,3%), што је још већи проценат задовољних корисника у односу на претходну годину (79,9%). Овај проценат је највећи у Дому здравља „Савски венац“ (97,3%), а најмањи у 333 студената (57,5%). Са овом тврдњом се не слаже у просеку 3,2% испитаника, што је више у односу на прошлу годину (2,9%), а највише у Дому здравља „Обреновац“ (10,6%) (Табела 28).

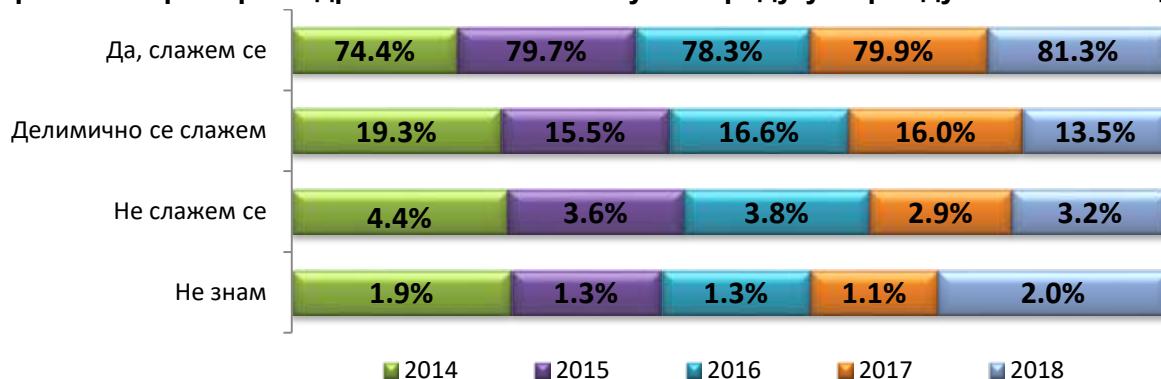
Табела 28. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

Здравствена установа	Медицинске сестре ми увек пруже све информације			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	84,8%	13,6%	0,0%	1,5%
ДЗ Вождовац	88,2%	9,4%	1,5%	0,9%
ДЗ Врачар	75,1%	18,5%	4,0%	2,3%
ДЗ Гроцка	86,3%	9,0%	3,9%	0,8%
ДЗ Звездара	69,7%	17,6%	9,8%	2,9%

ДЗ Земун	76,7%	19,9%	2,7%	0,8%
ДЗ Лазаревац	72,5%	16,4%	8,2%	2,9%
ДЗ Младеновац	66,3%	19,1%	12,7%	1,9%
ДЗ Нови Београд	90,3%	7,9%	1,6%	0,3%
ДЗ Обреновац	71,1%	15,8%	2,5%	10,6%
ДЗ Палилула	90,7%	7,1%	1,0%	1,3%
ДЗ Раковица	84,8%	11,4%	3,3%	0,5%
ДЗ Савски венац	97,3%	2,5%	0,0%	0,2%
ДЗ Сопот	82,8%	12,5%	2,3%	2,3%
ДЗ Стари град	82,6%	16,8%	0,5%	0,0%
ДЗ Чукарица	83,5%	12,9%	2,8%	0,8%
333 радника ЖС	91,1%	8,9%	0,0%	0,0%
333 радника МУП	72,9%	21,9%	4,2%	1,0%
333 студената	57,5%	27,4%	11,6%	3,4%
УКУПНО	81,3%	13,5%	3,2%	2,0%

У периоду од 2014. године корисници у већем проценту сматрају да им медицинске сестре пружају довољно информација (од 74,4% у 2014. години на 81,3% у 2018. години). Удео испитаника који се не слажу се или се делимично слажу са овом тврдњом смањено се у односу на 2014. годину (Графикон 22).

Графикон 22. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



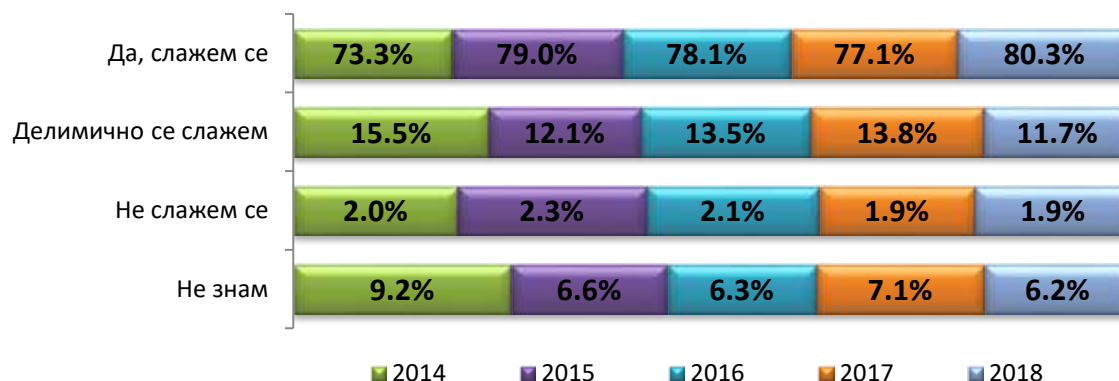
Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара, више од четири петине испитаника (или 80,3%) сматра да добро лекари и сестре међусобно сарађују, а највећи проценат у ДЗ „Нови Београд“ (89,7%), ДЗ „Палилула“ (89,3%) и 333 радника ЖС (89,2%). Као и прошле године, само 1,9% испитаника се не слаже 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	87,9%	10,6%	1,5%	0,0%
ДЗ Вождовац	86,7%	10,5%	0,6%	2,2%
ДЗ Врачар	75,7%	14,3%	1,5%	8,5%
ДЗ Гроцка	81,7%	7,0%	0,0%	11,3%
ДЗ Звездара	70,4%	15,5%	3,7%	10,3%
ДЗ Земун	75,3%	17,6%	2,4%	4,7%
ДЗ Лазаревац	72,3%	15,8%	4,5%	7,3%
ДЗ Младеновац	59,9%	19,9%	8,7%	11,6%
ДЗ Нови Београд	89,7%	7,4%	0,6%	2,3%
ДЗ Обреновац	70,7%	13,9%	2,4%	13,1%
ДЗ Палилула	89,3%	5,2%	0,3%	5,2%
ДЗ Раковица	80,5%	10,2%	2,8%	6,5%
ДЗ Савски венац	97,1%	2,2%	0,2%	0,4%
ДЗ Сопот	75,6%	10,7%	6,1%	7,6%
ДЗ Стари град	83,6%	13,5%	1,1%	1,9%
ДЗ Чукарица	81,4%	10,3%	2,0%	6,3%
ЗЗЗ радника ЖС	89,2%	5,7%	0,0%	5,1%
ЗЗЗ радника МУП	79,6%	10,2%	0,0%	10,2%
ЗЗЗ студената	64,1%	15,2%	4,1%	16,6%
УКУПНО	80,3%	11,7%	1,9%	6,2%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који сматрају да медицинска сестра и лекар добро сарађују (са 73,3% на 80,3%), 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 2014-2018. године



Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

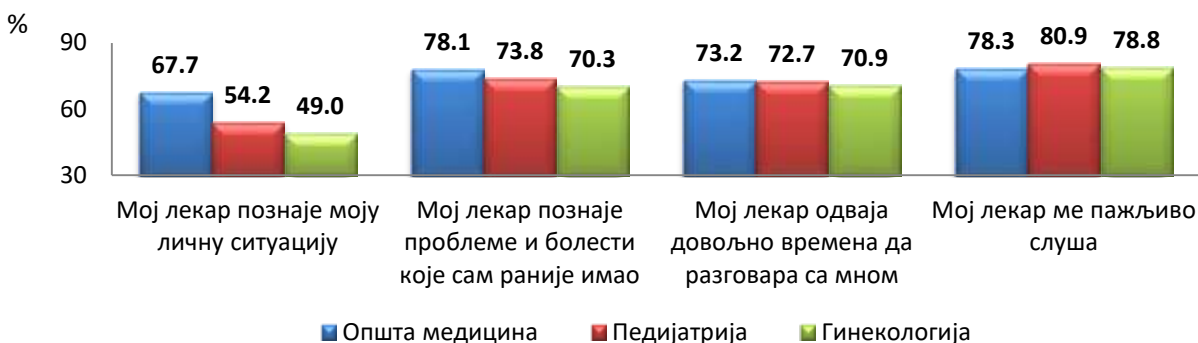
У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, највећи проценат корисника сматра да лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које прописује (79,2%) и да их лекар пажљиво слуша (79%). Да лекар познаје њихове раније проблеме и болести изјаснило се 75,9% корисника, а 72,7% сматра да лекари одвајају довољно времена за разговор, па се после обављене посете лекару 73,2% испитаника осећа способнијим да се избори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема 78,3% анкетираних би се најпре обратило свом лекару. Као и претходних година, најмањи је проценат испитаних корисника који сматрају да изабрани 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	61.6%	21.5%	16.9%
лекар познаје раније проблеме и болести	75.9%	18.9%	5.2%
лекар одваја довољно времена за разговор	72.7%	21.5%	5.8%
лекар ме пажљиво слуша	79.0%	17.7%	3.3%
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	79.2%	17.4%	3.4%
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	73.2%	22.2%	4.6%
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	78.3%	17.3%	4.4%

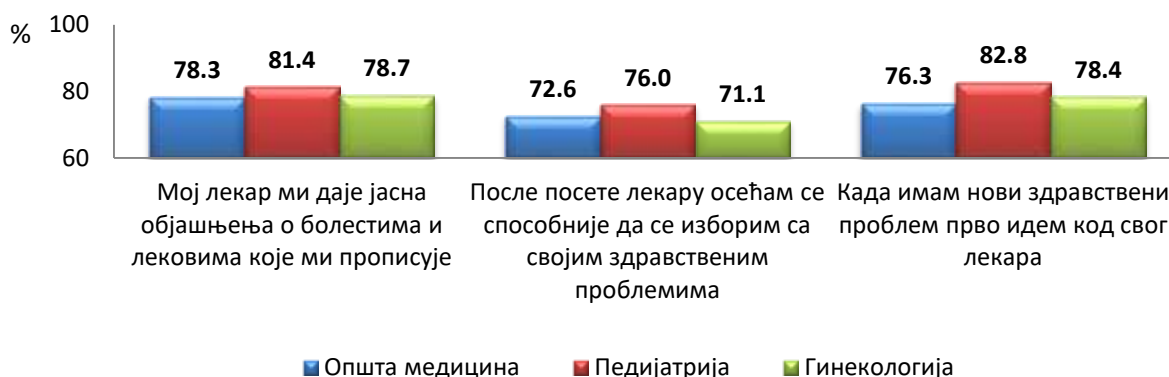
Слагање са изјавама да лекар познаје личну ситуацију, проблеме и болести пацијента и да одваја довољно времена да разговара са пацијентом најзаступљеније је у службама за здравствену заштиту одраслих грађана у установама примарне здравствене заштите у Београду. У свим службама најмањи проценат слагања је са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију пацијената, а уочава се и да су гинеколози најмање упознати са личном ситуацијом својих корисница (Графикон 24а).

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



Тврдња да лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које прописује потврђена је у високом проценту код испитаника у свим службама. Такође, више од три четвртине испитаника прво би се јавило своме лекару уколико имају нови здравствени проблем, а највише у здравственој заштити деце (Графикон 246).

Графикон 246. Ставови корисника о изабраном лекару, по службама



Да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију, изјаснило се 61,6% испитаних корисника, а у највишем проценту изабрани лекари познају личну ситуацију пацијената у домовима здравља „Савски венац“ (86,8%) и „Нови Београд“ (80,1%). Са овом тврдњом се делимично слаже у просеку око петине испитаника, док се 16,9% не слаже са тврдњом да лекар познаје њихову личну ситуацију, а далеко највећи проценат је испитаних корисника 333 студената (62,5%) (Табела 31).

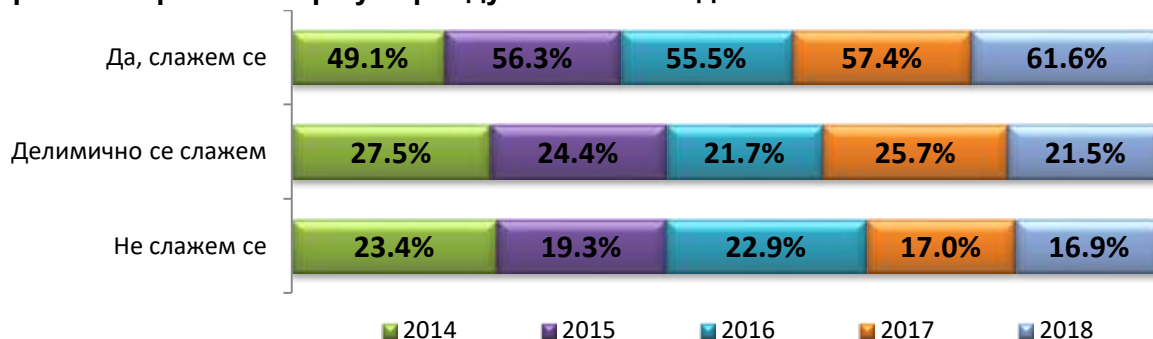
Табела 31. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје моју личну ситуацију		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	66,7%	24,2%	9,1%
ДЗ Вождовац	72,3%	13,4%	14,4%
ДЗ Врачар	49,4%	22,5%	28,0%
ДЗ Гроцка	61,8%	20,6%	17,6%
ДЗ Звездара	45,3%	27,8%	26,9%

ДЗ Земун	53,0%	35,3%	11,6%
ДЗ Лазаревац	50,3%	24,9%	24,9%
ДЗ Младеновац	39,8%	23,0%	37,2%
ДЗ Нови Београд	80,1%	10,7%	9,2%
ДЗ Обреновац	68,8%	18,4%	12,8%
ДЗ Палилула	62,6%	21,3%	16,1%
ДЗ Раковица	65,9%	20,7%	13,5%
ДЗ Савски венац	86,8%	9,8%	3,4%
ДЗ Сопот	62,9%	18,9%	18,2%
ДЗ Стари град	51,6%	33,2%	15,1%
ДЗ Чукарица	57,9%	22,5%	19,6%
333 радника ЖС	63,7%	29,2%	7,1%
333 радника МУП	40,6%	25,0%	34,4%
333 студената	19,4%	18,1%	62,5%
УКУПНО	61,6%	21,5%	16,9%

У петогодишњем интервалу све је више корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију, па је овај проценат повећан са 49,1% на 61,6% и највећи је у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 25). У истом периоду смањен је проценат испитаника који се делимично слажу са овом тврдњом и проценат оних који се не слажу да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију.

