

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

Показатељи квалитета рада специјалистичко – консултативне (СК) службе праћени су у свим домовима здравља и у заводима за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (333 радника МУПа) и Железнице Србије (333 радника ЖС) и у Заводу за здравствену заштиту студената. У свим поменутих установама у оквиру СК службе постоје одељења: интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије и психијатрије, а у Дому здравља „Лазаревац” и 333 радника ЖС и одељење пнеумофтизиологије.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2018. до 31.12.2018. године било је укупно 894.633 специјалистичко - консултативних прегледа (СК преглед), од којих је 67% било заказано, више него претходне године (56,5% у 2017. години), што се може објаснити увођењем Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа), који се имплементира интензивно од друге половине 2016. године, од када се и прегледи редовно заказују. Од укупног броја прегледа у 2018. години 605.928 или 67,7% су били први прегледи, од којих је 71,9% (599.221) било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед се кретала од 12,5 дана у офталмолошкој служби до 2,9 у оториноларинголошкој служби. Заказани прегледи су у 94,8% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина што је још виши проценат него претходне године (90,7%).

У оквиру специјалистичко – консултативних служби здравствених установа на примарном нивоу прати се следећих 5 показатеља:

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед
2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у СК служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање СК прегледа

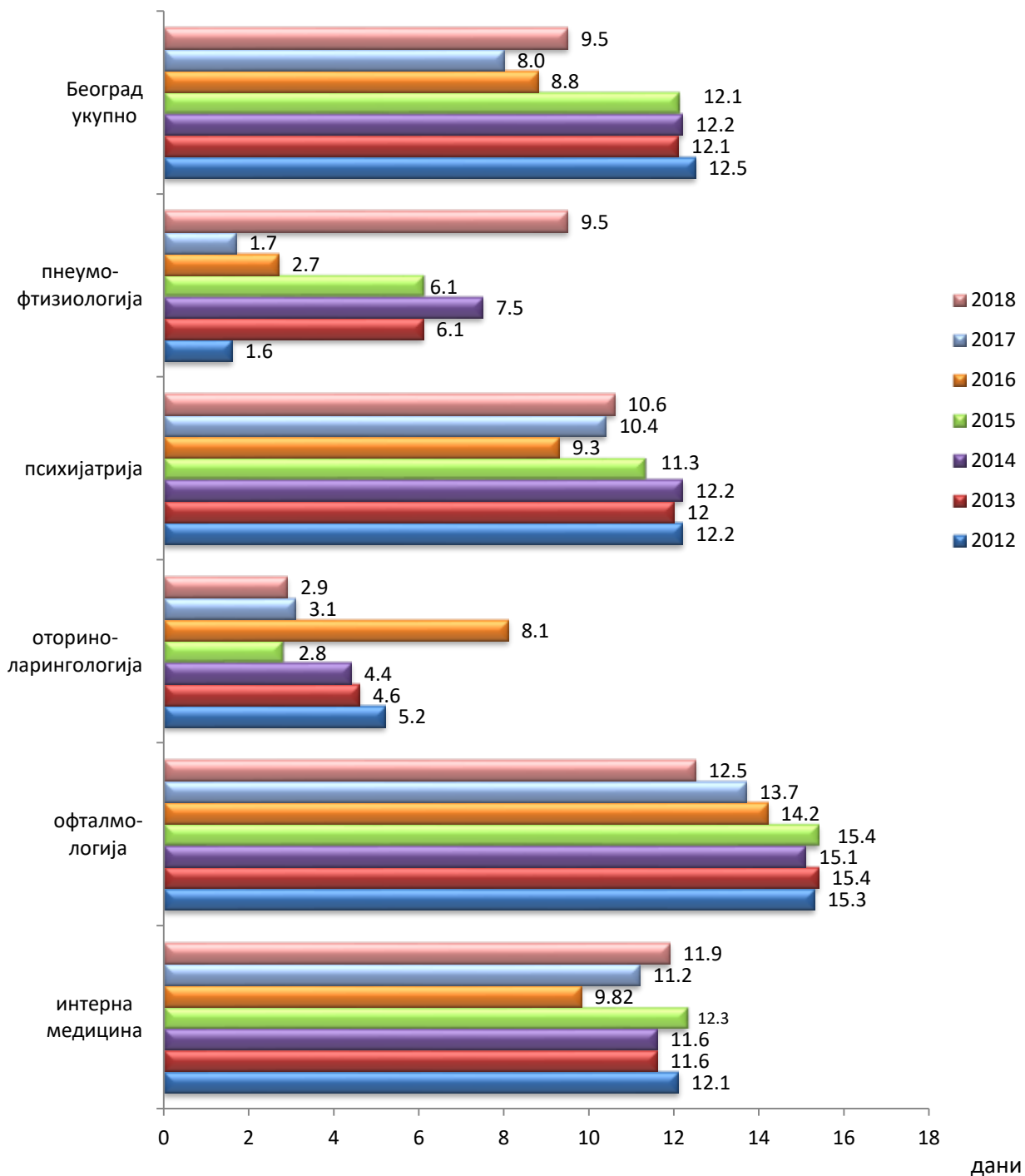
Поменути показатељи се израчунавају на исти начин у свим СК службама.

### **А. ПРИКАЗ ПОКАЗАТЕЉА НА НИВОУ УСТАНОВА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ**

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

Просечна дужина чекања на заказани први преглед, од првог јављања пацијената СК служби до времена заказивања првог прегледа, израчунава се као збир свих дужина чекања у данима на заказани преглед подељен са бројем пацијената који су имали заказан први преглед. На нивоу града Београда у 2018. години, као и у претходним годинама најдуже се чекало на офталмолошки преглед (12,5 дана). У 2018. години наставља се тренд смањења дужине чекања на преглед у специјалистичким службама у Београду (Графикон 1).

**Графикон 1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда у периоду од 2012. до 2018. године**

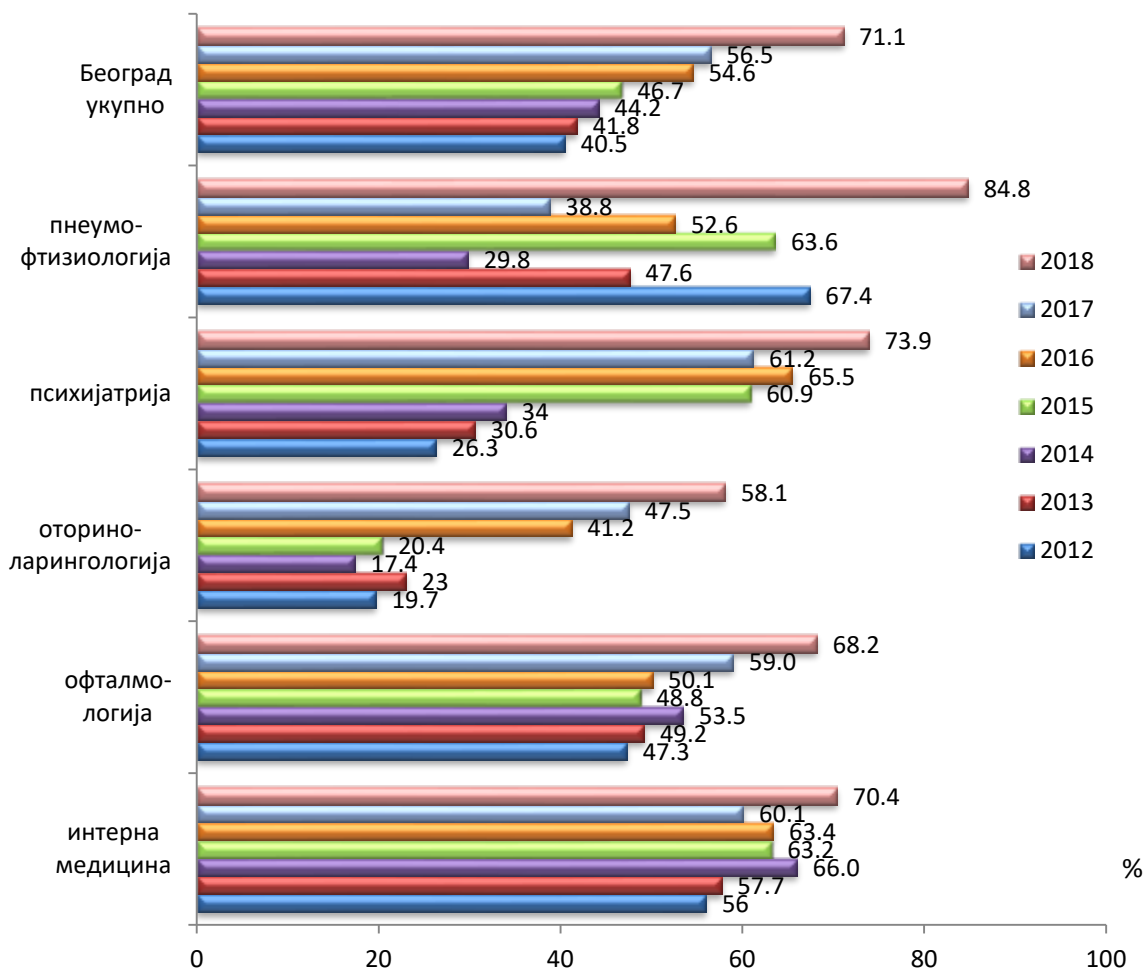


## 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби

Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби израчунава се као број заказаних посета подељен са укупним бројем посета и помножен са 100.

На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите 67% прегледа је претходно било заказано (Графикон 2), што је више у односу на претходну годину (када је било заказано 56,5% специјалистичких прегледа). Највећи проценат заказаних прегледа, био је у пнеумофтизиолошкој служби (84,8%), а најмањи у оториноларинголошкој служби (58,1%). Удео заказаних прегледа у СК служби већи је него претходних година првенствено због интензивне имплементације ИЗИСа.

**Графикон 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби у Београду у периоду од 2012. до 2018. године**

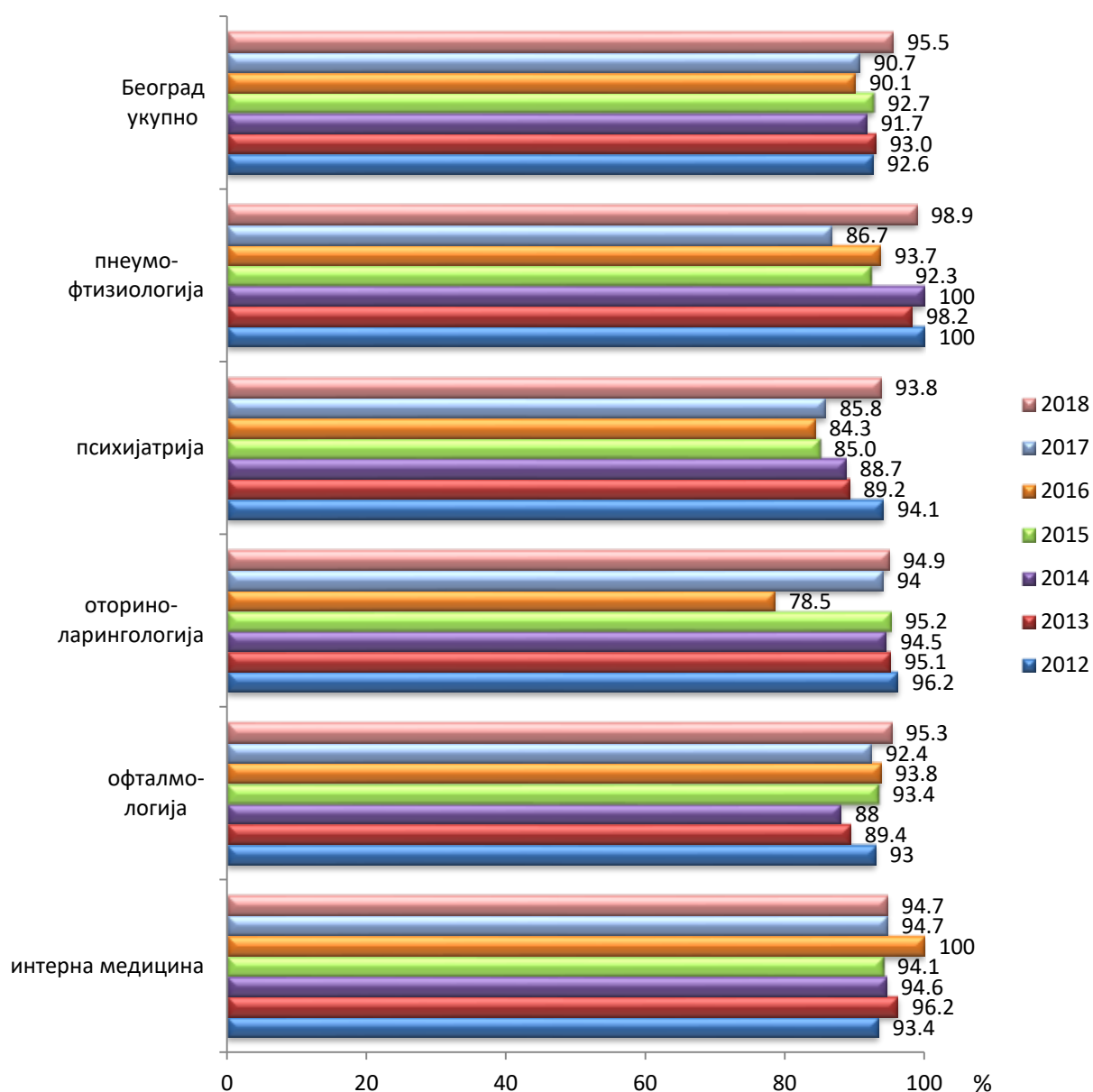


### 3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина

Овај показатељ се израчунава као број пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина подељен са укупним бројем прегледаних пацијената и помножен са 100.

У свим СК службама у Београду у 2018. години 94,8% корисника, који су имали заказани термин, је било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина, што указује на добру организацију служби (Графикон 3).

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

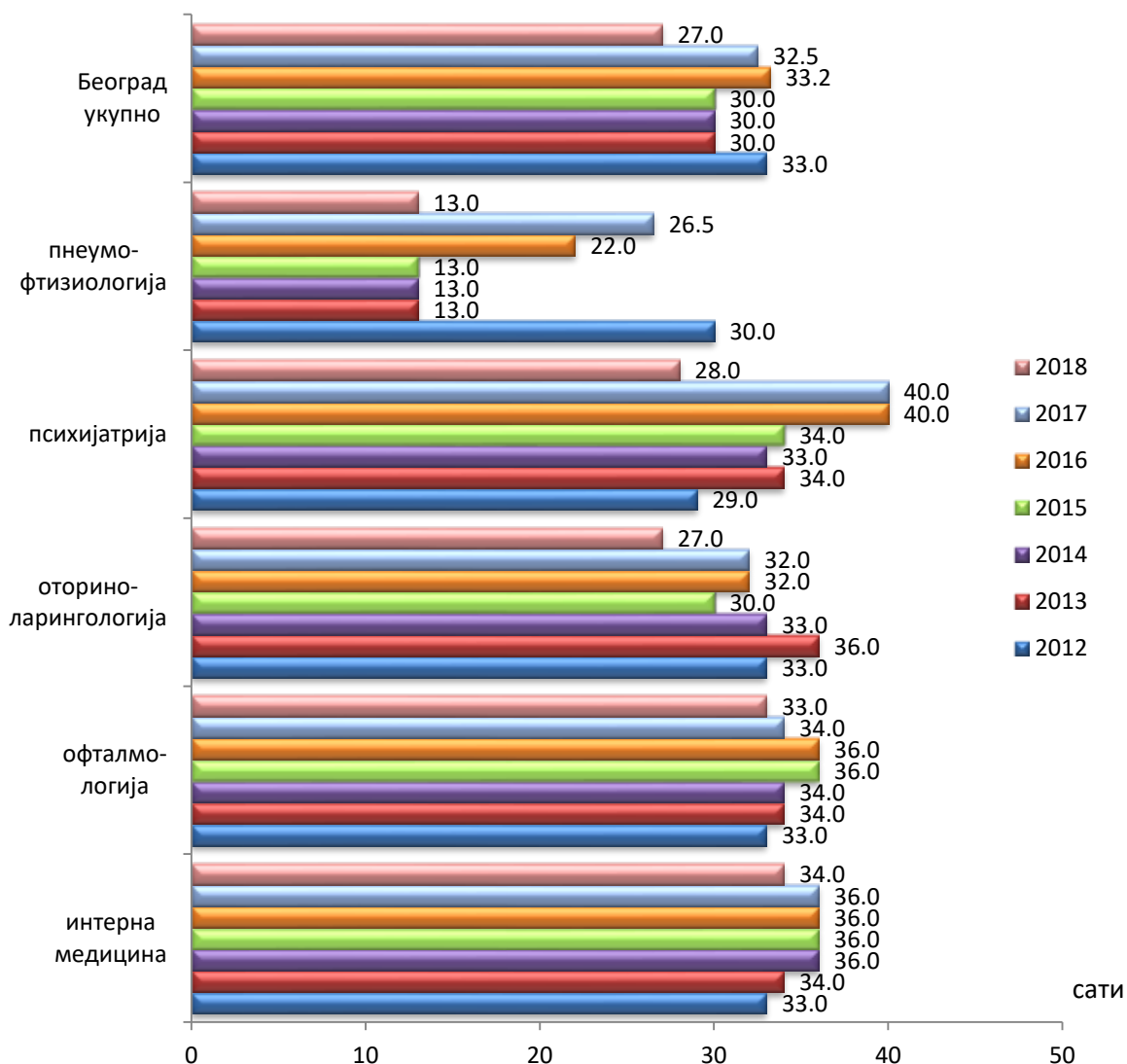


#### 4. Укупан број сати у недељи када служба ради по подне

Укупан број сати у недељи када служба ради по подне израчунава се сабирањем сати поподневног рада службе (максималан могући број је 40, ако служба ради пуно радно време поподне сваког радног дана).

Све СК службе имају организован поподневни рад, а најдуже у поподневним сатима је радила служба интерне медицине (34 сата), један сат мање офталмолошка служба (33), а следе служба за заштиту менталног здравља (28) и оториноларинголошка служба (27). У поподневним сатима најкраће је радила, као и претходних година, пнеумофтизиолошка служба (13 сати) (Графикон 4). Запажа се скраћење времена поподневног рада СК служби, у складу са бројем лекара.

Графикон 4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне, у Београду у периоду од 2012. до 2018. године



## 5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање специјалистичко – консултативних прегледа

Број дана у месецу када је омогућено заказивање СК прегледа се добија сабирањем дана у месецу када је могуће заказати прегледе. Максималан број је 22 уколико је заказивање СК преглед омогућено сваког радног дана. У току 2018. године, у свим СК службама на нивоу града Београда прегледе је било могуће заказати сваког радног дана у месецу (22).

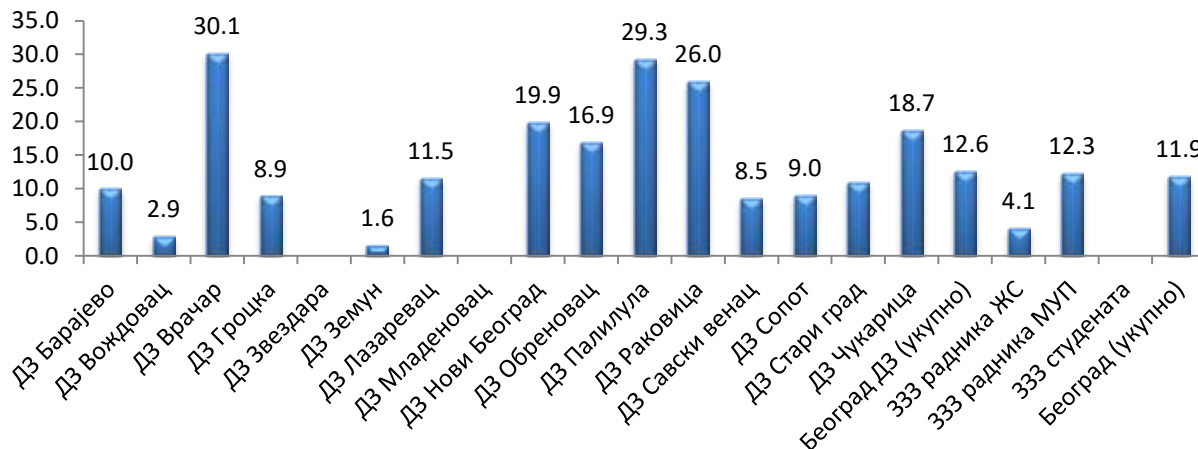
## Б. СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

На нивоу Београда у 2018. години било је укупно 302.601 интернистичких прегледа од којих је 70,4% било претходно заказано.