Графикон 25. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2014-2018. године



Готово три четвртине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали (75,9%) и то највише у домовима здравља: „Сопот“ (93,6%) и „Нови Београд“ (89,2%). Са овом изјавом не слаже се највише испитаника у ДЗ „Младеновац“ (16,7%), 333 студената (13,8%) и ДЗ „Звездара“ (12,7%) (Табела 32).

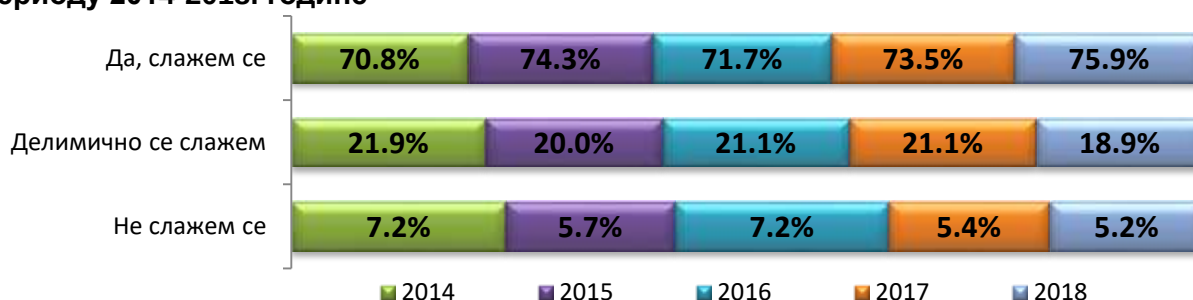
Табела 32. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	71,9%	26,6%	1,6%

ДЗ Вождовац	82,8%	14,0%	3,2%
ДЗ Врачар	62,8%	30,0%	7,2%
ДЗ Гроцка	85,8%	9,4%	4,7%
ДЗ Звездара	64,2%	23,1%	12,7%
ДЗ Земун	64,8%	30,2%	5,1%
ДЗ Лазаревац	76,3%	17,3%	6,4%
ДЗ Младеновац	63,1%	20,2%	16,7%
ДЗ Нови Београд	89,2%	8,1%	2,7%
ДЗ Обреновац	78,1%	18,7%	3,2%
ДЗ Палилула	72,8%	21,0%	6,2%
ДЗ Раковица	85,4%	11,1%	3,5%
ДЗ Сопот	93,6%	5,9%	0,5%
ДЗ Савски венац	81,9%	11,0%	7,1%
ДЗ Стари град	75,8%	22,0%	2,2%
ДЗ Чукарица	70,1%	23,2%	6,8%
333 радника ЖС	87,7%	12,3%	0,0%
333 радника МУП	75,0%	16,0%	9,0%
333 студената	47,6%	38,6%	13,8%
УКУПНО	75,9%	18,9%	5,2%

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 изабраног лекара, у периоду 2014-2018. године



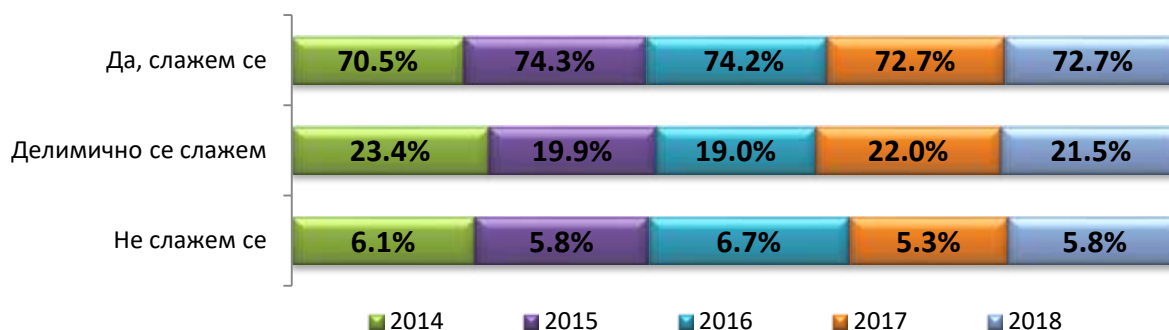
Готово три четвртине испитаника (72,7%) сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља „Савски венац“ (92,9%) и „Нови Београд“ (87,7%). Највише испитаника који се не слажу са овом тврдњом је у 333 студената (13,8%) и ДЗ Младеновац (13,5%) (Табела 33).

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

Здравствена установа	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	64,6%	24,6%	10,8%
ДЗ Вождовац	71,2%	25,3%	3,5%
ДЗ Врачар	66,4%	26,4%	7,1%
ДЗ Гроцка	81,4%	13,0%	5,5%
ДЗ Звездара	60,5%	26,9%	12,6%
ДЗ Земун	63,6%	30,4%	6,0%
ДЗ Лазаревац	64,4%	23,6%	12,1%
ДЗ Младеновац	64,5%	22,0%	13,5%
ДЗ Нови Београд	87,7%	9,7%	2,6%
ДЗ Обреновац	74,8%	20,9%	4,3%
ДЗ Палилула	71,2%	22,3%	6,5%
ДЗ Раковица	76,5%	18,9%	4,6%
ДЗ Савски венац	92,9%	6,6%	0,5%
ДЗ Сопот	76,2%	17,5%	6,3%
ДЗ Стари град	68,0%	27,0%	5,0%
ДЗ Чукарица	69,0%	23,5%	7,4%
333 радника ЖС	82,0%	18,0%	0,0%
333 радника МУП	83,5%	7,8%	8,7%
333 студената	53,1%	33,1%	13,8%
УКУПНО	72,7%	21,5%	5,8%

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 2014-2018. године



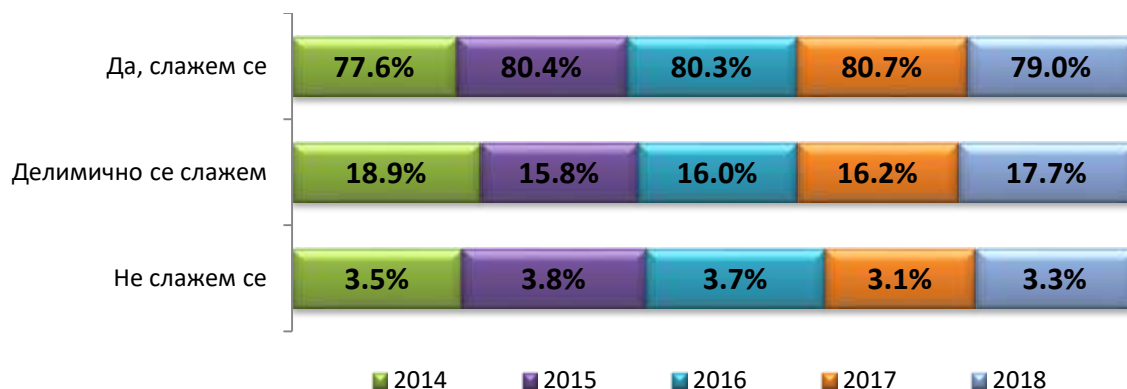
Око четири петине испитаника сматра да их изабрани лекар пажљиво слуша (Табела 34). Са овом тврдњом сложило се највише испитаника у ДЗ „Савски венац“ (95,6%) и Нови Београд“ (92,1%). Највећи број корисника Дома здравља „Младеновац“ (12,6%) и 333 студената (11,3%) не слаже се са тврдњом да их лекар пажљиво слуша.

Табела 34. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране избраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	71,0%	24,2%	4,8%
ДЗ Вождовац	72,9%	25,0%	2,1%
ДЗ Врачар	74,9%	20,9%	4,1%
ДЗ Гроцка	87,6%	10,0%	2,4%
ДЗ Звездара	68,2%	25,9%	5,9%
ДЗ Земун	70,5%	26,0%	3,5%
ДЗ Лазаревац	76,5%	19,3%	4,2%
ДЗ Младеновац	73,9%	13,4%	12,6%
ДЗ Нови Београд	92,1%	6,7%	1,1%
ДЗ Обреновац	76,5%	20,7%	2,7%
ДЗ Палилула	80,1%	15,0%	5,0%
ДЗ Раковица	85,6%	12,2%	2,1%
ДЗ Савски венац	95,6%	4,4%	0,0%
ДЗ Сопот	86,5%	8,7%	4,8%
ДЗ Стари град	77,2%	22,2%	0,6%
ДЗ Чукарица	81,5%	15,7%	2,8%
333 радника ЖС	90,7%	8,6%	0,7%
333 радника МУП	85,1%	6,9%	7,9%
333 студената	66,2%	22,5%	11,3%
УКУПНО	79,0%	17,7%	3,3%

Од 2014. године повећао се проценат испитаника који сматрају да их избрани лекар пажљиво слуша, са 77,6% на 79,0%, док се број корисника који се делимично слажу и оних који се не слажу са тврдњом да их избрани лекар пажљиво слуша нешто смањио (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране избраног лекара, у периоду 2014-2018. године



Јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар добије 79,2% испитаних корисника, нешто мање него у претходној години (80,9%). Највише корисника који су задовољни објашњењима о болестима и лековима који им се прописују је у домовима здравља „Савски венац“ (95,4%) и „Нови Београд“ (91,5%), док се са овом тврдњом не слаже највећи број корисника у ДЗ „Младеновац“ (13,5%) (Табела 35).

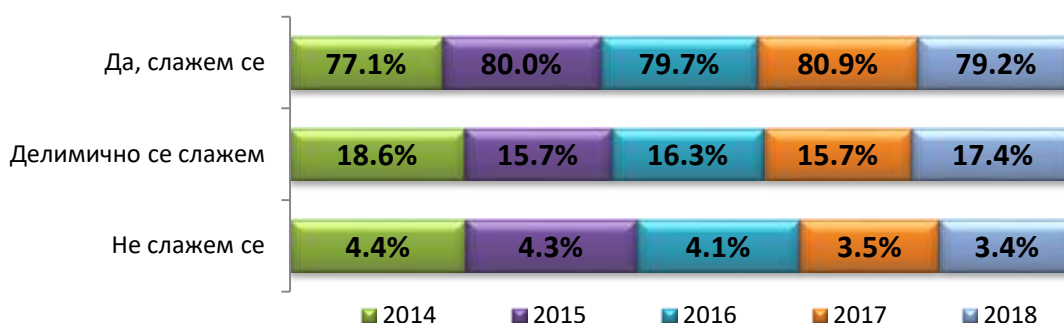
Табела 35. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар

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	70,5%	27,9%	1,6%
ДЗ Вождовац	73,9%	24,1%	2,0%
ДЗ Врачар	73,1%	24,4%	2,6%
ДЗ Гроцка	88,5%	9,5%	2,0%
ДЗ Звездара	70,2%	19,9%	9,8%
ДЗ Земун	71,5%	25,1%	3,4%
ДЗ Лазаревац	76,2%	19,0%	4,8%
ДЗ Младеновац	68,1%	18,5%	13,5%
ДЗ Нови Београд	91,5%	7,8%	0,7%
ДЗ Обреновац	78,5%	18,8%	2,6%
ДЗ Палилула	77,9%	18,4%	3,7%
ДЗ Раковица	90,6%	7,8%	1,6%
ДЗ Савски венац	95,4%	4,4%	0,2%
ДЗ Сопот	85,6%	8,8%	5,6%
ДЗ Стари град	80,1%	18,5%	1,4%
ДЗ Чукарица	78,9%	16,1%	5,0%
333 радника ЖС	94,7%	5,3%	0,0%

333 радника МУП	82,0%	10,0%	8,0%
333 студената	59,4%	30,8%	9,8%
УКУПНО	79,2%	17,4%	3,4%

У 2018. години већи проценат испитаника сматра да им изабрани лекар даје јасна упутства о болестима и прописаним лековима у односу на 2014. годину. Насупрот томе, у посматраном периоду нешто је смањен проценат корисника који се делимично слажу са овом изјавом, као и оних који не мисле да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује (Графикон 29).

Графикон 29. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар у периоду 2014-2018. године



Готово три четвртине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару (73,2%), што је нешто мање у односу на прошлу годину (74,0%). Највећи проценат испитаника у Дому здравља „Савски венац“ (94,7%) сматра да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, док је овај проценат најнижи у 333 студената (52,1%). Са овом изјавом не слаже се највећи проценат испитаника у ДЗ „Младеновац“ (19,2%) (Табела 36).

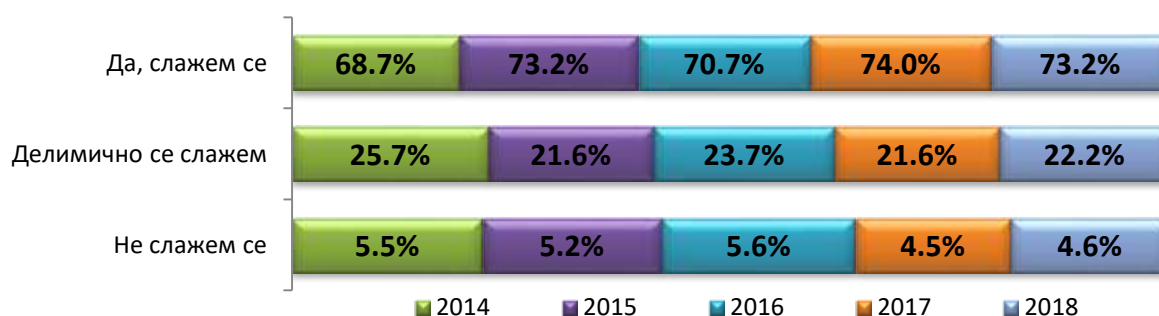
Табела 36. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару

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	79,7%	15,6%	4,7%
ДЗ Вождовац	74,9%	22,2%	3,0%
ДЗ Врачар	67,6%	27,0%	5,4%
ДЗ Гроцка	82,3%	13,7%	4,0%
ДЗ Звездара	62,5%	28,3%	9,1%
ДЗ Земун	63,5%	32,6%	3,9%
ДЗ Лазаревац	63,6%	27,9%	8,5%

ДЗ Младеновац	54,9%	25,9%	19,2%
ДЗ Нови Београд	85,7%	12,4%	1,9%
ДЗ Обреновац	69,2%	27,7%	3,1%
ДЗ Палилула	79,0%	15,1%	5,8%
ДЗ Раковица	75,8%	20,6%	3,6%
ДЗ Савски венац	94,7%	5,1%	0,2%
ДЗ Сопот	78,3%	14,2%	7,5%
ДЗ Стари град	75,8%	22,5%	1,7%
ДЗ Чукарица	70,8%	23,1%	6,2%
333 радника ЖС	82,5%	16,2%	1,3%
333 радника МУП	79,4%	14,4%	6,2%
333 студената	52,1%	38,9%	9,0%
УКУПНО	73,2%	22,2%	4,6%

Проценат 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 68,7% у 2014. години на 73,2% у 2018. години. Проценат корисника који се не слажу са тим смањо се са 5,5% у 2014. години на 4,6% у 2018. години, као и оних који се делимично слажу (са 25,7% на 22,2%) (Графикон 30).