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

У свим домовима здравља потребно је заказати интернистички преглед, али је просечна дужина чекања на преглед различита (Табела XXXI у Прилогу и Графикон 5). У 2018. години, као и претходне године, најдуже се чекало на интернистички преглед у ДЗ „Врачар” (30,1 дан), а најкраће у ДЗ „Земун” (1,6 дана). Показатељ није праћен у домовима здравља „Звездара”, „Младеновац” и ЗЗЗ студената (Графикон 5).

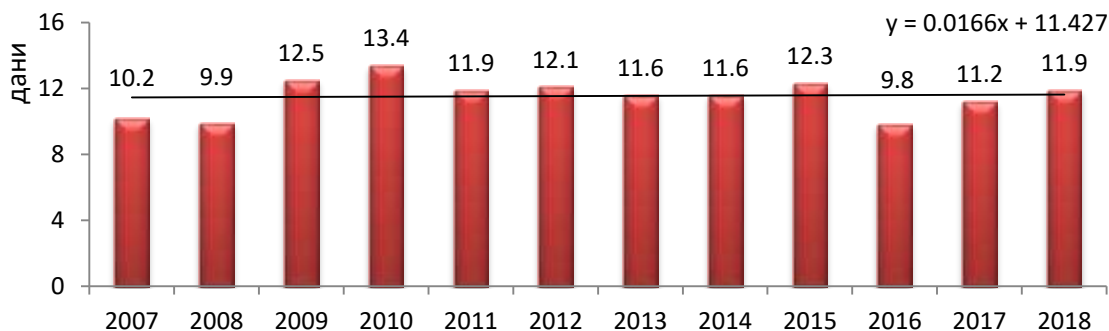
Графикон 5. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед



Вредности овог показатеља је могуће пратити уназад дванаест година и за то време се просечна дужина чекања повећала са 10,2 на 11,9 дана (Графикон 6). Један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у служби због одласка лекара у пензију или напуштања државних домова здравља, као и организациони аспекти службе (боловања без обезбеђивања адекватне замене).

Просечна дужина чекања на први интернистички преглед на нивоу примарне здравствене заштите у Србији у 2017. години износила је 9,9 дана, што је краће у односу на дужину чекања у Београду, које је у истој години износило 11,2 дана (Графикон 6).

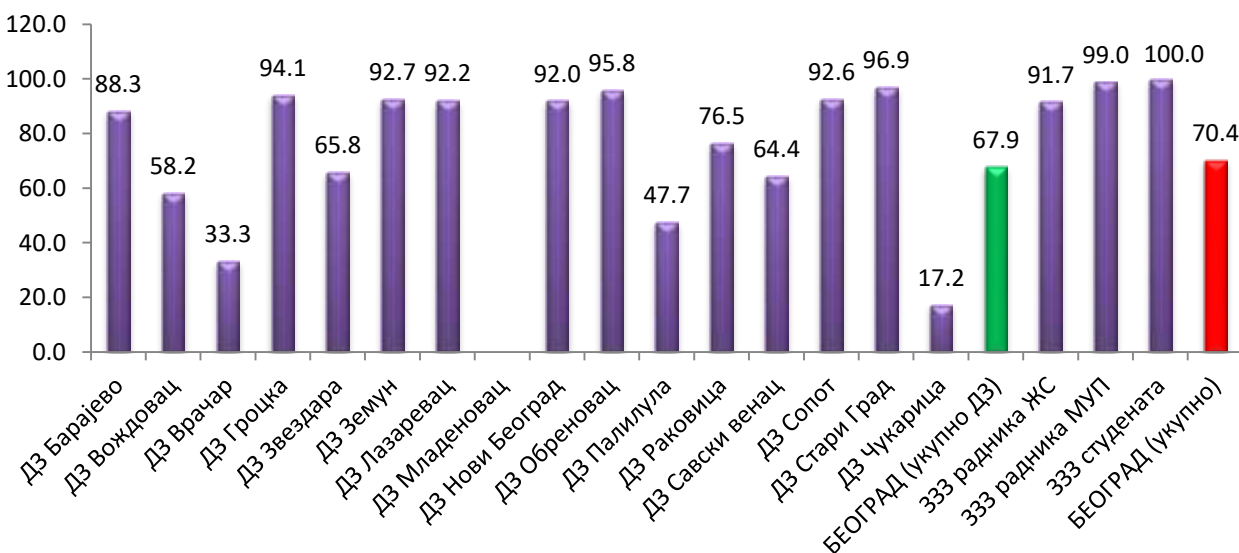
**Графикон 6. Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2018. године у установама примарне здравствене заштите у Београду**



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

У свим посматраним установама на примарном нивоу здравствене заштите интернистички прегледи се заказују. Највећи проценат заказаних интернистичких прегледа у 2018. години је био у 333 студената, 333 радника МУП-а, као и домовима здравља „Стари град”, „Обреновац” и „Гроцка” (Графикон 7). Најмање заказаних прегледа било је у домовима здравља „Чукарица” и „Врачар”, док овај показатељ није праћен у Дому здравља „Младеновац”. Процент заказаних интернистичких прегледа у домовима здравља се креће у интервалу од 17,2% до 100% (Табела XXXI у Прилогу и Графикон 7).

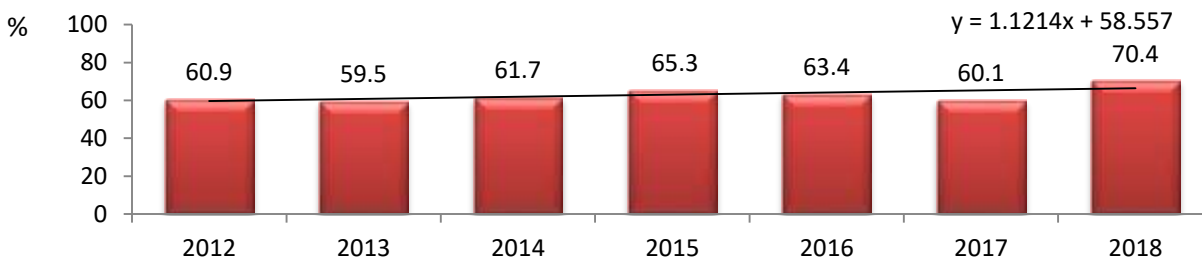
**Графикон 7. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби**



У периоду од 2012. до 2018. године повећао се проценат заказаних интернистичких посета у односу на укупан број првих посета у Београду и то са 60,9% на 70,4% (Графикон 8).

Ако се пореди са последњим доступним подацима, на нивоу Републике Србије 61% посета је било заказано у 2017. години, а у истој години у Београду је тај проценат био врло близу просека за Србију (Графикон 8).

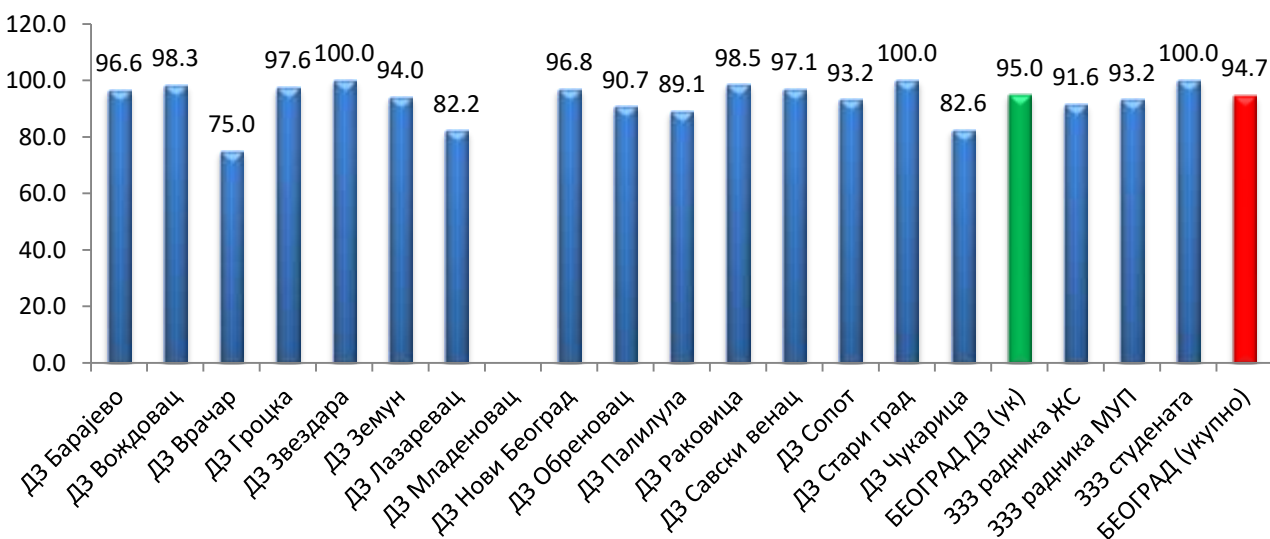
**Графикон 8. Процент заказаних посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2012-2018. године у Београду**



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

У циљу повећања ефикасности рада и повећања задовољства корисника неопходно је што више скратити време чекања на преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском року, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду. У току 2018. године сви пацијенти су примљени у року од 30 минута на интернистички преглед у домовима здравља „Звездара“ и „Стари град“, као и у 333 радника студената, док показатељ није праћен у Дому здравља „Младеновац“. Најмање прегледа у оквиру 30 минута, као и претходне године, обављено је у ДЗ „Врачар“ (Графикон 9 и Табела XXXI у Прилогу).