Графикон 30. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, у периоду 2014-2018. године



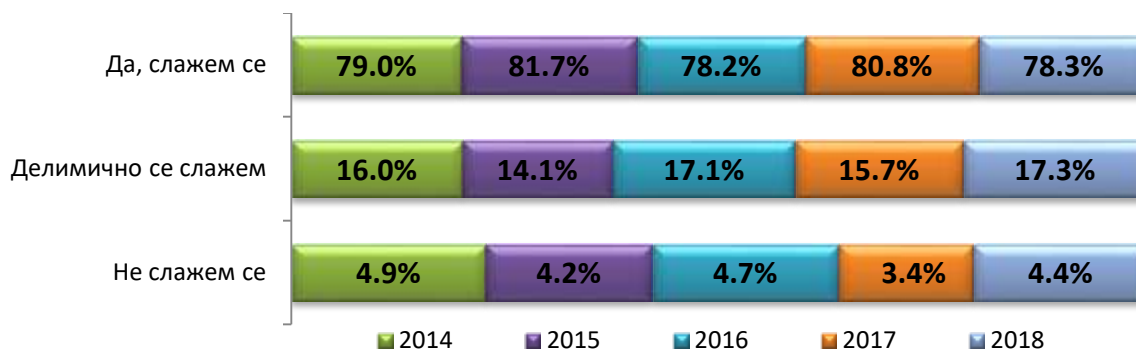
Више од три четвртине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (78,3%), што је мање у односу на прошлу годину (80,8%). Највећи проценат корисника који се прво обраћа изабраном лекару када има здравствени проблем присутан је у домовима здравља „Савски венац“ (96,1%) и „Гроцка“ (90,4%), као и у 333 радника ЖС (91,1%). Највећи проценат корисника не слаже се са овом изјавом у домовима здравља „Лазаревац“ (11,0%) и „Младеновац“ (10,6%) (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	76,2%	20,6%	3,2%
ДЗ Вождовац	79,8%	15,6%	4,6%
ДЗ Врачар	71,4%	22,9%	5,8%
ДЗ Гроцка	90,4%	5,6%	4,0%
ДЗ Звездара	73,8%	18,7%	7,6%
ДЗ Земун	73,0%	23,7%	3,3%
ДЗ Лазаревац	75,0%	14,0%	11,0%
ДЗ Младеновац	75,0%	14,4%	10,6%
ДЗ Нови Београд	59,3%	37,0%	3,7%
ДЗ Обреновац	83,1%	13,4%	3,5%
ДЗ Палилула	80,1%	16,6%	3,3%
ДЗ Раковица	86,9%	10,2%	2,9%
ДЗ Савски венац	96,1%	3,7%	0,2%
ДЗ Сопот	83,2%	9,6%	7,2%
ДЗ Стари град	85,5%	12,3%	2,2%
ДЗ Чукарица	81,6%	13,0%	5,5%
333 радника ЖС	91,1%	7,2%	1,7%
333 радника МУП	89,0%	5,0%	6,0%
333 студената	68,1%	26,4%	5,6%
УКУПНО	78,3%	17,3%	4,4%

У посматраном петогодишњем периоду нешто је смањен проценат корисника који су се изјаснили да се прво обраћају свом изабраном лекару када имају неки нови здравствени проблем, али велика већина корисника и даље поступа на овај начин. Мали је проценат корисника који се не слаже са овом тврдњом и он се смањио у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 31).

Графикон 31. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки нови здравствени проблем, у периоду 2014-2018. године



Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите

Када је реч о **задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите**, корисници су најзадовољнији **радним временом** (84,5% корисника је задовољно и 11,5% делимично). Мање од трећине испитаника сматра да мора **дуго да чека у чекаоници** (28,8%). Нешто више испитаника задовољно је могућношћу **телефонског саветовања** током радног времена (41,3%), али више од једне петине испитаника и даље нема ову могућност (21,8%) и још мање од петине испитаника (19%) 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	84,5%	11,5%	2,7%	1,4%
преглед је могућ и викендом	78,0%	11,2%	4,5%	6,3%
служба је доступна инвалидима	67,5%	12,6%	5,0%	14,8%
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	81,5%	10,9%	4,4%	3,2%
у чекаоници има довољно места за седење	68,0%	19,7%	10,4%	2,0%
дуго се чека у чекаоници	28,8%	27,6%	40,3%	3,3%
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	41,3%	17,8%	21,8%	19,0%
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	76,4%	14,5%	4,8%	4,3%
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,0%	6,5%	2,3%	16,2%
установа има интернет страницу	67,5%	6,5%	2,3%	23,7%
установа има довољно медицинске опреме	54,7%	12,9%	8,6%	23,8%

Више од четири петине анкетираних задовољно је **радним временом** здравствене установе (84,5%), нешто више него у претходној години (када је било 84,2% задовољних радним временом) (Табеле 38 и Графикон 32). Посматрајући по установама (Табела 39),

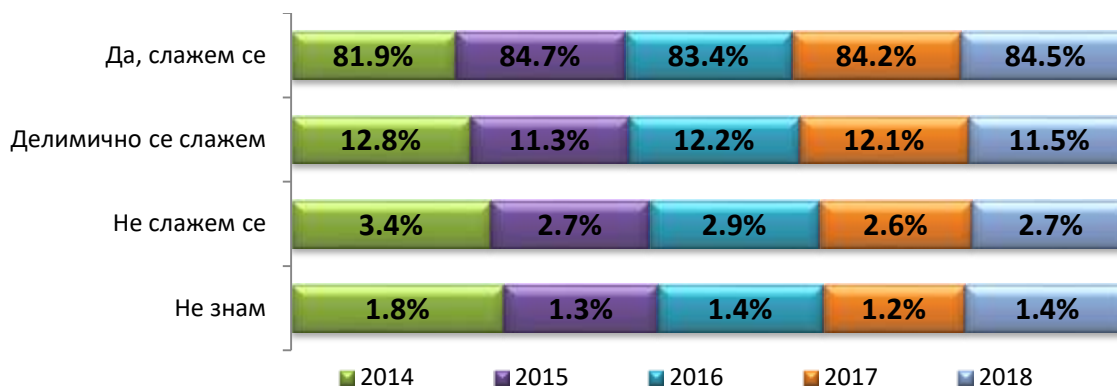
запажа се да су радним временом установе најзадовољнији корисници услуга у домовима здравља „Савски венац“ (98,5%) и „Нови Београд“ (93,3%), а најмање задовољни корисници услуга у 333 студената (59,6%).

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	88,1%	10,4%	1,5%	0,0%
ДЗ Вождовац	90,4%	7,7%	1,2%	0,7%
ДЗ Врачар	76,9%	15,6%	5,1%	2,4%
ДЗ Гроцка	90,9%	4,7%	3,6%	0,7%
ДЗ Звездара	72,6%	18,0%	4,4%	5,0%
ДЗ Земун	79,2%	15,6%	3,4%	1,7%
ДЗ Лазаревац	79,6%	17,1%	1,1%	2,2%
ДЗ Младеновац	71,5%	18,5%	7,5%	2,5%
ДЗ Нови Београд	93,3%	5,6%	0,6%	0,6%
ДЗ Обреновац	85,8%	10,8%	2,3%	1,1%
ДЗ Палилула	85,2%	11,8%	2,1%	0,9%
ДЗ Раковица	89,8%	8,3%	2,0%	0,0%
ДЗ Савски венац	98,5%	1,5%	0,0%	0,0%
ДЗ Сопот	77,7%	13,1%	6,9%	2,3%
ДЗ Стари град	83,8%	12,2%	2,1%	1,9%
ДЗ Чукарица	84,1%	14,1%	1,8%	0,0%
333 радника ЖС	90,0%	8,4%	1,1%	0,5%
333 радника МУП	80,5%	15,9%	2,7%	0,9%
333 студената	59,6%	25,3%	10,3%	4,8%
УКУПНО	84,5%	11,5%	2,7%	1,4%

Задовољство корисника радним временом установа примарне здравствене заштите повећало се током посматраног петогодишњег периода, тако да је већи проценат корисника који су задовољни радним временом, а мањи проценат корисника који нису задовољни радним временом и оних који немају став о томе (Графикон 32).

Графикон 32. Задовољство корисника радним временом установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



Више од три четвртине корисника (78%) у примарној здравственој заштити упознато је са могућношћу обављања посета лекару за време викенда уколико се разболе (Табела 40), што је нешто више у односу на прошлу годину (77,2%). Највећи проценат корисника који су упознати са могућношћу обављања прегледа викендом био је у Дому здравља „Савски венац“ (96,8%) и 333 радника ЖС (91,6%), а најмањи као и претходне године у 333 радника ЖС (32%).

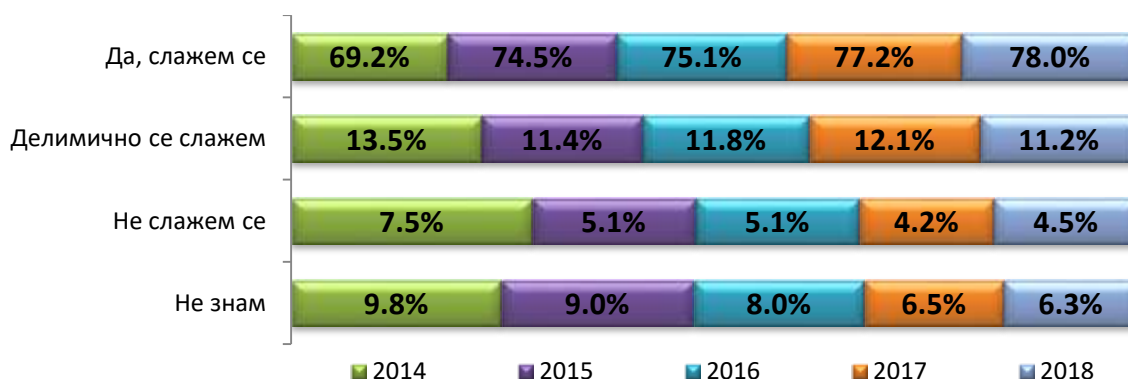
Табела 40. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду

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	78,8%	15,2%	1,5%	4,5%
ДЗ Вождовац	87,2%	7,8%	2,1%	2,9%
ДЗ Врачар	66,1%	13,2%	8,2%	12,5%
ДЗ Гроцка	74,3%	8,4%	7,6%	9,6%
ДЗ Звездара	67,0%	15,4%	6,7%	11,0%
ДЗ Земун	74,8%	16,7%	3,6%	4,9%
ДЗ Лазаревац	80,2%	12,4%	2,8%	4,5%
ДЗ Младеновац	64,9%	14,7%	12,7%	7,7%
ДЗ Нови Београд	88,1%	7,6%	1,3%	3,0%
ДЗ Обреновац	78,7%	13,6%	4,0%	3,7%
ДЗ Палилула	76,6%	11,2%	4,7%	7,5%
ДЗ Раковица	88,0%	8,0%	1,0%	3,0%
ДЗ Савски венац	96,8%	1,4%	0,5%	1,4%
ДЗ Сопот	83,7%	5,7%	6,5%	4,1%
ДЗ Стари град	74,3%	12,2%	4,3%	9,2%
ДЗ Чукарица	76,0%	12,2%	5,7%	6,0%
333 радника ЖС	91,6%	7,8%	0,0%	0,6%
333 радника МУП	48,0%	10,0%	19,0%	23,0%

333 студената	32,0%	20,4%	15,0%	32,7%
УКУПНО	78,0%	11,2%	4,5%	6,3%

Проценат корисника који преглед код избраног лекара могу да обаве и викендом повећао се како у односу на претходну годину, тако и у посматраном петогодишњем периоду (са 69,2% на 78,0%), док се проценат оних који се делимично слажу, 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 2014-2018. године



Близу трећине корисника у **чекаоници дуго чека на преглед** (28,8%), што је мање у односу на прошлу годину (када је дуго чекало на преглед 32,8% корисника). Највише корисника сматра да дуго чека на преглед у домовима здравља „Барајево“ (52,3%), „Младеновац“ (48,5%) и 333 студената (46,5%), док највећи проценат корисника Дома здравља „Савски венац“ (87,4%) оцењује да не мора дуго да чека у чекаоници да посети свог лекара (Табела 41).