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

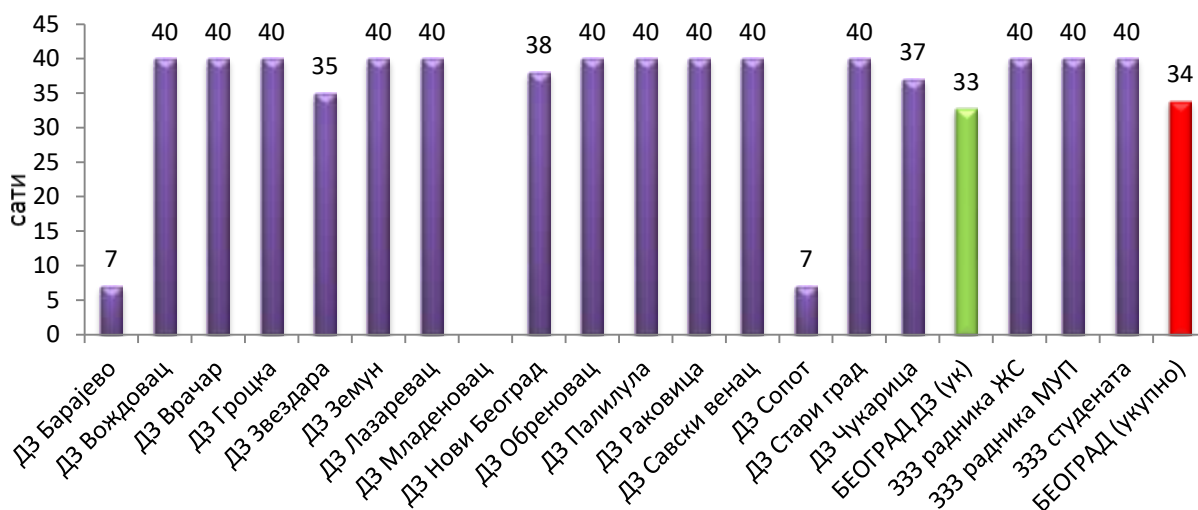




#### 4. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне

У 2018. години интернистичка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите је радила пуно радно време у поподневним сатима (40 сати) (Графикон 10, Табела XXXI у Прилогу). Најмањи број сати у поподневној смени, ова служба је радила у домовима здравља „Барајево“ и „Сопот“ (7 сати) и у складу са кадровским капацитетима, а самим тим и организацијским могућностима, с обзиром да у оба Дома здравља специјалистичке прегледе обавља један лекар специјалиста интерне медицине. Показатељ није праћен у Дому здравља „Младеновац“.

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



Овај показатељ је могуће пратити од 2008. године и показује варијације у периоду од 2008 – 2013. године, разлика је по један дан на годишњем нивоу. Од 2014. до 2017. године број сати у недељи када је интернистичка служба радила поподне износио је 36, да би у 2018. години просечан број сати поподневног рада интернистичке службе био 34.

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

У свим здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите у Београду заказивање је било омогућено сваког радног дана, а Дом здравља „Младеновац“ није доставио податке (Табела XXXI у Прилогу).

## В. ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА

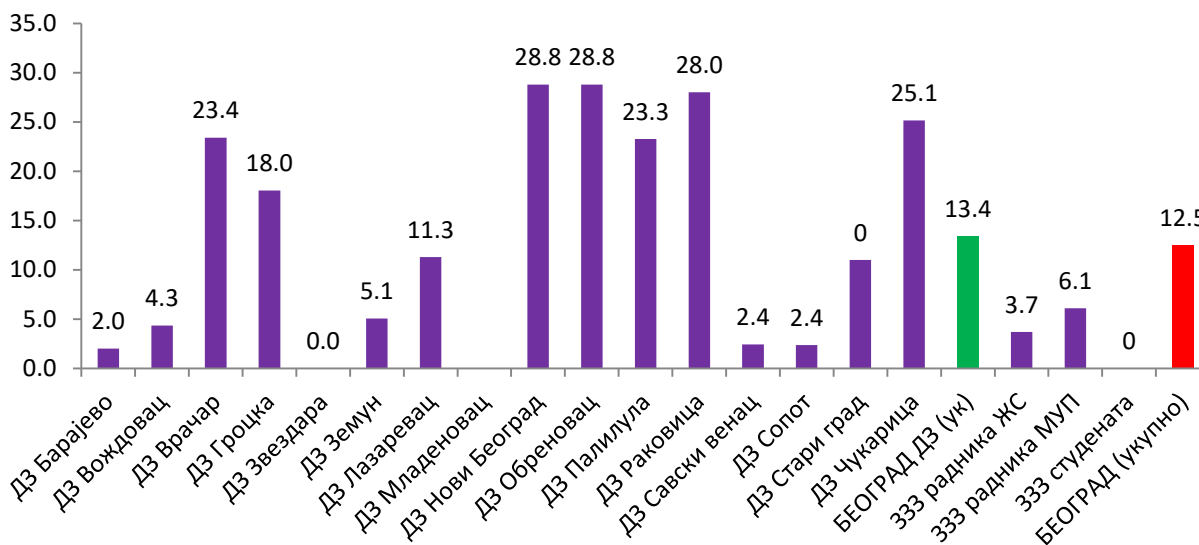
На нивоу Београда у 2018. години било је укупно 252.548 офталмолошких прегледа, од којих је 68,2% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 179.447

или 71,1% су били први прегледи, од којих је 68,4% било заказано (што је више у односу на претходну годину, када је било заказано 61,3% првих прегледа). Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 12,5 дана (краће него претходне године, када је просечно чекање било 13,7 дана). Заказани прегледи су у 95,3% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (што је знатно више у односу на претходну годину, када је 92,4% прегледа обављено у року од 30 минута). Офталмолошка служба је радила у просеку 33 сата недељно у поподневним сатима (1 сат краће у односу на просек претходне године, који је износио 34 сата), а заказивање у здравственим установама које заказују прегледе је било могуће сваког радног дана у месецу.

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

На први офталмолошки преглед се у домовима здравља Београда и заводима на примарном нивоу здравствене заштите у 2018. години у просеку чекало 12,5 дана (Графикон 12, Табела XXXII у Прилогу). Није било чекања на преглед у Дому здравља „Звездара“ и 333 студената. Најкраће се на преглед чекало у домовима здравља „Барајево“ (2 дана), „Савски венац“ и „Сопот“ (2,4 дана), а најдуже у ДЗ „Нови Београд“, „Обреновац“ (28,8 дана) и „Раковица“ (28 дана), док Дом здравља „Младеновац“ није доставио податке (Графикон 11).

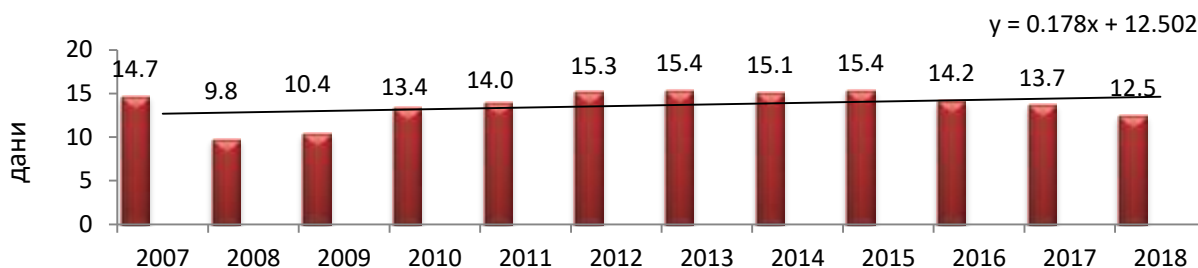
**Графикон 11. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед**



Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед била је најкраћа у 2008. години (9,8 дана), а потом се повећавала у свакој наредној години, да би од 2012. до 2015. године износила око 15 дана. Један од могућих разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед представља недостатак лекара специјалиста у службама офталмологије у појединим здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите. У последњих неколико година, односно од увођења и имплементације ИЗИС-а, запажа се скраћење дужине чекања (Графикон 12).

У току 2017. године просечна дужина чекања на први офталмолошки преглед на нивоу Србије смањена је у односу на 2016. годину и износила је 10,7 дана, што је краће у односу на Београд, где се исте године на преглед офталмолога чекало у просеку 13,7 дана (Графикон 12).

**Графикон 12. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед у периоду 2007- 2018. године**

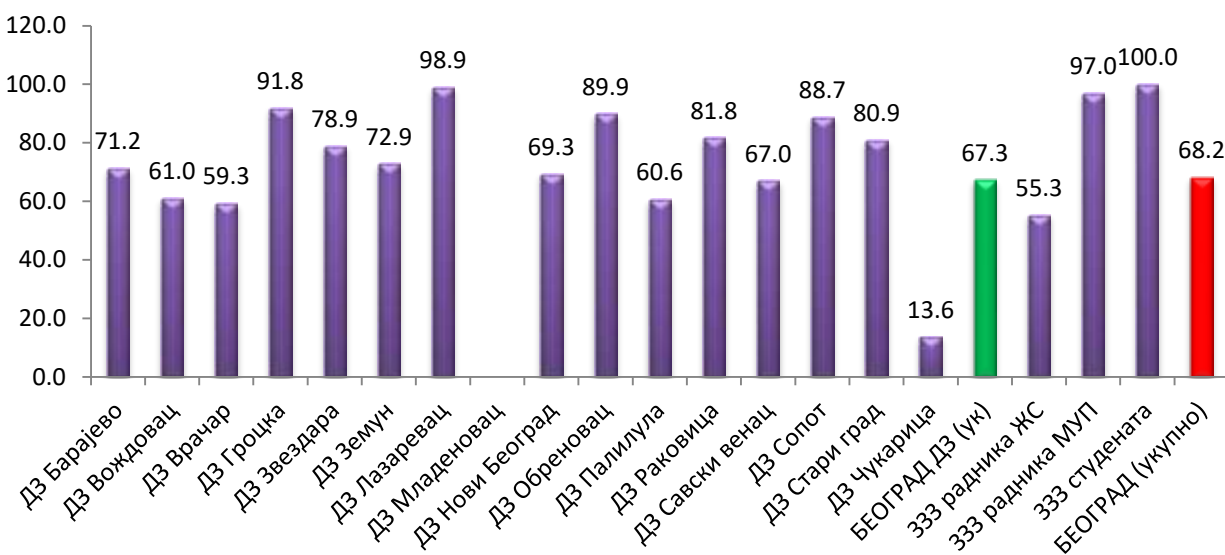


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

У току 2018. године 68,2% офталмолошких прегледа у београдским установама примарног нивоа здравствене заштите је било заказано. Највише заказаних посета било је у 333 студената, где су сви прегледи били заказани, а следи Дом здравља „Латаревац“ и 333 радника МУП-а. Дом здравља „Младеновац“ није доставио податке везано за овај показатељ (Графикон 13).