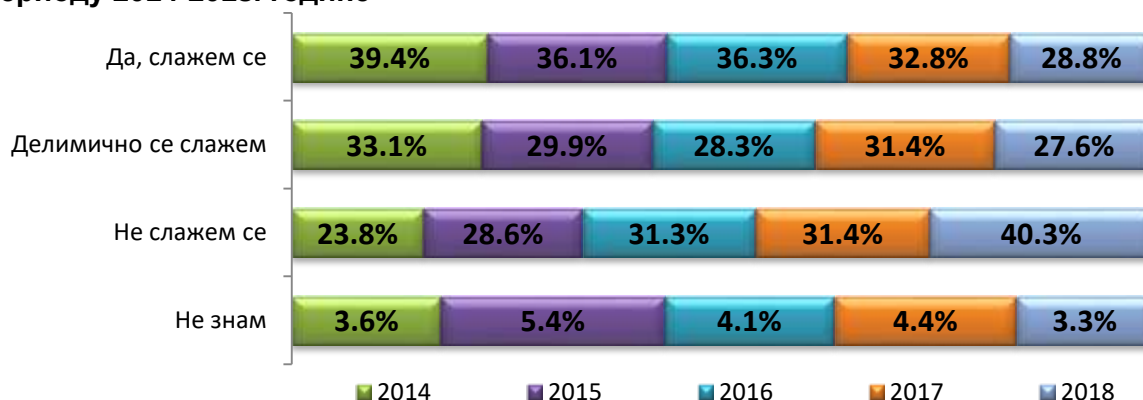
Табеле 41. Дужина чекања у чекаоници на преглед избраног лекара

Здравствена установа	Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим свог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	52,3%	36,9%	6,2%	4,6%
ДЗ Вождовац	22,2%	21,0%	55,5%	1,2%
ДЗ Врачар	40,5%	39,2%	15,4%	4,8%
ДЗ Гроцка	31,7%	18,3%	46,7%	3,3%
ДЗ Звездара	41,9%	29,0%	21,9%	7,1%
ДЗ Земун	27,0%	35,0%	36,0%	2,0%
ДЗ Лазаревац	39,9%	23,9%	28,2%	8,0%
ДЗ Младеновац	48,5%	27,3%	20,8%	3,4%
ДЗ Нови Београд	13,6%	18,1%	63,6%	4,7%
ДЗ Обреновац	30,9%	37,3%	30,0%	1,8%

ДЗ Палилула	44,4%	24,8%	26,6%	4,2%
ДЗ Раковица	24,0%	36,6%	36,6%	2,7%
ДЗ Савски венац	5,7%	6,4%	87,4%	0,5%
ДЗ Сопот	43,5%	19,1%	28,7%	8,7%
ДЗ Стари град	29,1%	38,3%	28,2%	4,3%
ДЗ Чукарица	28,2%	33,1%	35,9%	2,8%
333 радника ЖС	30,6%	14,6%	50,0%	4,9%
333 радника МУП	32,2%	44,4%	21,1%	2,2%
333 студената	46,5%	32,4%	15,5%	5,6%
УКУПНО	28,8%	27,6%	40,3%	3,3%

У односу на претходну годину, као и у петогодишњем интервалу, смањено је 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 2014-2018. године



Са изјавом да **у чекаоници има довољно места за седење** слаже се око две трећине испитаних корисника (68%), више него претходне године (65,2%), а делимично се слаже још око петине корисника (19,7%). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Савски венац“ (91,0%) и „Гроцка“ (90,3%), а најмањи у ДЗ „Обреновац“ (35,6%) (Табела 42).

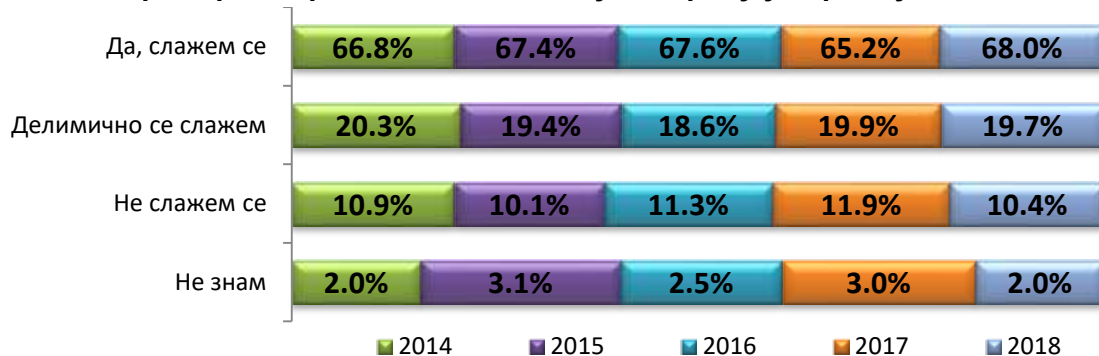
Табела 42. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоници

Здравствена установа	У чекаоници има довољно места за седење			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	68,2%	19,7%	10,6%	1,5%
ДЗ Вождовац	70,1%	20,8%	8,1%	1,0%

ДЗ Врачар	67,9%	22,6%	6,0%	3,5%
ДЗ Гроцка	90,3%	4,4%	4,4%	0,8%
ДЗ Звездара	67,2%	16,4%	11,6%	4,9%
ДЗ Земун	60,2%	28,0%	9,8%	2,0%
ДЗ Лазаревац	69,4%	20,0%	7,6%	2,9%
ДЗ Младеновац	63,1%	15,2%	17,1%	4,6%
ДЗ Нови Београд	79,7%	14,2%	5,1%	1,0%
ДЗ Обреновац	35,6%	29,5%	33,2%	1,6%
ДЗ Палилула	73,2%	17,9%	6,2%	2,7%
ДЗ Раковица	61,8%	23,6%	14,1%	0,5%
ДЗ Савски венац	91,0%	7,2%	1,9%	0,0%
ДЗ Сопот	81,0%	8,6%	7,8%	2,6%
ДЗ Стари град	78,4%	15,8%	3,9%	1,9%
ДЗ Чукарица	65,2%	23,0%	10,8%	1,1%
333 радника ЖС	83,9%	11,3%	1,8%	3,0%
333 радника МУП	67,7%	17,2%	12,1%	3,0%
333 студената	39,4%	35,9%	19,7%	4,9%
УКУПНО	68,0%	19,7%	10,4%	2,0%

Проценат корисника примарне здравствене заштите у Београду који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење повећао се у односу на претходну годину, као и у посматраном петогодишњем периоду. Током петогодишњег интервала смањено се 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 2014-2018. године



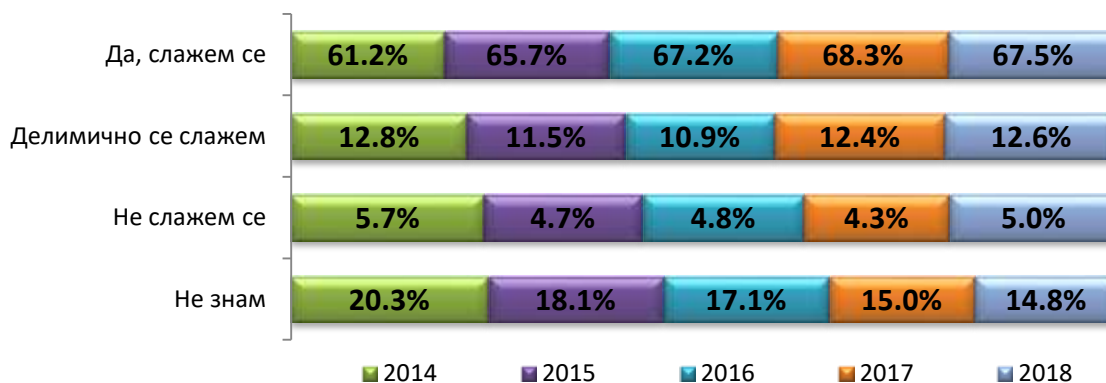
Око две трећине испитаника (67,5%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**, што је мање него претходне године (68,3%). Највећи проценат испитаника који сматра да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом је у ДЗ „Савски венац“ (95,5%), а најмањи, као и прошле године, у 333 радника МУП (32,2%) и 333 студената (32,9%) (Табела 43).

Табела 43. Доступност здравствене заштите особама са инвалидитетом

Здравствена установа	Здравствена заштита је доступна инвалидима и особама у колицима			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	84,8%	7,6%	3,0%	4,5%
ДЗ Вождовац	54,5%	20,3%	7,9%	17,4%
ДЗ Врачар	48,7%	16,5%	8,5%	26,3%
ДЗ Гроцка	71,4%	7,5%	4,1%	17,0%
ДЗ Звездара	60,4%	13,1%	5,3%	21,2%
ДЗ Земун	62,5%	20,8%	7,3%	9,3%
ДЗ Лазаревац	62,9%	18,2%	3,1%	15,7%
ДЗ Младеновац	42,4%	13,0%	13,9%	30,7%
ДЗ Нови Београд	81,5%	7,9%	0,7%	9,9%
ДЗ Обреновац	78,6%	10,8%	4,4%	6,2%
ДЗ Палилула	71,3%	10,0%	2,9%	15,8%
ДЗ Раковица	77,4%	9,1%	3,8%	9,7%
ДЗ Савски венац	95,5%	0,7%	0,9%	2,8%
ДЗ Сопот	70,9%	7,3%	5,5%	16,4%
ДЗ Стари град	72,1%	9,5%	2,0%	16,4%
ДЗ Чукарица	78,4%	8,2%	1,4%	11,9%
333 радника ЖС	69,7%	13,1%	4,8%	12,4%
333 радника МУП	32,2%	8,9%	14,4%	44,4%
333 студената	32,9%	11,6%	6,8%	48,6%
УКУПНО	67,5%	12,6%	5,0%	14,8%

Током петогодишњег интервала расте проценат испитаника који сматрају да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом и у 2018. години тај проценат износи 67,5%, али је он нешто мањи у односу на претходну годину (68,3%). Проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом опада у посматраном петогодишњем периоду (са 5,7% у 2014. години на 5,0% у 2018. години), као и проценат оних који се делимично слажу или 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 2014-2018. 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 (81,5%), нешто мање у односу на претходну годину (83,7%). Највише испитаника који су упознати са процедуром упућивања на специјалистички преглед је у домовима здравља „Савски венац“ (90,9%) и „Гроцка“ (90,6%). Највише испитаника који не познају ову процедуру је у домовима здравља „Чукарица“ (13,9%) и „Младеновац“ (11,5%), док се као и прошле године најмање испитаника изјаснило да познаје ову процедуру у 333 студената (Табела 44).

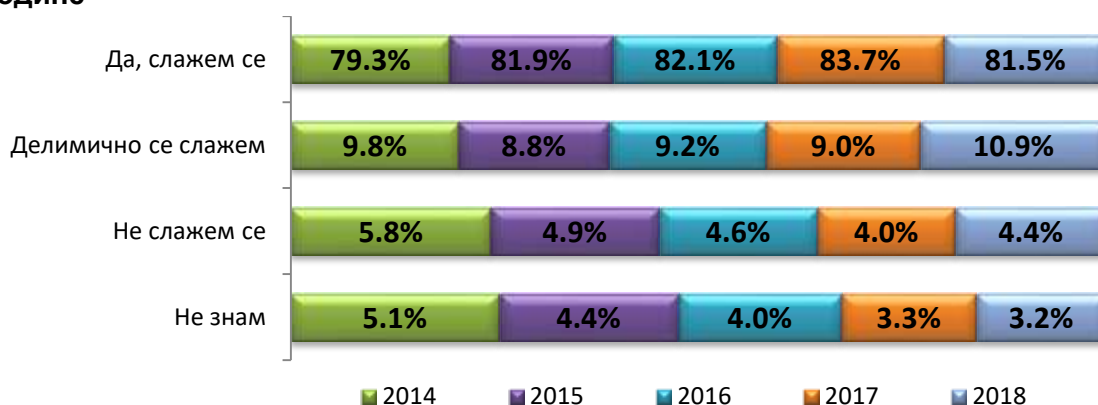
Табела 44. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед

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	85,9%	7,8%	1,6%	4,7%
ДЗ Вождовац	74,1%	21,2%	2,7%	2,0%
ДЗ Врачар	75,8%	13,4%	4,0%	6,8%
ДЗ Гроцка	90,6%	4,1%	1,2%	4,1%
ДЗ Звездара	76,8%	9,0%	6,6%	7,5%
ДЗ Земун	78,6%	13,3%	4,2%	3,9%
ДЗ Лазаревац	76,7%	13,8%	6,3%	3,1%
ДЗ Младеновац	79,7%	7,3%	11,5%	1,5%
ДЗ Нови Београд	88,6%	8,5%	1,4%	1,4%
ДЗ Обреновац	83,4%	11,7%	2,6%	2,3%
ДЗ Палилула	88,5%	6,3%	2,8%	2,4%
ДЗ Раковица	87,2%	6,4%	3,2%	3,2%
ДЗ Савски венац	90,9%	4,0%	4,9%	0,2%
ДЗ Сопот	89,8%	2,5%	4,2%	3,4%
ДЗ Стари град	80,6%	11,8%	4,8%	2,8%
ДЗ Чукарица	74,4%	10,1%	13,9%	1,6%
333 радника ЖС	85,2%	10,7%	1,3%	2,7%
333 радника МУП	88,1%	0,0%	5,0%	6,9%
333 студената	72,9%	10,7%	6,4%	10,0%

УКУПНО	81,5%	10,9%	4,4%	3,2%
--------	-------	-------	------	------

У посматраном петогодишњем периоду проценат корисника који су упознати са процедуром упућивања на специјалистички преглед повећан је са 79,3% у 2014. години на 81,5% у 2018. години. Током посматраног периода смањено 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 2014-2018. године



У току радног времена **савет лекара телефоном** може да добије 41,3% испитаника и тај проценат је порастао у односу на претходну годину (38,9%), док 21,8% испитаника не може да добије савет телефоном и још 19% не зна за ту могућност. 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“ (88,9%), као и прошле године. Као и претходних неколико година, најмањи проценат корисника има ову могућност у 333 студената (свега 13,8%), где је и највећи проценат испитаника који не зна да ова могућност постоји (45,5%) (Табела 45).

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

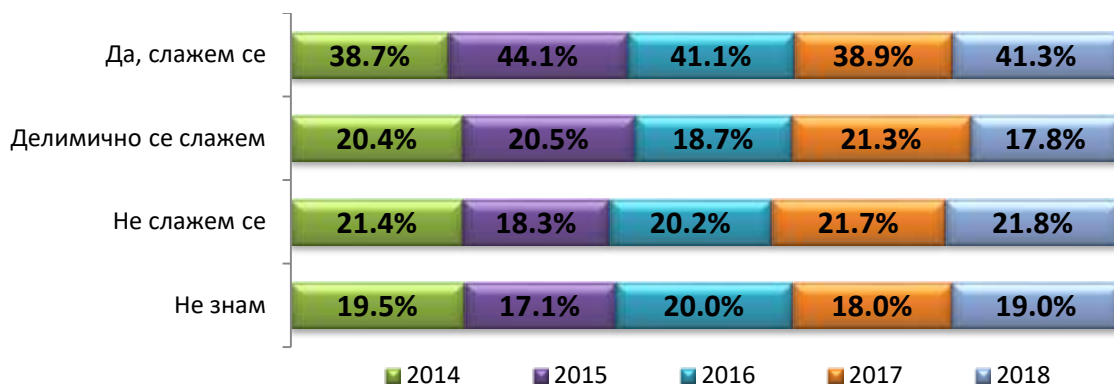
Здравствена установа	У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем	Не знам
ДЗ Барајево	47,7%	33,8%	10,8%	7,7%
ДЗ Вождовац	52,7%	9,5%	25,8%	12,1%
ДЗ Врачар	36,6%	17,7%	22,5%	23,2%
ДЗ Гроцка	43,7%	16,6%	22,3%	17,4%

ДЗ Звездара	28,6%	17,0%	26,4%	28,0%
ДЗ Земун	31,6%	18,6%	29,6%	20,2%
ДЗ Лазаревац	37,0%	14,2%	24,1%	24,7%
ДЗ Младеновац	20,3%	12,1%	43,8%	23,8%
ДЗ Нови Београд	46,6%	14,5%	11,0%	27,9%
ДЗ Обреновац	27,5%	30,9%	26,9%	14,7%
ДЗ Палилула	57,7%	18,3%	11,3%	12,7%
ДЗ Раковица	58,3%	18,2%	13,4%	10,2%
ДЗ Савски венац	88,9%	5,3%	2,3%	3,5%
ДЗ Сопот	38,8%	15,5%	26,7%	19,0%
ДЗ Стари град	27,6%	32,5%	21,4%	18,5%
ДЗ Чукарица	30,7%	23,9%	22,0%	23,4%
ЗЗЗ радника ЖС	52,6%	27,3%	11,7%	8,4%
ЗЗЗ радника МУП	25,8%	11,3%	22,7%	40,2%
ЗЗЗ студената	13,8%	11,7%	29,0%	45,5%
УКУПНО	41,3%	17,8%	21,8%	19,0%

Посматрајући по службама, запажа се да су корисници служби за здравствену заштиту одраслих најчешће у прилици да добију савет лекара телефоном у току радног времена - 44,6% корисника се слаже са овом тврдњом и још 17,3% делимично се слаже. У службама за здравствену заштиту деце, проценат корисника који на овај начин могу да добију савет лекара је 38,5% (уз још 19% који се делимично слажу да је то могуће), док су кориснице служби за здравствену заштиту жена најређе у могућности да добију савете телефоном у току радног времена – 33,1% корисница се слаже и још 17,8% се делимично слаже. У односу на претходну годину, савет телефоном чешће могу да добију корисници служби за здравствену заштиту одрслих и жена, а нешто ређе корисници служби за здравствену заштиту деце.

Проценат корисника који сматрају да могу да добију савет лекара телефоном у току радног времена повећао се у посматраном петогодишњем периоду, а незнатно је повећан и проценат оних који сматрају да не могу да добију савет телефоном током радног времена, док се смањио проценат оних који се делимично слажу са овом тврдњом и оних који не знају да ли могу добити савет лекара телефоном током (Графикон 38).

Графикон 38. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 76,4% корисника, што је више у односу на прошлу годину, када је овом могућношћу било задовољно 75,9% корисника. У највећем проценту овом могућношћу су задовољни корисници услуга у Дому здравља „Савски венац“ (97,9%), 333 радника ЖС (92,8%) и Дому здравља „Раковица“ (91,1%). Насупрот томе, као и претходне године, највећи проценат корисника услуга Дома здравља „Младеновац“ (14,1%) сматра да не може да обави преглед истог дана ни у случају хитности (Табела 46).

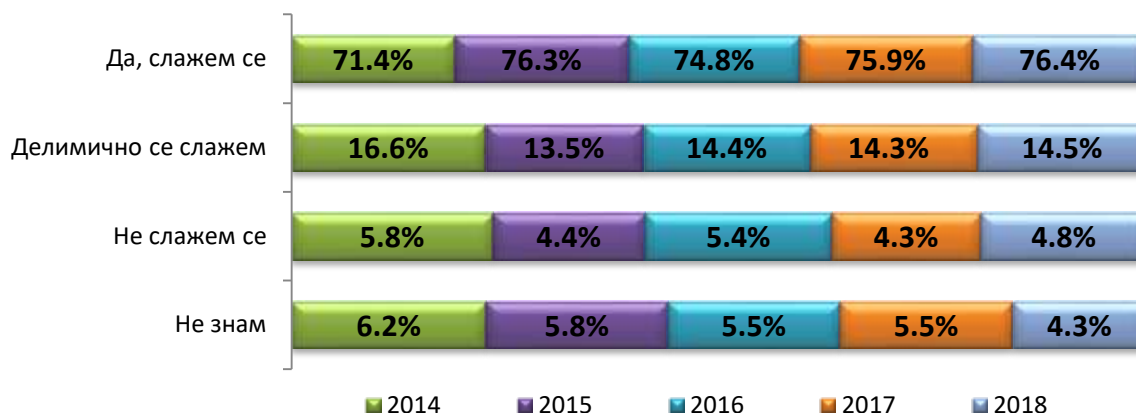
Табела 46. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан

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	80,6%	14,9%	1,5%	3,0%
ДЗ Вождовац	73,6%	20,7%	3,1%	2,6%
ДЗ Врачар	67,4%	19,1%	6,6%	6,9%
ДЗ Гроцка	86,6%	6,5%	4,0%	2,8%
ДЗ Звездара	62,5%	18,9%	9,9%	8,7%
ДЗ Земун	75,1%	16,0%	5,5%	3,4%
ДЗ Лазаревац	67,5%	16,0%	9,5%	7,1%
ДЗ Младеновац	60,1%	16,7%	14,1%	9,1%
ДЗ Нови Београд	88,7%	8,7%	0,9%	1,7%
ДЗ Обреновац	72,3%	17,2%	5,2%	5,3%
ДЗ Палилула	77,9%	12,4%	3,4%	6,2%
ДЗ Раковица	91,1%	6,4%	1,5%	1,0%
ДЗ Савски венац	97,9%	1,2%	0,2%	0,7%
ДЗ Сопот	78,0%	14,4%	3,4%	4,2%
ДЗ Стари град	71,6%	19,8%	5,6%	3,1%
ДЗ Чукарица	73,5%	16,6%	7,0%	2,9%
333 радника ЖС	92,8%	5,0%	1,7%	0,6%
333 радника МУП	69,7%	15,2%	2,0%	13,1%

333 студената	50,7%	20,4%	10,6%	18,3%
Укупно	76,4%	14,5%	4,8%	4,3%

У петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности (са 71,4% у 2014. години на 76,4% у 2018. години), док се смањио проценат оних који се не слажу да је ово могуће, делимично се слажу и не знају (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



Готово две трећине корисника упознато је с тим да здравствена установа има своју **интернет страницу** (67,5%), што је више у односу на претходну годину (64,8%), али близу једне четвртине корисника још увек не зна за то (23,7%). Да здравствена установа има интернет презентацију, у највећем проценту су упознати корисници услуга Дома здравља „Савски венац“ (93,8%), а највећи проценат корисника 333 радника МУП (51,1%) и Дома здравља „Младеновац“ (51,0%) изјаснио се да не зна да ли та установа има интернет презентацију (Табела 47).

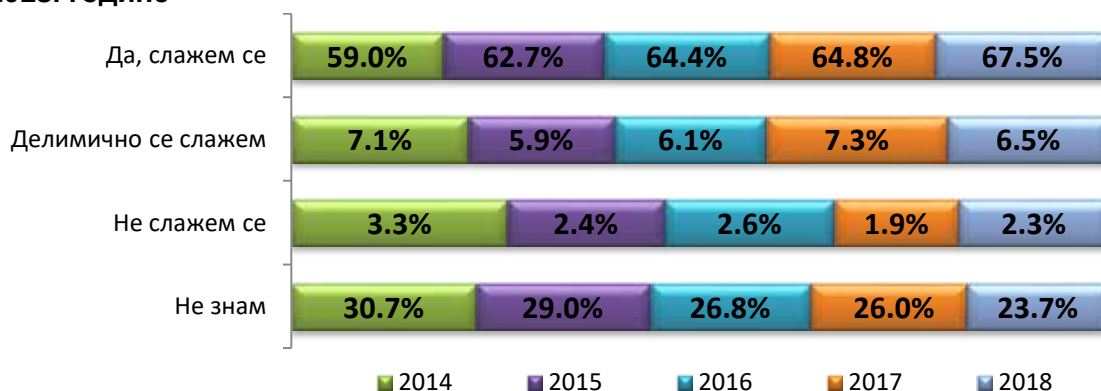
Табела 47. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа

Здравствена установа	Установа има своју интернет страницу			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	74,2%	10,6%	1,5%	13,6%
ДЗ Вождовац	85,3%	3,6%	0,6%	10,4%
ДЗ Врачар	60,0%	11,0%	2,1%	26,9%
ДЗ Гроцка	49,8%	0,8%	4,9%	44,4%
ДЗ Звездара	45,9%	12,7%	4,4%	37,0%

ДЗ Земун	61,9%	9,9%	3,8%	24,4%
ДЗ Лазаревац	46,8%	6,4%	3,8%	42,9%
ДЗ Младеновац	34,1%	8,8%	6,0%	51,0%
ДЗ Нови Београд	78,6%	4,2%	1,0%	16,1%
ДЗ Обреновац	60,5%	9,8%	1,8%	27,9%
ДЗ Палилула	65,2%	6,8%	2,5%	25,4%
ДЗ Раковица	81,0%	3,8%	0,5%	14,7%
ДЗ Савски венац	93,8%	1,2%	0,0%	5,1%
ДЗ Сопот	48,2%	4,5%	6,3%	41,1%
ДЗ Стари град	68,9%	7,4%	2,3%	21,4%
ДЗ Чукарица	70,1%	4,0%	2,5%	23,4%
333 радника ЖС	73,5%	4,9%	2,5%	19,1%
333 радника МУП	45,7%	2,2%	1,1%	51,1%
333 студената	74,3%	6,9%	0,7%	18,1%
Укупно	67,5%	6,5%	2,3%	23,7%

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 преко половине корисника (59%) у 2014. години на готово две трећине корисника (67,5%) у 2018. години (Графикон 40). Насупрот томе, смањује се проценат корисника који не знају да ли постоји интернет презентација здравствене установе, и то са 30,7% у 2014. години на 23,7% у 2018. години, као и оних који се не слажу са тврдњом о постојању интернет презентације (са 3,3% на 2,3%).

Графикон 40. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



Више од половине корисника сматра да здравствена установа има **довољно медицинске опреме** (54,7%), што је више у односу на претходну годину (48,6%), а још 12,9% се делимично слаже с тим (Табела 48). Као и претходне године, највећи проценат

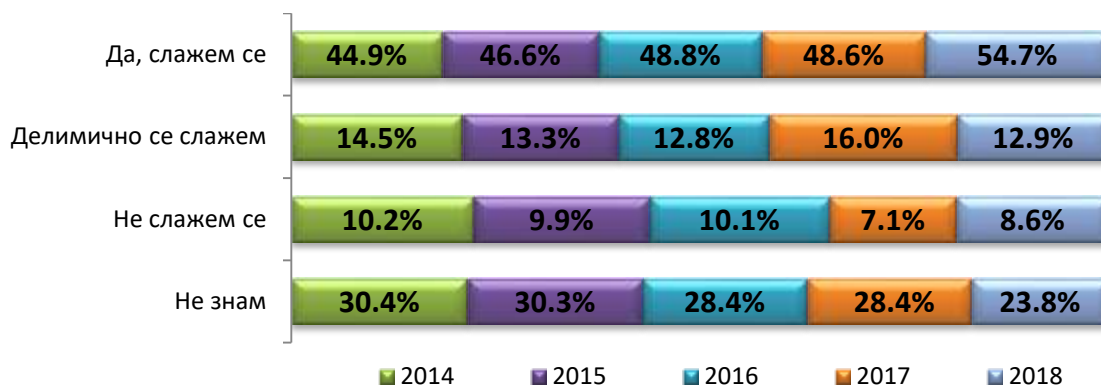
корисника који сматра да њихова здравствена установа нема довољно опреме је у ДЗ „Младеновац“ (26,9%), што је још већи проценат корисника који су незадовољни опремљеношћу ДЗ „Младеновац“ у односу на претходну годину (21,4%). Највећи проценат корисника ДЗ „Савски венац“ (87,6%) сматра да ова установа 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	63,6%	13,6%	12,1%	10,6%
ДЗ Вождовац	73,4%	9,9%	3,7%	13,0%
ДЗ Врачар	37,1%	18,5%	12,4%	32,0%
ДЗ Гроцка	46,3%	7,9%	17,8%	28,1%
ДЗ Звездара	40,5%	13,3%	8,0%	38,2%
ДЗ Земун	49,6%	17,5%	9,0%	23,9%
ДЗ Лазаревац	37,2%	15,2%	19,5%	28,0%
ДЗ Младеновац	23,1%	16,9%	26,9%	33,1%
ДЗ Нови Београд	72,4%	6,9%	3,3%	17,4%
ДЗ Обреновац	49,2%	14,8%	8,7%	27,3%
ДЗ Палилула	49,6%	14,2%	7,4%	28,7%
ДЗ Раковица	57,1%	13,2%	9,0%	20,6%
ДЗ Савски венац	87,6%	4,1%	1,6%	6,6%
ДЗ Сопот	46,6%	18,1%	8,6%	26,7%
ДЗ Стари град	52,6%	18,7%	3,6%	25,1%
ДЗ Чукарица	50,1%	13,8%	12,1%	24,0%
333 радника ЖС	67,3%	4,9%	9,3%	18,5%
333 радника МУП	30,9%	7,2%	13,4%	48,5%
333 студената	24,8%	17,2%	9,0%	49,0%
Укупно	54,7%	12,9%	8,6%	23,8%

Посматрајући у петогодишњем интервалу задовољство корисника опремљеношћу здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду, 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 44,9% у 2014. години на 54,7% корисника у 2018. години, док се смањио проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом и делимично се слажу (Графикон 41). Иако смањен током претходних 5 година, још увек висок проценат испитаника не зна да ли је установа у којој се лече довољно опремљена (23,8%).

Графикон 41. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



Три четвртине испитаника у установама примарне здравствене заштите зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у установи (75%), слично као и претходне године (75,8%). Највећи проценат испитаника који не знају за постојање кутије за жалбе и примедбе је у 333 студената (52,1%) и 333 радника МУП (37,2%), а следе домови здравља „Звездара“ (29,7%) и „Младеновац“ (28,7%) (Табела 49).