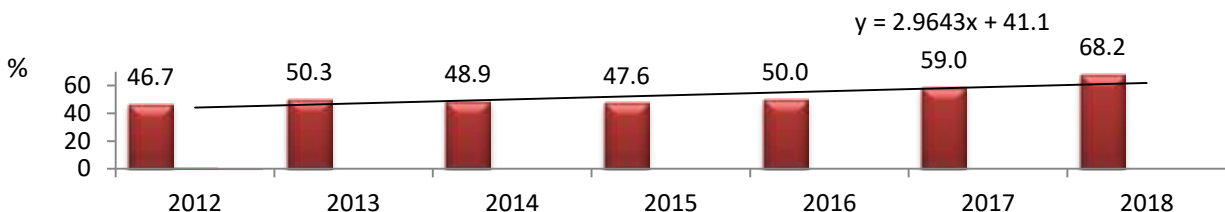
**Графикон 13. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби**



Процент заказаних посета офталмологу у претходном петогодишњем периоду показује растући тренд уз минималне осцилације. Најмањи удео заказаних посета био је у 2012. години (46,7%), а највећи у последњој години праћења (Графикон 14).

У току 2017. године на нивоу Србије 65% прегледа је било заказано, што је већи проценат заказаних прегледа него у Београду исте године (59%), док је већ следеће 2018. године у Београду било 68,2% заказаних офталмолошких прегледа.

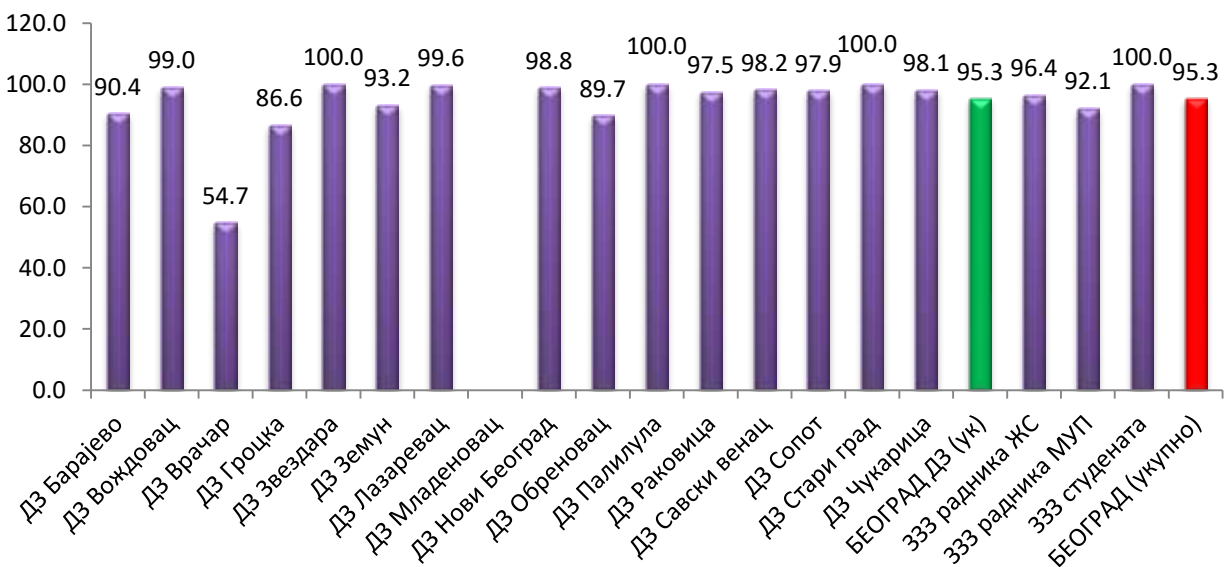
**Графикон 14. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби у периоду 2012-2018. године**



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

У 2018. години 95,3% корисника који су имали заказан офталмолошки преглед, било је примљено на преглед у року од 30 минута. Сви пацијенти у домовима здравља „Звездара“, „Палилула“ и „Стари град“, као и 333 студената су били примљени на преглед у овом року. Као и претходне године, најмање прегледаних у року од 30 минута било је у Дому здравља „Врачар“, и то нешто више од половине корисника, док показатељ није праћен у Дому здравља „Младеновац“ (Табела XXXII у Прилогу и Графикон 15).

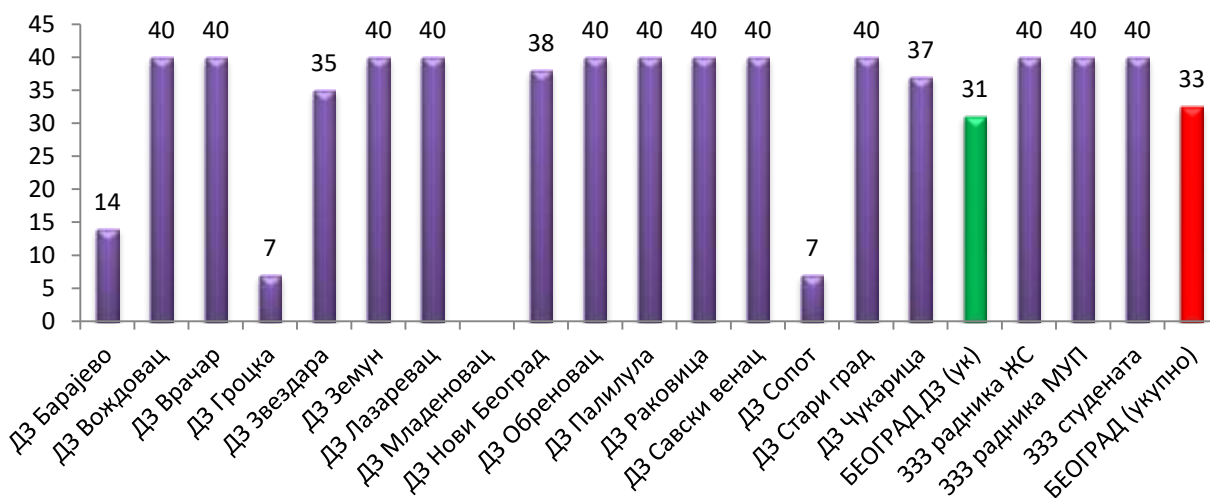
**Графикон 15. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина**



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

У току 2018. године, као и предходних година, офталмолошка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите радила је 40 сати недељно (Графикон 16). Најкраће се у поподневним сатима радило у ДЗ „Сопот“ и „ДЗ Гроцка“ (по 7 сати), затим ДЗ „Барајево“ (14 сати), следи ДЗ „Звездара“ (35 сати), ДЗ „Чукарица“ (37 сати), ДЗ „Нови Београд“ (38 сати), а све у складу са кадровским капацитетима службе, односно бројем лекара специјалиста офталмологије (Табела XXXII у Прилогу и Графикон 16). Дом здравља „Младеновац“ није доставио податке.

Графикон 16. Укупан број сати у недељи када офталмолошка служба ради поподне



У првим годинама праћења овог показатеља, офталмолошке службе су радиле у просеку 29 сати, а од 2013. године до последње године праћења служба је радила у просеку 33 до 34 сата недељно, на основу чега се може рећи да су прегледи офталмолога доступнији корисницима.

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

Заказивање прегледа је у свим здравственим установама које заказују офталмолошки преглед било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

### Г. ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА

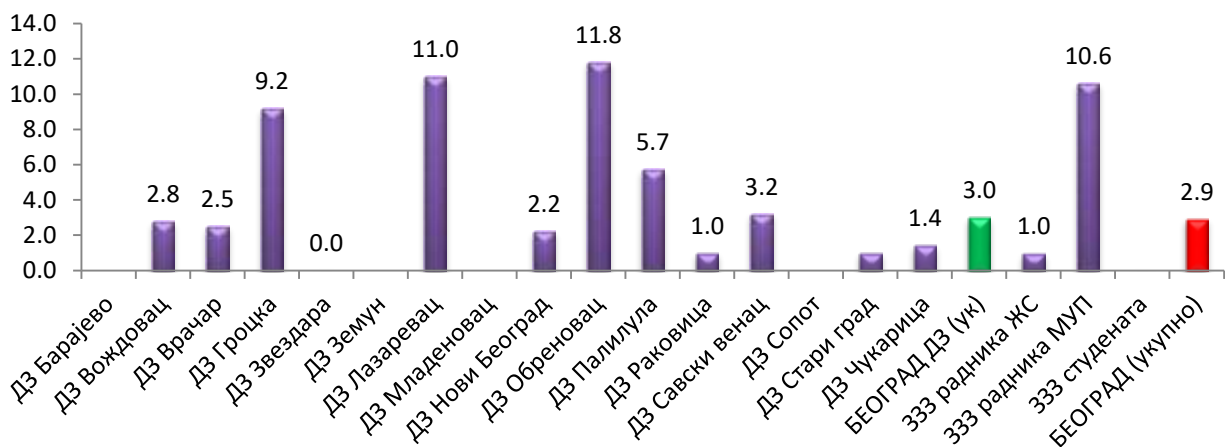
На нивоу Београда у 2018. години било је укупно 239.757 оториноларинголошких прегледа од којих је 58,1% било претходно заказано (што је већи удео заказаних прегледа у односу на претходну годину, када је било заказано 47,5% прегледа). Од укупног броја прегледа, 70% или 167.845 су били први прегледи, од којих је 67,9% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 2,9 дана, што је краће у

односу на претходну годину, када се на први преглед чекало 3,1 дан. Од свих заказаних прегледа, 94,8% су обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикони 1-4). Оториноларинголошка служба је радила у просеку 27 сати недељно у поподневним сатима (нешто краће у односу на претходну годину, када је служба у просеку радила поподне 32 сата недељно), а заказивање у здравственим установама које заказују специјалистичко-консултантне прегледе је било могуће сваког радног дана у месецу.

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

У току 2018. године на оториноларинголошки преглед у београдским установама примарне здравствене заштите у просеку се чекало 2,9 дана (Табела XXXIII у Прилогу). Најдуже се на овај преглед чекало у Дому здравља „Лазаревац“ (11 дана) и ЗЗЗ радника МУП (10,6 дана), а најкраће у домовима здравља „Раковица“ и „Стари град“ (по 1 дан), док чекања није било у Дому здравља „Звездара“ и ЗЗЗ студената. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају специјалисту ОРЛ, а податке везано за овај показатељ нису доставили домови здравља „Земун“ и „Младеновац“. Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада службе.