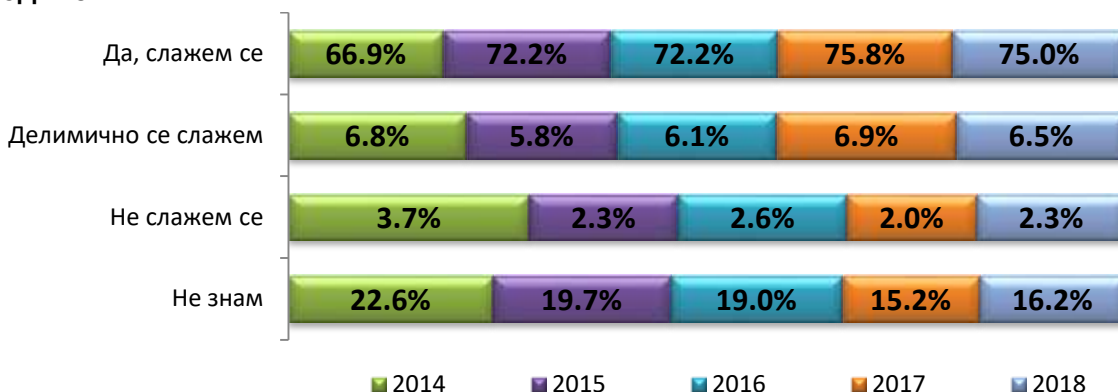
Табела 49. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби

Здравствена установа	Постоји кутија за жалбе и примедбе			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	88,1%	9,0%	1,5%	1,5%
ДЗ Вождовац	86,0%	4,8%	0,2%	8,9%
ДЗ Врачар	63,9%	11,0%	2,5%	22,6%
ДЗ Гроцка	78,7%	0,8%	3,3%	17,2%
ДЗ Звездара	55,9%	8,3%	6,1%	29,7%
ДЗ Земун	70,5%	11,8%	2,8%	15,0%
ДЗ Лазаревац	64,4%	5,6%	4,4%	25,6%
ДЗ Младеновац	58,2%	6,1%	6,9%	28,7%
ДЗ Нови Београд	87,7%	4,6%	0,7%	7,0%
ДЗ Обреновац	67,7%	9,0%	2,8%	20,6%
ДЗ Палилула	76,4%	3,9%	2,5%	17,1%
ДЗ Раковица	88,8%	2,7%	0,0%	8,6%
ДЗ Савски венац	96,3%	0,5%	0,0%	3,2%
ДЗ Сопот	89,5%	2,6%	1,8%	6,1%
ДЗ Стари град	64,6%	7,7%	2,3%	25,4%
ДЗ Чукарица	74,2%	6,5%	3,2%	16,1%
333 радника ЖС	93,8%	3,1%	1,2%	1,9%
333 радника МУП	54,3%	3,2%	5,3%	37,2%
333 студената	38,4%	6,8%	2,7%	52,1%
УКУПНО	75,0%	6,5%	2,3%	16,2%

У посматраном петогодишњем периоду уочава се повећање процената корисника који су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад

здравствене установе (и то са 66,9% у 2014. години на 75% у 2018. години), а смањење процента корисника који нису упознати са могућношћу и начинима подношења жалби и примедби на рад установе (са 22,6% у 2014. години на 16,2% у 2018. години) (Графикон 42).

Графикон 42. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



Плаћање услуга здравствене заштите

У вези са **плаћањем услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (60,2%), специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (52%) и прегледи беба у саветовалишту (62,9%) **бесплатни**, а највећи проценат испитаника за лекове или инјекције плаћа **партиципацију** (44,9%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара и близу половине испитаника (46,3%) није знало да ли се кућне посете лекара плаћају, што је мање него прошле године (када 51% 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 (92,9%), као и претходне године, док је најмањи у ДЗ „Нови Београд“ (40,7%). Највећи проценат корисника ДЗ „Звездара“ (6,7%) не зна да ли је ова услуга бесплатна (Табела 50).

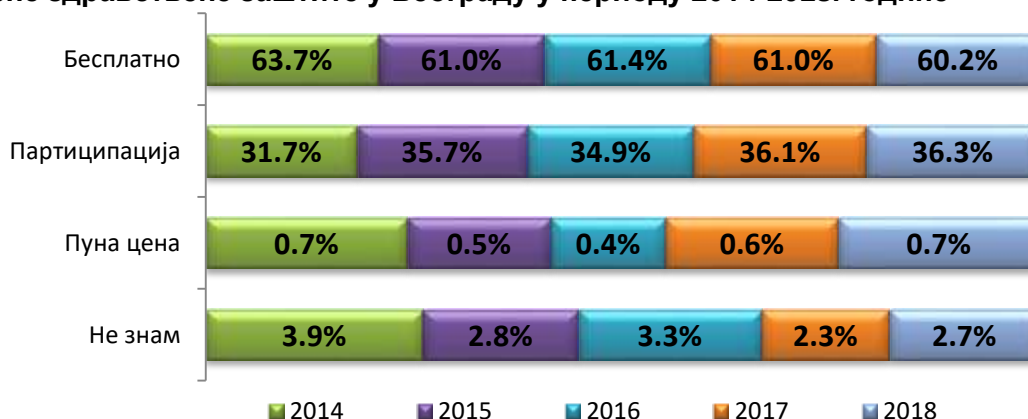
Табела 50. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	82,1%	14,9%	0,0%	3,0%
ДЗ Вождовац	67,1%	30,7%	0,0%	2,2%
ДЗ Врачар	65,2%	29,4%	1,4%	4,0%
ДЗ Гроцка	74,4%	21,4%	1,1%	3,2%
ДЗ Звездара	56,0%	35,7%	1,6%	6,7%

ДЗ Земун	50,4%	45,8%	1,6%	2,1%
ДЗ Лазаревац	58,3%	38,0%	0,0%	3,7%
ДЗ Младеновац	67,2%	27,3%	1,9%	3,6%
ДЗ Нови Београд	40,7%	57,5%	0,4%	1,4%
ДЗ Обреновац	55,7%	40,8%	0,3%	3,2%
ДЗ Палилула	57,7%	39,3%	0,0%	3,0%
ДЗ Раковица	76,0%	22,7%	0,4%	0,9%
ДЗ Савски венац	52,5%	47,0%	0,0%	0,4%
ДЗ Сопот	85,1%	9,9%	0,7%	4,3%
ДЗ Стари град	67,7%	29,1%	0,3%	2,9%
ДЗ Чукарица	68,0%	27,7%	1,2%	3,2%
333 радника ЖС	51,5%	48,5%	0,0%	0,0%
333 радника МУП	64,6%	31,0%	0,0%	4,4%
333 студената	92,9%	1,4%	0,7%	5,0%
УКУПНО	60,2%	36,3%	0,7%	2,7%

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 63,7% у 2014. години на 60,2% у 2018. 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 31,7% у 2014. години на 36,3% у 2018. години), (Графикон 43).

Графикон 43. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



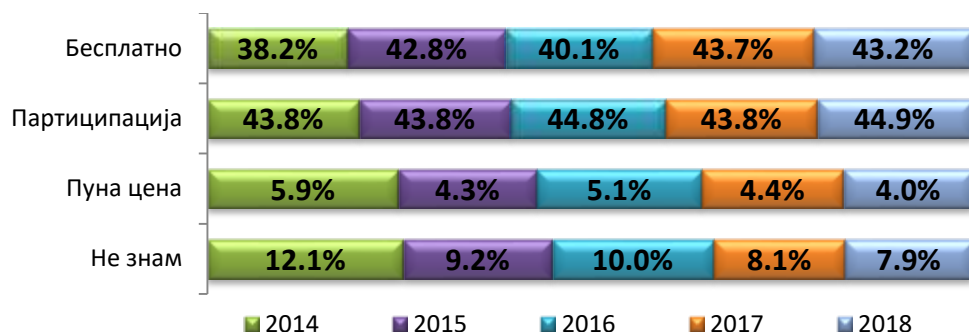
Највећи проценат испитаника сматра да се **плаћа партиципација за лекове или инјекције** које пропише изабрани лекар (44,9%). Да су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар **бесплатни** сматра у просеку 43,2% испитаника, а највише испитаника код којих је присутно овакво мишљење било је у ДЗ „Барајево“ (70,5%). Највише испитаника не зна да ли су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни у 333 студената (28,2%), као и претходне године, а у овој установи је и највећи проценат испитаника (14,1%) који сматрају 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	70,5%	21,3%	1,6%	6,6%
ДЗ Вождовац	56,2%	37,3%	1,5%	5,0%
ДЗ Врачар	45,0%	38,4%	4,8%	11,8%
ДЗ Гроцка	53,0%	30,7%	6,4%	10,0%
ДЗ Звездара	34,0%	44,4%	5,9%	15,7%
ДЗ Земун	41,7%	49,9%	4,2%	4,2%
ДЗ Лазаревац	36,2%	41,7%	12,3%	9,8%
ДЗ Младеновац	41,9%	35,2%	11,1%	11,9%
ДЗ Нови Београд	33,6%	60,9%	1,7%	3,7%
ДЗ Обреновац	36,9%	51,0%	3,6%	8,5%
ДЗ Палилула	34,1%	52,8%	3,0%	10,0%
ДЗ Раковица	66,5%	22,3%	2,7%	8,5%
ДЗ Савски венац	45,6%	51,8%	0,9%	1,6%
ДЗ Сопот	53,6%	22,4%	5,6%	18,4%
ДЗ Стари град	46,8%	42,6%	2,5%	8,1%
ДЗ Чукарица	40,7%	46,8%	5,3%	7,2%
333 радника ЖС	29,7%	65,2%	1,9%	3,2%
333 радника МУП	31,9%	48,9%	2,1%	17,0%
333 студената	39,4%	18,3%	14,1%	28,2%
УКУПНО	43,2%	44,9%	4,0%	7,9%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат испитаника који сматрају да су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни (и то са 38,2% у 2014. години на 43,2% у 2018. години), као и оних који сматрају да се плаћа партиципација за лекове или инјекције које пропише изабрани лекар. Истовремено, смањено се проценат испитаника 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 2014-2018. године



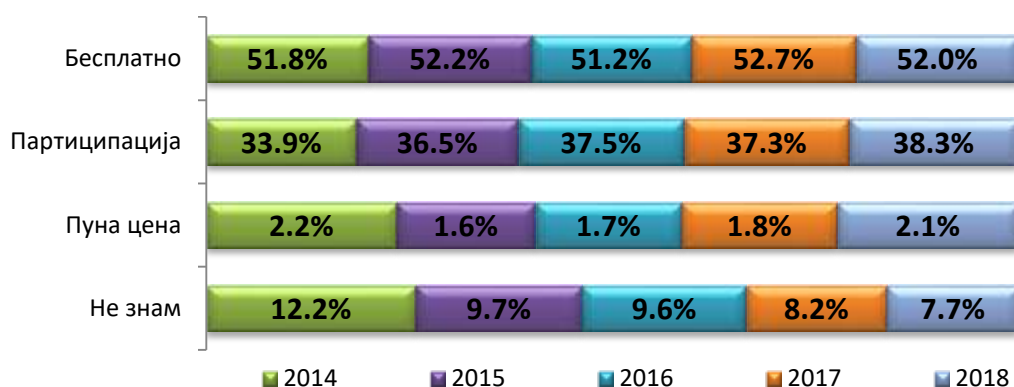
Више од половине испитаника (52%) сматра да је **преглед специјалисте код кога их упуту изабрани лекар бесплатан**, слично као и претходне године (52,7%), а ово мишљење је нарочито присутно у Дому здравља „Барајево” (75,4%) и 333 студената (74,5%). Око петине корисника 333 студената (19,9%) не зна да ли су прегледи специјалисте код кога их упуту изабрани лекар бесплатни, а највећи проценат корисника ДЗ „Нови Београд“ (58,9%) и 333 радника ЖС (58,4%) сматра да се за овај преглед плаћа партиципација (Табела 52).

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

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	75,4%	12,3%	3,5%	8,8%
ДЗ Вождовац	61,2%	33,0%	0,5%	5,3%
ДЗ Врачар	52,3%	29,4%	4,4%	13,9%
ДЗ Гроцка	60,6%	23,7%	3,6%	12,0%
ДЗ Звездара	44,0%	35,7%	6,5%	13,7%
ДЗ Земун	50,4%	40,4%	3,2%	5,9%
ДЗ Лазаревац	48,7%	35,7%	4,5%	11,0%
ДЗ Младеновац	58,1%	28,5%	4,1%	9,4%
ДЗ Нови Београд	37,0%	58,9%	0,9%	3,3%
ДЗ Обреновац	47,5%	42,8%	1,5%	8,2%
ДЗ Палилула	47,9%	44,8%	0,3%	6,9%
ДЗ Раковица	70,4%	22,8%	1,1%	5,8%
ДЗ Савски венац	49,3%	47,5%	0,2%	3,0%
ДЗ Сопот	70,0%	8,3%	3,3%	18,3%
ДЗ Стари град	56,1%	36,6%	0,3%	7,0%
ДЗ Чукарица	48,0%	41,8%	2,4%	7,8%
333 радника ЖС	40,9%	58,4%	0,0%	0,6%
333 радника МУП	54,2%	34,4%	1,0%	10,4%
333 студената	74,5%	3,5%	2,1%	19,9%
УКУПНО	52,0%	38,3%	2,1%	7,7%

У посматраном петогодишњем периоду нешто је повећан проценат корисника који сматрају да су прегледи специјалисте на које их упуту изабрани лекар бесплатни (Графикон 45), а повећан је и проценат испитаника који мисле да се за прегледе специјалисте по упуту изабраног лекара плаћа партиципација (и то са 33,9% на 38,3%). Истовремено, смањено се проценат испитаника који сматрају да се плаћа пуна цена за преглед специјалисте код кога их упуту изабрани лекар, као и проценат оних који не знају (Графикон 45).

Графикон 45. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упуту изабрани лекар бесплатни, у периоду 2014-2018. године



Близу половине испитаника не зна да ли се **кућне посете лекара** плаћају (46,3%) и то више него прошле године (када преко половине испитаника није знало да ли се кућне посете плаћају - 51%). Највећи проценат корисника 333 студената (76,1%) није упознато да ли се кућне посете лекара плаћају. Највећи проценат испитаника који сматрају да су ове услуге бесплатне је у Дому здравља „Савски венац“ (81,4%). Да се плаћа пуна цена за кућне посете лекара сматра највећи проценат испитаника 333 радника МУП (Табела 53).

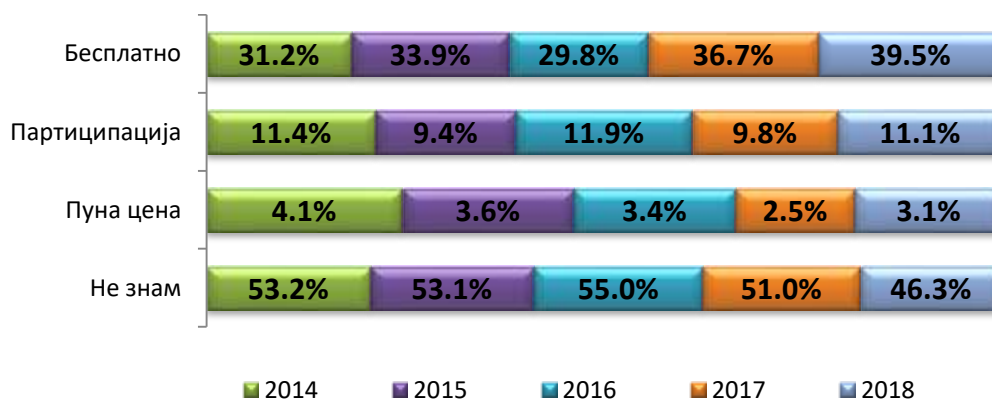
Табела 53. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	55,1%	8,2%	4,1%	32,7%
ДЗ Вождовац	58,6%	4,0%	1,0%	36,4%
ДЗ Врачар	31,0%	7,3%	3,1%	58,6%
ДЗ Гроцка	50,0%	6,1%	2,2%	41,7%
ДЗ Звездара	25,2%	12,8%	5,9%	56,2%
ДЗ Земун	37,1%	20,2%	4,1%	38,6%
ДЗ Лазаревац	31,1%	11,1%	5,2%	52,6%
ДЗ Младеновац	26,1%	5,4%	6,2%	62,2%
ДЗ Нови Београд	35,5%	20,6%	2,8%	41,1%

ДЗ Обреновац	29,6%	5,8%	1,9%	62,8%
ДЗ Палилула	48,3%	13,2%	3,0%	35,5%
ДЗ Раковица	32,7%	9,5%	1,8%	56,0%
ДЗ Савски венац	81,4%	4,2%	0,2%	14,2%
ДЗ Сопот	40,7%	4,4%	0,9%	54,0%
ДЗ Стари град	29,3%	18,8%	2,9%	49,0%
ДЗ Чукарица	32,6%	11,0%	4,5%	51,8%
333 радника ЖС	11,0%	8,5%	0,0%	80,5%
333 радника МУП	12,8%	3,5%	11,6%	72,1%
333 студената	9,9%	7,0%	7,0%	76,1%
УКУПНО	39,5%	11,1%	3,1%	46,3%

Проценат испитаника у 2018. години, који не зна да ли су кућне посете лекара бесплатне смањено се у односу на 2014. годину (и то са 53,2% на 46,3%), као и оних који сматрају да се за ову услугу плаћа пуна цена, док је повећан проценат испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна, са 31,2% на 39,5%) (Графикон 46).

Графикон 46. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, у периоду 2014-2018. године



Велика већина испитаника сматра да су **прегледи беба или малог детета бесплатни** (62,9%), што је више у односу на прошлу годину (55,6%), а ово мишљење је најчешће присутно у Дому здравља „Савски венац” (83,9%). Одговор на ово питање не зна 31,8% испитаника, што је мање у односу на прошлу годину (38,6%). Највише испитаника који не знају да ли се прегледи беба и мале деце у саветовалишту плаћају је у 333 радника ЖТП (79,5%) и 333 студената (76,8%), што је више од три четвртине испитаних корисника (Табела 54).

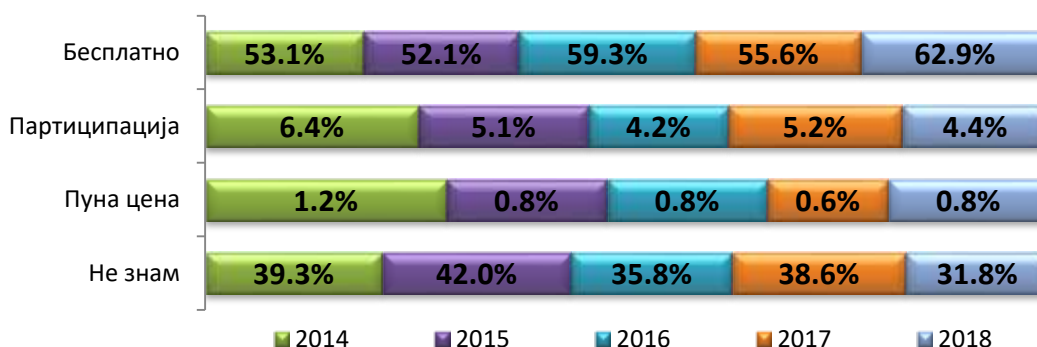
Табела 54. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатани?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	79,2%	5,7%	0,0%	15,1%
ДЗ Вождовац	69,1%	2,7%	0,0%	28,2%
ДЗ Врачар	49,5%	6,2%	1,7%	42,6%

ДЗ Гроцка	61,0%	0,5%	1,8%	36,7%
ДЗ Звездара	50,0%	5,7%	2,1%	42,1%
ДЗ Земун	69,3%	3,9%	1,6%	25,3%
ДЗ Лазаревац	77,4%	2,9%	0,0%	19,7%
ДЗ Младеновац	56,2%	4,1%	1,7%	38,0%
ДЗ Нови Београд	82,8%	7,1%	0,6%	9,6%
ДЗ Обреновац	44,4%	4,9%	0,2%	50,6%
ДЗ Палилула	65,9%	7,8%	0,0%	26,3%
ДЗ Раковица	75,7%	5,2%	0,6%	18,5%
ДЗ Савски венац	83,9%	0,7%	0,0%	15,3%
ДЗ Сопот	67,3%	2,7%	0,0%	30,1%
ДЗ Стари град	64,6%	4,1%	0,0%	31,3%
ДЗ Чукарица	47,3%	7,2%	1,7%	43,8%
333 радника ЖС	15,7%	3,6%	1,2%	79,5%
333 радника МУП	29,1%	1,3%	1,3%	68,4%
333 студената	19,0%	2,8%	1,4%	76,8%
УКУПНО	62,9%	4,4%	0,8%	31,8%

Од 2014. године повећао се проценат корисника који сматрају да су прегледи беба или малог детета бесплатни (са 53,1% у 2014. години на 62,9% у 2018. години), а смањио се проценат испитаника који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација, као и оних који не знају (и то са 39,3% на 31,8%). Мали је проценат корисника који сматрају да се за ову услугу плаћа пуна цена и он се није много мењао у посматраном периоду (Графикон 47).

Графикон 47. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатни, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године

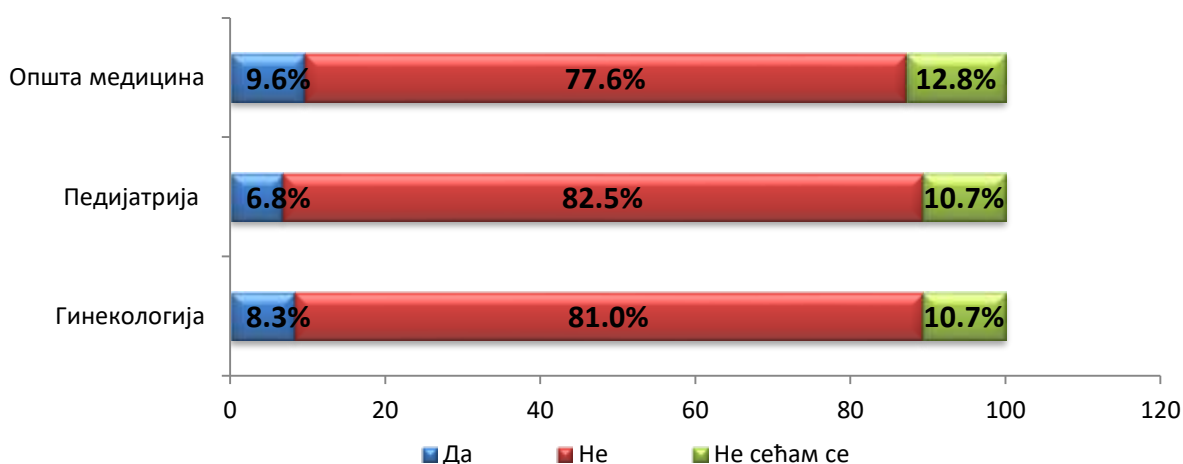


У односу на прошлу годину смањио се проценат корисника који је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** (и то са 9,6% корисника у 2017. години на 8,7% корисника у 2018. години). У односу на прошлу годину, мањи проценат корисника све три службе био је у позицији да одложи посету лекару због недостатка новца. У служби опште медицине 12,8% корисника је у

2018. години одустало од прегледа због недостатка новца у односу на 16,3% у 2017. години. У служби педијатрије овај проценат у 2018. години је 10,7% у односу на 10,9% у 2017. години, док је у служби гинекологије 10,7% корисница је било у прилици да у 2018. години одложи посету због недостатка новца, у односу на 11,1% у 2017. години.

Као и претходне године, због недостатка новца посету лекару најчешће одлажу корисници служби за здравствену заштиту одраслих, следе кориснице служби за здравствену заштиту жена, а најређе су због недостатка материјалних средстава одлагане посете педијатријској служби (Графикон 48).

Графикон 48. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2018. 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 (79,3%), а њих још 12% се не сећа. Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише испитаних корисника домова здравља „Лазаревац“ (14,4%), „Младеновац“ (14,2%) и „Врачар“ (14,1%) у току претходне године није отишло на преглед код свог лекара због недостатка новца, док је овај проценат као и прошле године најнижи код корисника Дома здравља „Савски венац“ (0,4%) (Табела 55).

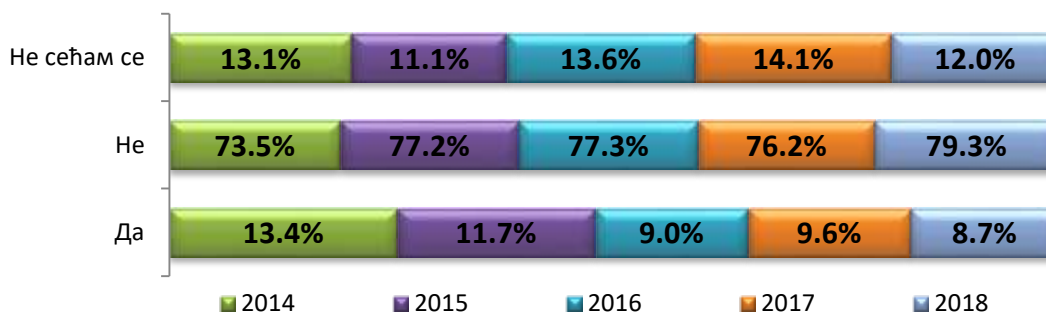
Табела 55. Одлагање посета лекару због недостатка новца

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	3,2%	88,0%	8,8%
ДЗ Врачар	14,1%	66,7%	19,2%
ДЗ Гроцка	8,7%	84,6%	6,7%
ДЗ Звездара	13,9%	73,0%	13,1%
ДЗ Земун	11,1%	74,1%	14,8%
ДЗ Лазаревац	14,4%	72,2%	13,4%
ДЗ Младеновац	14,2%	77,6%	8,2%
ДЗ Нови Београд	3,3%	89,0%	7,8%
ДЗ Обреновац	10,1%	69,4%	20,4%
ДЗ Палилула	12,7%	76,1%	11,2%
ДЗ Раковица	7,9%	85,4%	6,7%
ДЗ Савски венац	0,4%	97,1%	2,4%
ДЗ Сопот	13,1%	75,2%	11,7%
ДЗ Стари град	6,8%	79,6%	13,6%
ДЗ Чукарица	7,1%	82,0%	10,9%
333 радника ЖС	9,4%	68,9%	21,7%
333 радника МУП	8,3%	85,8%	5,8%
333 студената	13,4%	71,1%	15,5%
УКУПНО	8,7%	79,3%	12,0%

У односу на 2014. годину, повећао се проценат корисника који нису били у ситуацији да посету лекару на нивоу примарне здравствене заштите одложе због недостатка новца (и то са 73,5% у 2014. години на 79,3% у 2018. години), а смањен је проценат оних који су били у прилици да посету лекару одложе због недостатка материјалних средстава, као и оних који се не сећају (Графикон 49).

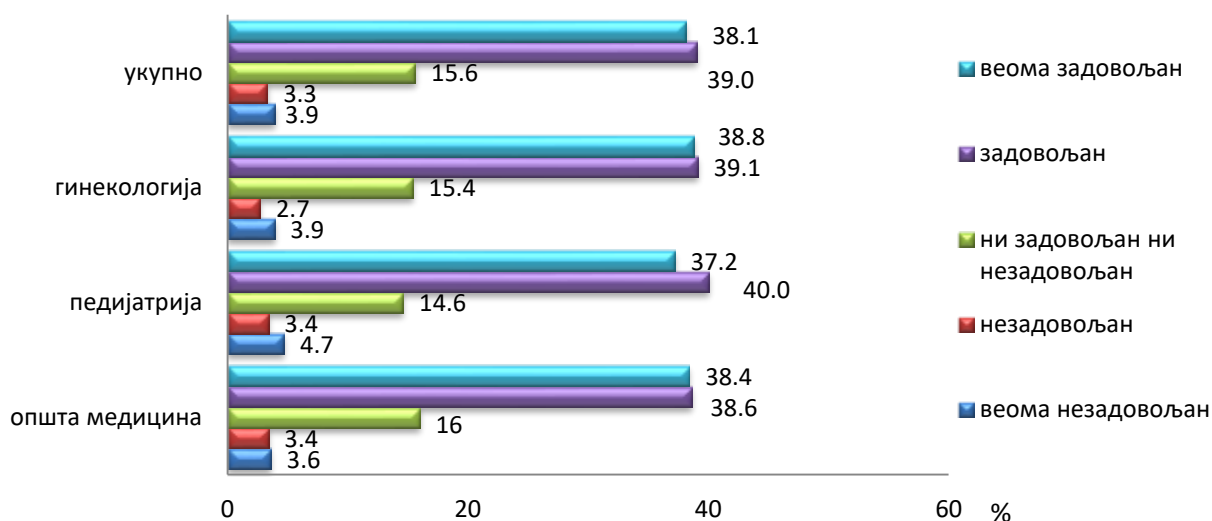
Графикон 49. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2014-2018. године



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 77,1% је у целини задовољно примарном здравственом заштитом у 2018. години (што је нешто мање у односу на 2017. годину, када је било 78,7% задовољних корисника). Од тога је веома задовољних 38,1% и задовољних 39,0%. Највише веома незадовољних испитаника је у служби за здравствену заштиту деце (4,7%), док је највише веома задовољних службом за здравствену заштиту жена (Графикон 50).

Графикон 50. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у 2018. години 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“ 4,04, са малим осцилацијама у службама. Најзадовољније су кориснице службе за здравствену заштиту жена, са оценом 4,06, следе корисници службе за здравствену заштиту одраслих грађана са оценом 4,05, а затим и корисници службе за здравствену заштиту деце са просечном оценом 4,02.