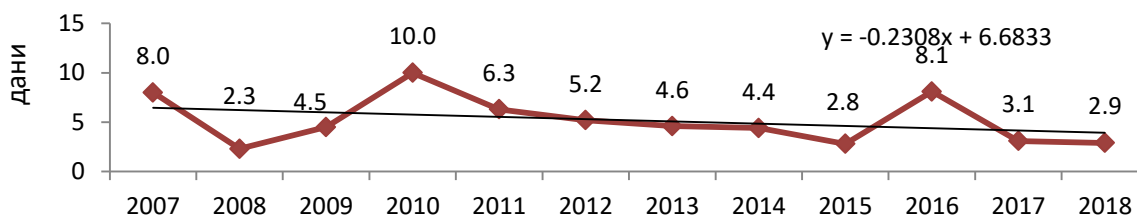
**Графикон 17. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед**



У периоду од 2007. до 2018. године, просечна дужина чекања на први преглед у оториноларинголошкој служби показује осцилације са тенденцијом пада од 2010. до 2015. године. У 2016. години се нагло повећава дужина чекања у складу са кадровском структуром и повећањем броја заказаних посета због прилагођавања организацији заказивања путем ИЗИСа, али се у последње две године дужина чекања смањила (Графикон 18 и Графикон 20).

У 2017. години просечна дужина чекања на оториноларинголошки преглед на нивоу Србије износила је 5,1 дан, док се у Београду у истој години у просеку 2 дана краће чекало на ОРЛ преглед (3,1 дан).

**Графикон 18. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед у периоду 2007-2018. године**



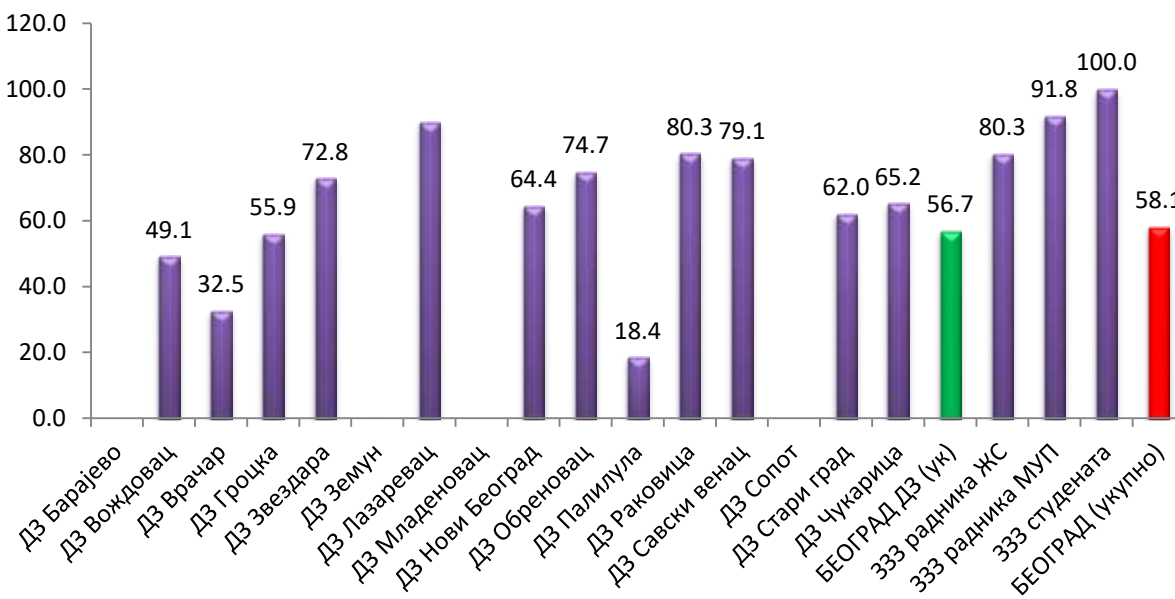
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

У оториноларинголошкој служби је било 58,1% заказаних прегледа, с обзиром да се велики број прегледа обавља по упуту изабраног лекара као хитан преглед у току дијагностике и лечења респираторних инфекција на шта указује и удео првих посета у укупном броју посета.

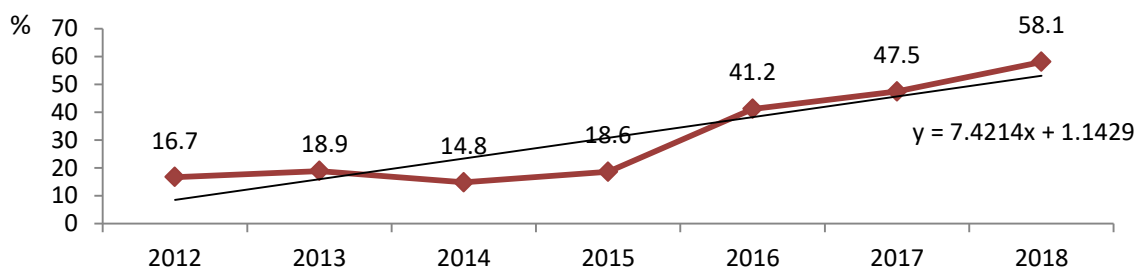
Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе. Сви прегледи били су заказани у 333 студената, а затим је највећи проценат заказаних прегледа био у 333 радника МУП (91,8%) и ДЗ „Лазаревац“ (90%), док је најмањи проценат заказаних прегледа био у ДЗ „Палила“ (18,4%). Дом здравља „Младеновац“ није доставио податке везано за овај показатељ, а домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ нису имали запосленог лекара у овој служби у току 2018. године (Графикон 19).

**Графикон 19. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби**



Процент заказаних посета показује растући тренд у периоду од 2012. године до 2018. године. У последњим годинама, од почетка активне имплементације ИЗИС-а уочава се повећање удела заказаних посета (Графикон 20). Као и у Београду, и на нивоу Србије бележи се повећање процента заказаних посета у оториноларинголошкој служби последњих година, тако да је у 2017. години било 59,4% заказаних посета у Србији.

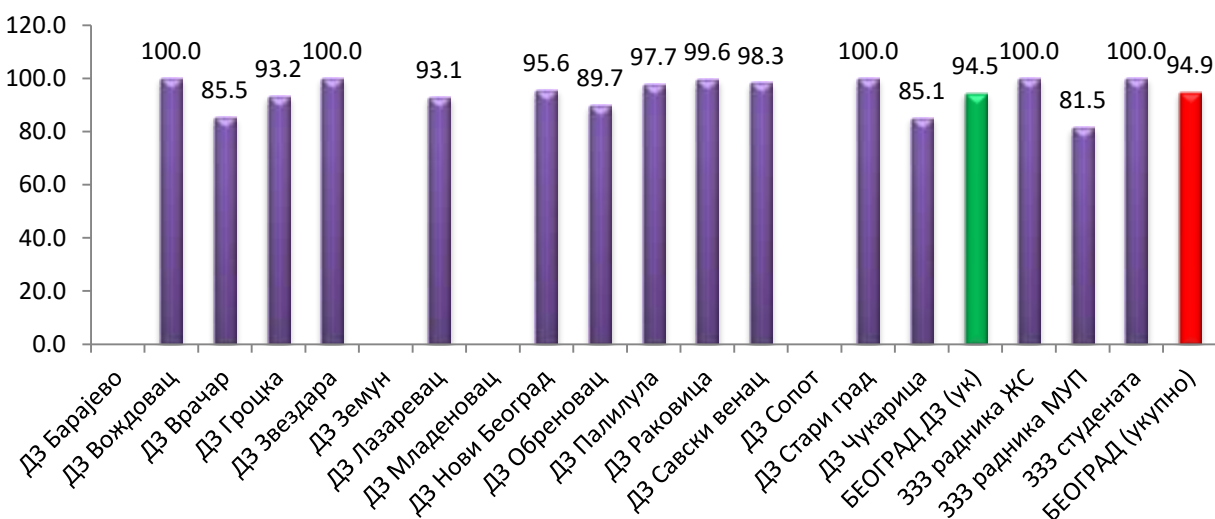
**Графикон 20. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2012 - 2018. године**



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

Овај показатељ се прати у установама које заказују први оториноларинголошки преглед. У домовима здравља „Вождовац“, „Звездара“ и „Стари град“, као и у 333 радника МУП и 333 студената сви корисници који су имали заказан оториноларинголошки преглед, били су прегледани у року од 30 минута од заказаног термина (Табела XXXIII у Прилогу и Графикон 21), а у свим преосталим установама, више од 80% заказаних пацијената било је прегледано у року од 30 минута. На укупном нивоу, у просеку је 94,9% пацијената било прегледано у року од 30 минута од времена заказаног термина. Домови здравља „Младеновац“ и „Земун“ нису доставили вредности овог показатеља.

**Графикон 21. Процент пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина**

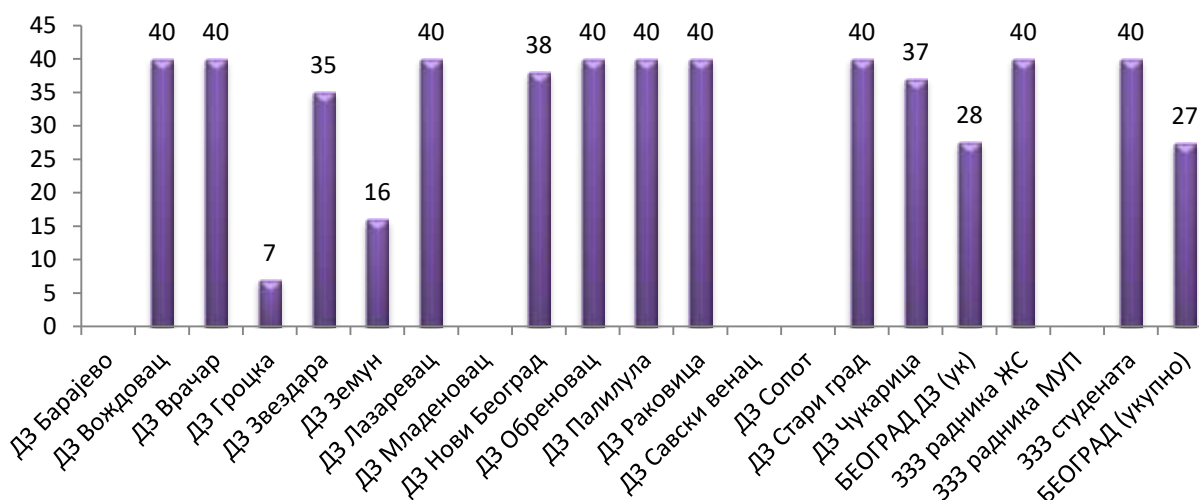




#### 4. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне

Као што је на Графикону 22. приказано на нивоу града Београда оториноларинголошка служба је у просеку радила 27 сати поподне. У 9 здравствених установа оториноларинголошка служба је радила пуно радно време у поподневним сатима (40 сати), а у другим установама у складу са кадровским капацитетима, док домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају лекара специјалисту оториноларингологије.

**Графикон 22. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне**



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

У свим здравственим установама које заказују оториноларинголошке прегледе, то је у 2018. години било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

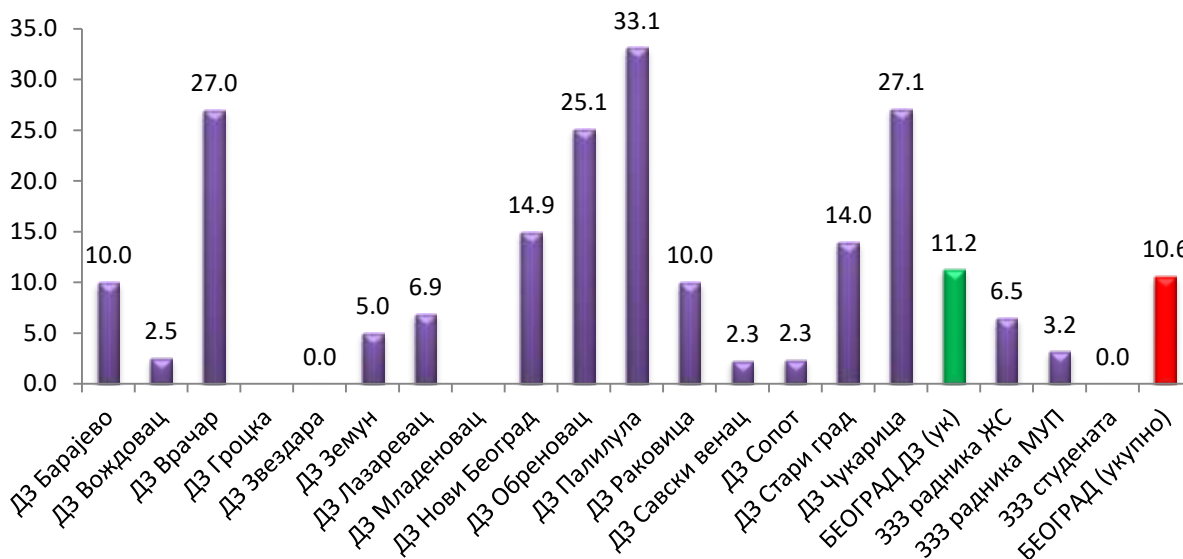
#### Д. СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА

На нивоу Београда у 2018. години било је укупно 92.304 психијатријских прегледа од којих је 73,9% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 56,4% или 52.047 су били први прегледи, од којих је 75,8% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 10,6 дана. Сви заказани прегледи су у 93,8% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикон 1-4). У просеку служба заштите менталног здравља ради 28 сати недељно у поподневним сатима, а прегледе је, у здравственим установама које их заказују, могуће је заказати сваког радног дана у месецу.

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

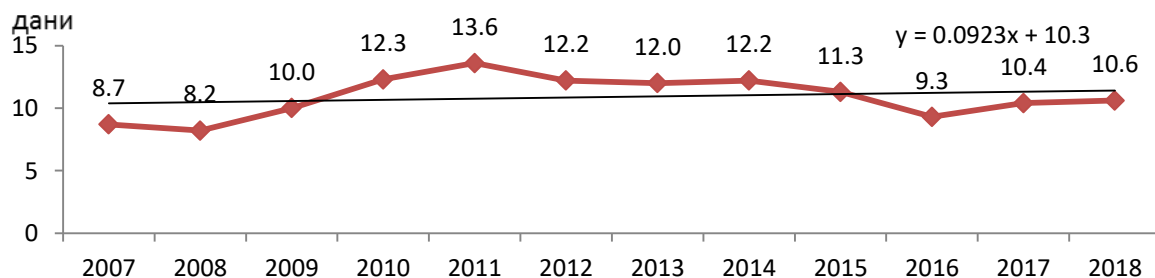
На нивоу Београда на први психијатријски преглед се у 2018. години у просеку чекало 10,6 дана. Најдуже се чекало у ДЗ „Палилула“ (33 дана), а најкраће у домовима здравља „Сопот“ и „Савски венац“ (по 2,3 дана), док чекања није било у ДЗ „Звездара“ и 333 студената, податке није доставио ДЗ „Младеновац“, а психијатра нема ДЗ „Гроцка“ (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 23).

**Графикон 23. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед**



У периоду од 2007–2018. године просечна дужина чекања на први психијатријски преглед на нивоу града варира. На први преглед психијатра се најдуже чекало у 2011. години, а најкраће у 2008. години, док је у последње три године вредност показатеља нешто нижа у односу на претходних неколико година (Графикон 24). У 2017. години просечно се у Србији на психијатријски преглед чекало 7,4 дана, а у Београду 3 дана дуже (Графикон 24).

**Графикон 24. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед у периоду 2007-2018. године**

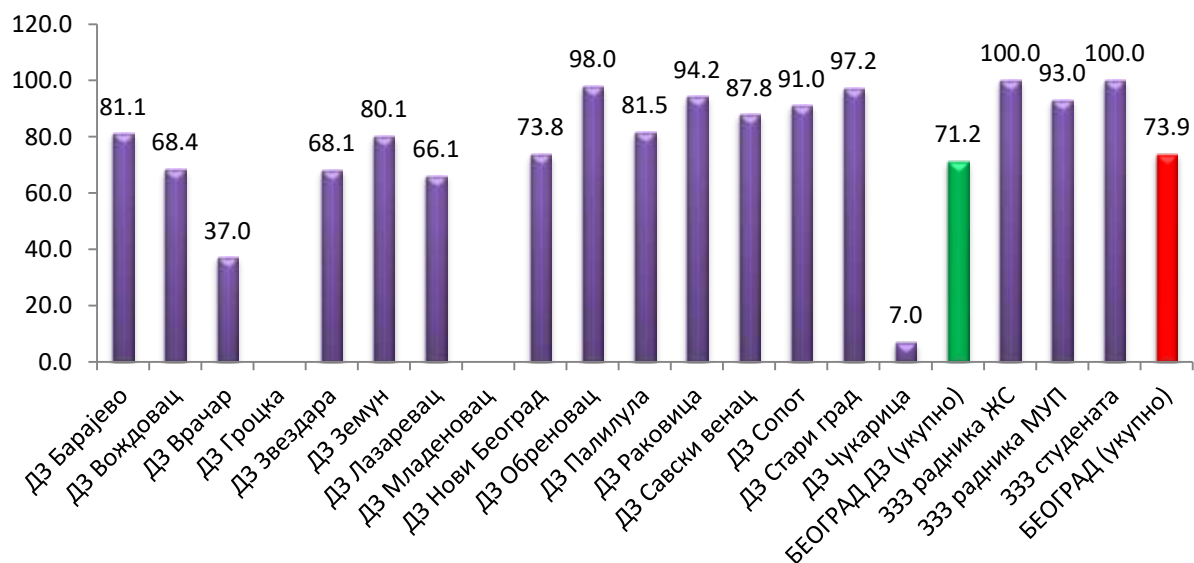


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

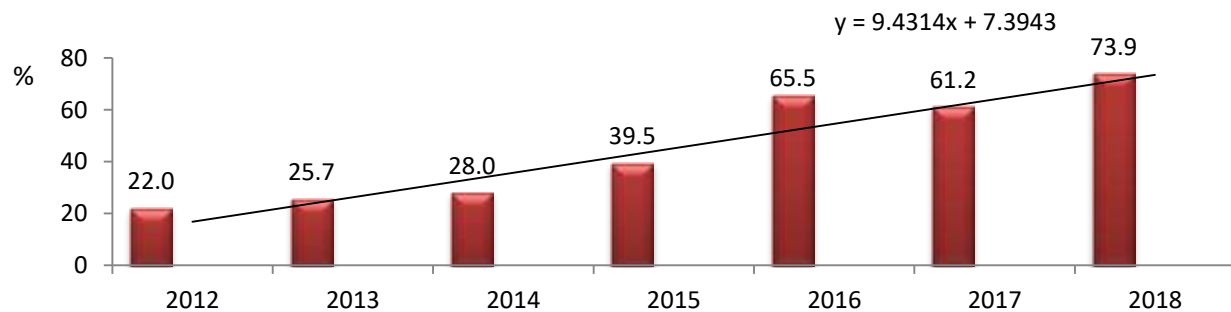
Све посете су биле заказане у 333 радника ЖС и 333 студената, а преко 90% посета је било заказано у домовима здравља „Обреновац“, „Раковица“, „Сопот“, „Стари град“ и 333 радника МУП. Најмање заказаних посета од домова здравља који прате овај показатељ, било је у ДЗ „Чукарица“, док податке везано за овај показатељ није доставио Дом здравља „Младеновац“ (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 25).

**Графикон 25. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља**



Тренд удела заказаних првих посета у односу на укупан број посета у периоду од 2012. до 2018. године показује повећање удела посета психијатру које се заказују (Графикон 26). Значајније повећање уочава се 2016. године, као последица увођења и имплементације ИЗИС-а (Графикон 26). У Србији је у 2017. години 67,8% посета било предходно заказано, што је већи проценат него исте године у Београду.