Највећи проценат **веома задовољних** корисника примарном здравственом заштитом био је у Дому здравља „Савски венац“ (87,4%), а следе 333 радника ЖС (57,8%), Дом здравља „Вождовац“ (55,7%) и „Раковица“ (51,2%). Највећи проценат **веома**

незадовољних је у Дому здравља „Сопот“ (11,0%), а следе 333 радника МУП (9,7%) и Дом здравља „Младеновац“ (8,8%) (Табела 56).

Табела 56. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2018. години по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
ДЗ Барајево	3,0%	1,5%	18,2%	47,0%	30,3%
ДЗ Вождовац	3,2%	2,3%	9,0%	29,8%	55,7%
ДЗ Врачар	6,7%	8,1%	21,0%	47,6%	16,6%
ДЗ Гроцка	3,4%	2,0%	18,2%	47,0%	29,4%
ДЗ Звездара	6,0%	7,0%	20,9%	43,1%	23,0%
ДЗ Земун	3,8%	2,0%	20,5%	48,0%	25,7%
ДЗ Лазаревац	4,7%	4,2%	30,0%	37,9%	23,2%
ДЗ Младеновац	8,8%	11,4%	26,8%	43,5%	9,5%
ДЗ Нови Београд	1,4%	2,5%	7,0%	23,4%	65,8%
ДЗ Обреновац	1,9%	3,0%	20,1%	50,4%	24,6%
ДЗ Палилула	5,8%	2,3%	12,6%	45,3%	33,9%
ДЗ Раковица	2,5%	1,6%	11,5%	33,2%	51,2%
ДЗ Савски венац	0,0%	0,0%	1,5%	11,1%	87,4%
ДЗ Сопот	11,0%	4,1%	17,1%	39,0%	28,8%
ДЗ Стари град	4,6%	0,8%	14,4%	43,1%	37,2%
ДЗ Чукарица	4,7%	3,3%	19,2%	44,4%	28,4%
333 радника ЖС	1,0%	0,5%	8,3%	32,3%	57,8%
333 радника МУП	9,7%	3,2%	11,3%	48,4%	27,4%
333 студената	2,1%	6,4%	24,3%	50,7%	16,4%
УКУПНО	3,9%	3,3%	15,6%	39,0%	38,1%

Када посматрамо оцене задовољства корисника здравствених установа у Београду у 2018. години по службама (Табела 57), запажа се да су корисници најзадовољнији

Службом за здравствену заштиту одраслих у домовима здравља „Савски венац“ (4,85), „Нови Београд“ (4,78) и „Вождовац“ (4,63). Радом **Службе за здравствену заштиту деце** најзадовољнији су корисници домова здравља „Савски венац“ (4,95), „Раковица„ (4,59) и „Барајево“ (4,45), док су радом **Службе за здравствену заштиту жена** најзадовољније кориснице Дома здравља „Лазаревац“ (5,00), а следе „Савски венац“ (4,78) и 333 радника ЖС (4,58).

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	3,52	17	4,45	3	4,29	6
ДЗ Вождовац	4,63	3	4,25	4	3,41	18
ДЗ Врачар	3,39	18	3,88	11	3,76	16
ДЗ Гроцка	3,85	8	4,02	7	4,49	4
ДЗ Звездара	3,70	14	3,71	14	3,68	17
ДЗ Земун	3,79	11	4,06	6	4,15	10
ДЗ Лазаревац	3,61	15	3,35	15	5,00	1
ДЗ Младеновац	3,38	19	3,29	16	3,09	19
ДЗ Нови Београд	4,78	2	3,95	9	4,17	8
ДЗ Обреновац	3,82	10	4,23	5	3,96	13
ДЗ Палилула	4,07	6	3,74	13	4,00	12
ДЗ Раковица	4,05	7	4,59	2	4,33	5
ДЗ Савски венац	4,85	1	4,95	1	4,78	2
ДЗ Сопот	3,60	16	3,80	12	4,00	11
ДЗ Стари град	4,13	5	3,93	10	4,26	7
ДЗ Чукарица	3,72	12	3,98	8	4,16	9
333 радника ЖС	4,39	4	/	/	4,58	3
333 радника МУП	3,83	9	/	/	3,76	15
333 студената	3,70	13	/	/	3,80	14
УКУПНО	4,05	-	4,02	-	4,06	-

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 2018. години забележена највиша укупна просечна оцена задовољства (4,04).

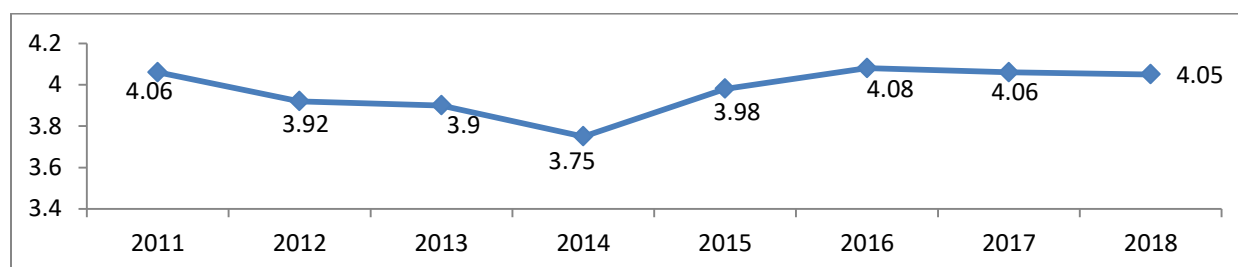
Табела 58. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2018. године

Здравствена установа	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	mean	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	4,00
ДЗ Вождовац	3,86	4,06	4,06	4,04	3,77	4,20	3,97	4,06	4,32
ДЗ Врачар	4,06	3,89	3,81	3,26	3,65	3,97	3,92	4,05	3,59
ДЗ Гроцка	4,04	4,12	4,03	4,06	4,15	3,83	4,14	4,27	3,97
ДЗ Звездара	3,73	4,02	3,80	3,96	3,73	3,74	3,79	3,67	3,70
ДЗ Земун	3,99	4,00	3,68	4,01	3,63	3,91	4,02	3,78	3,90
ДЗ Лазаревац	3,84	3,97	3,97	3,87	3,64	3,66	3,51	3,95	3,71
ДЗ Младеновац	3,73	3,62	3,79	3,64	3,46	3,67	3,62	3,57	3,33
ДЗ Нови Београд	4,10	3,88	3,94	3,85	3,67	4,49	4,61	4,76	4,50
ДЗ Обреновац	3,98	3,96	3,83	3,91	3,77	3,90	4,01	3,87	3,93
ДЗ Палилула	3,93	4,00	3,95	4,01	3,95	3,95	3,99	3,69	3,99
ДЗ Раковица	3,94	4,09	3,82	3,84	3,88	3,98	3,78	3,76	4,29
ДЗ Савски венац	4,26	4,03	4,00	4,06	4,03	3,86	4,24	4,31	4,86
ДЗ Сопот	4,23	4,08	4,17	4,12	3,91	3,78	3,86	3,94	3,71
ДЗ Стари град	4,19	4,06	4,12	4,03	4,01	4,11	4,07	4,10	4,07
ДЗ Чукарица	4,28	4,39	4,16	4,23	3,94	3,94	4,02	3,91	3,88
ЗЗЗ студената	3,67	3,75	3,73	3,58	3,66	3,87	3,66	3,75	4,45
ЗЗЗ радника МУП	4,07	3,99	3,91	3,85	3,82	4,05	3,91	3,70	3,81
ЗЗЗ радника ЖС	4,01	3,89	4,18	3,66	3,77	4,09	3,77	3,72	3,73
Укупно	4,00	4,00	3,93	3,92	3,79	4,00	4,00	4,02	4,04

Анализа задовољства корисника у **служби за здравствену заштиту одраслих** грађана у здравственим установама у Београду показује 2 различита периода. Од 2011.

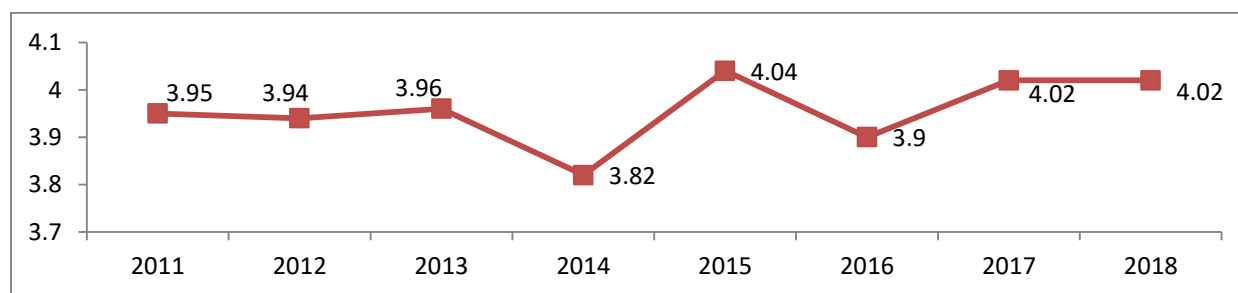
године просечна оцена задовољства опада и има најнижу вредност у 2014. години, а затим задовољство корисника расте (Графикон 51).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2018. године



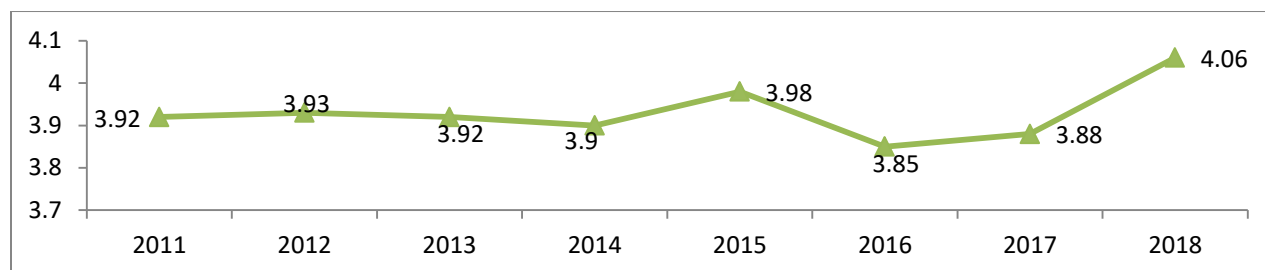
У служби за здравствену заштиту деце у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисника је доста уједначена у посматраном периоду и износи око 4, а са најнижом оценом издваја се 2014. година (Графикон 52).

Графикон 52. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2018. године



И у служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисница је уједначена у посматраном периоду и износи око 3,9. Међутим, у последњој години праћења бележи се пораст оцене задовољства корисница (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 – 2018. године



Коментари корисника

Од 7.649 корисника који су одговорили на анкету, њих 1.359 или 17,7% дало је писане сугестије, примедбе и коментаре, што је више у односу на претходну годину, када је 15,6%, оних који су одговорили на анкету дало и свој коментар.

Већина пацијената који су дали коментар, задовољни су професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара које са њима раде у тиму, на шалтеру или интервенцијама. Често износе и мишљење да је потребно запослити више лекара и медицинских сестара. Поред уопштених примедби које се односе на организацију рада, представке су најчешће везане за дужину чекања на преглед, проблеме са заказивањем прегледа и комуникацијом, а корисници често указују и на преоптерећеност лекара и медицинских сестара.

ЗАКЉУЧАК

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

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

Овом анализом је обухваћен петогодишњи период од 2014. до 2018. године.

Истраживањем је у 2018. години било обухваћено 50,3% корисника који су на дан истраживања посетили свог изабраног лекара, нешто мање у односу на претходну годину, када је било обухваћено око 54,5% корисника. Укупна стопа одговора у 2018. години износила је 78,5%, при чему су стопе одговора корисника у свим службама мање него 2017. године.

Три четвртине корисника у свим годинама истраживања су самостално изабрали свог лекара, а повећао се и проценат оних којима је лекар додељен.

Такође, највећи проценат корисника није мењао свог изабраног лекара, 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). Већина корисника је упозната са могућношћу промене изабраног лекара, али се и даље одржава значајан проценат оних који мисле да изабраног лекара могу да промене само једном годишње, а не када то желе. Смањено се проценат испитаника који не познају процедуру промене изабраног лекара, али процедуру не познаје још увек више од петине испитаних корисника. У свим годинама испитивања најчешћи разлог за промену лекара било је његово напуштање картотеке или ординације и тај број је највећи у последњој години праћења. 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 четири петине 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. Више од половине испитаника сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију. У случају појаве новог здравственог проблема, више од три четвртине анкетираних се најпре обраћа свом лекару, што 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). У предходних пет

година, смањује се проценат испитаних корисника који сматра да мора дуго да чека у чекаоници и повећава проценат оних који сматрају да се на преглед не чека дуго. Истовремено се повећао број корисника који сматрају 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 има могућност да добије савете од изабраног лекара телефонским путем у току радног времена. 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.

Све више корисника је упознато са постојањем интернет презентације установе примарне здравствене заштите у којој се лече, с обзиром да је то све чешћи начин добијања информација о раду здравствене установе, као што су распоред рада лекара и дежурних амбуланти или заказивања прегледа. Такође, у посматраном периоду расте проценат корисника који оцењују да установе примарне здравствене заштите у Београду располажу са довољно опреме, па је у последњој години праћења опремљеношћу установка задовољно више од половине 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 изабраног лекара, а више од трећине је плаћало партиципацију. Пуну цену прегледа платило је мање од 1% испитаника.

Нешто више од две петине испитаника не плаћа лекове и инјекције које им изабрани лекар прописује и више од две петине плаћа партиципацију за њих, док је мали проценат испитаника у претходном периоду плаћао пуну цену лека. Корисници су били лоше информисани о плаћању кућних поста лекара, па тако око половине испитаника у претходним годинама није знао да ли су кућне посете бесплатне или се плаћају, али је овај проценат најмањи у последњој години праћења. Преко половине корисника сматра да су кућне посете бебама и малој деци бесплатне и овај проценат се повећава у посматраном периоду, док мање од 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 2018. године већи него 2014. године, уз варијације током петогодишњег периода. У петогодишњем периоду смањено се проценат корисника који су одложили посету лекару због финансијских разлога, као и 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 у протеклих девет година корисници најзадовољнији примарном здравственом заштитом 2018. године и просечна оцена

задовољства је 4,04. 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 са начинима промене изабраног лекара;
- 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 - 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.