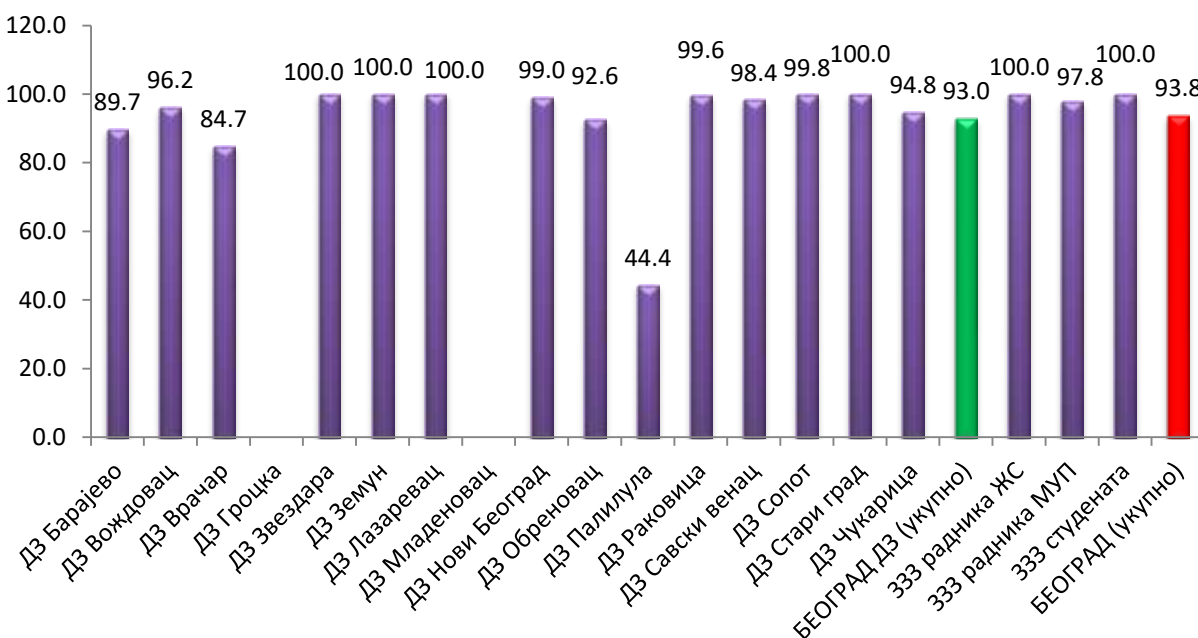
**Графикон 26. Процент заказаних посета у односу на укупан број првих посета у служби заштите менталног здравља у периоду 2012-2018. година**



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

На нивоу примарне здравствене заштите у Београду 93,8% заказаних прегледа обављено је у року 30 минута од заказаног термина (што је већи проценат у односу на претходну годину, када је 85,8% прегледано у року од 30 минута). Сви пацијенти у ДЗ „Звездара“, „Земун“, „Лазаревац“ и „Стари град“, као и 333 радника ЖС и 333 студената су прегледани у року од 30 минута, а више од 95% у домовима здравља „Вождовац“, „Нови Београд“, „Раковица“, „Савски венац“, „Сопот“ и 333 радника МУП. Најмањи проценат прегледаних у року од 30 минута био је у Дому здравља „Палилула“ (44,4%) (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 27).

Графикон 27. Процент пацијената који су примљени код психијатра у року од 30 минута од времена заказаног термина



### 4. Укупан број сати у недељи када служба заштите менталног здравља ради поподне

У већини здравствених установа, организован је рад службе за заштиту менталног здравља у поподневним сатима у пуном радном времену (40 сати) (Табела XXXIV у Прилогу). Најмањи број сати у недељи у поподневној смени ова служба је доступна корисницима у домовима здравља „Сопот“ (7) и „Барајево“ (14), док у ДЗ „Гроцка“ није организован рад ове службе јер установа нема специјалисту психијатрије. У Дому здравља „Савски венац“ и 333 радника МУП није организован рад службе у поподневним часовима у складу са кадровским и организационим капацитетима.

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

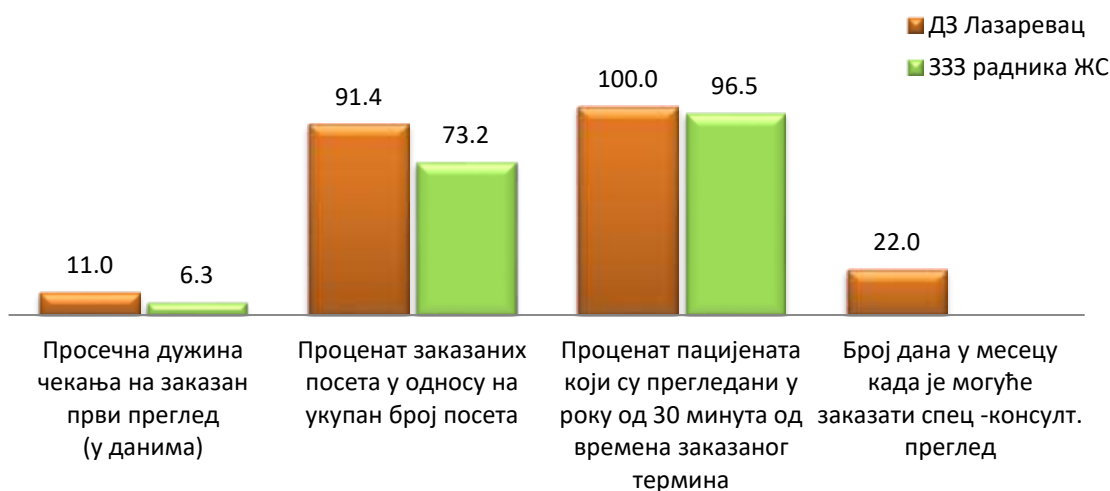
Сваког радног дана у месецу је могуће заказати психијатријски преглед у установама у којима се овај преглед заказује (Табела XXXIV у Прилогу).

### Ђ. ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА

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

У ове две установе обављено је укупно 7.423 пнеумофтизиолошких прегледа и то 4.725 у ДЗ „Лазаревац“, а 2.698 у 333 радника ЖС. У ДЗ „Лазаревац“ било је заказано 91,4% прегледа, а у 333 радника ЖС 73,2% пнеумофтизиолошких прегледа. Просечна дужина чекања на заказани први пнеумофтизиолошки преглед износила је 9,5 дана, и то 11 дана у ДЗ „Лазаревац“ и 6,3 дана у 333 радника ЖС (Графикон 28). У року од 30 минута од заказаног термина специјалистички пнеумофтизиолошки преглед је обавило 98,9% пацијената и то сви пацијенти Дома здравља „Лазаревац“ и 96,5% пацијента 333 радника ЖС. Прегледе је било могуће азати сваког радног дана у Дому здравља „Лазаревац“, док 333 радника ЖС није доставио податке (Табела XXXV у Прилогу).

Графикон 28. Показатељи квалитета рада пнеумофтизиолошке службе



### ЗАКЉУЧАК

У домовима здравља и заводима (333 радника МУП, 333 радника ЖС и 333 студената) на примарном нивоу здравствене заштите прати се 5 показатеља квалитета у оквиру специјалистичко-консултативних служби:

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед
2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у (СК) служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина

4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање (СК) прегледа

Наведени показатељи се прате у свакој специјалистичкој служби појединачно (интерној медицини, офталмологији, оториноларингологији и психијатрији) у свим поменутих установама, а у ДЗ „Лазаревац“ и 333 радника ЖС и у пнеумофтизиолошкој служби.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2018. до 31.12.2018. године укупно је било 894.633 специјалистичко - консултативних прегледа, од којих је 67% било заказано, што је више него претходних година, а ово повећање удела заказаних прегледа из године у годину може се објаснити имплементацијом Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа). Од укупног броја прегледа у 2018. години 605.928 или 67,7% су били први прегледи, од којих је 71,9% (435.594) било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед се кретала од 12,5 дана у офталмолошкој служби до 2,9 у пнеумофтизиолошкој служби. Заказани прегледи су у 93,8% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина што је нешто виши проценат него претходне године (90,7%).

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

- На нивоу града Београда у 2018. години, најдуже се чекало, као и претходне године, у офталмолошкој служби (12,5 дана), али је дужина чекања нешто смањена у односу на претходну годину, у складу са кадровским могућностима ове службе. Пратећи просечну дужину чекања од 2012. године до 2018. године, запажа се скраћење дужине чекања у службама офталмологије, оториноларингологије и заштите менталног здравља, док се растући тренд дужине чекања на први преглед уочава у служби пнеумофтизиологије, а у служби интерне медицине чекање је приближно као на почетку периода праћења, уз варијације. У циљу повећања ефикасности и квалитета рада, као и повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на први преглед, у складу са кадровским капацитетима и организационим могућностима ових служби.
- На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите запажа повећање удела заказаних прегледа у последњих неколико година, односно од увођења заказивања прегледа путем ИЗИС-а. Највећи проценат заказаних прегледа био је у пнеумофтизиолошкој служби, а најмањи у служби оториноларингологије.
- У периоду од 2012. до 2018. године проценат заказаних првих посета специјалисти интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије и психијатрије показује растући тренд и у свим службама у 2018. години забележен је највећи удео заказаних прегледа од почетка периода праћења, односно од 2012. године.
- У циљу повећања задовољства корисника неопходно је, што је могуће више, скратити време чекања на заказани преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском периоду, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду. У специјалистичко-консултативној служби у Београду у 2018. години 95,5% корисника је било

примљено на преглед у року од 30 минута, што је највећи проценат у посматраном периоду.

- У појединим домовима здравља СК службе нису организовале рад свих специјалности због недостатка појединих лекара специјалиста. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају организовану службу оториноларингологије, а Дом здравља „Гроцка“ нема организовану службу за заштиту менталног здравља. Такође, неки домови здравља немају могућност организовања рада службе у поподневним сатима и то: оториноларингологија – ДЗ „Савски венац“ и 333 радника МУП; психијатрија - домови здравља „Сопот“ и „Барајево“; пнеумофтизиологија – Дом здравља „Лазаревац“. Најдуже је у поподневним сатима радила служба интерне медицине (34 сата).
- У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, заказивање је омогућено сваког радног дана у месецу.

Увођење Интегрисаног здравствено-информационог система изменило је процес заказивања и дужину чекања на преглед, а самим тим и вредности показатеља рада специјалистичко-консултативних служби. Унапређење квалитета у овим службама ће у наредним годинама зависити од даље имплементације и примене ИЗИС-а.