

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ  
ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ У 2019. ГОДИНИ**

## САДРЖАЈ

	Страна
I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2019. ГОДИНИ	3
Избор лекара и коришћење здравствене заштите	7
Саветовање о здравим стиловима живота	22
Задовољство корисника радом медицинских сестара	32
Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара	37
Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите	46
Плаћање услуга здравствене заштите	60
Укупно задовољство корисника квалитетом рада примарне здравствене заштите у Београду	68
Коментари корисника	72
Закључак	73
Предлог мера	75
II ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2019. ГОДИНИ	77
III ЗАДОВОЉСТВО РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У 2019. ГОДИНИ	101

# I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2019. ГОДИНИ

## Увод

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је 25.11.2019. 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 7.665 корисника или 51,2% оних који су на дан испитивања користили услуге изабраних лекара у овим здравственим установама (више него у 2018. години – 50,3%, а мање него у 2017. години – 54,5%). Од укупног броја испитаника 67% је женског пола, док је 33% испитаника мушког пола. Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника и то 53,9% свих корисника службе опште медицине, 41,5% корисника педијатријске службе и 63% корисника гинеколошке службе. Удео испитиване популације у односу на укупан број корисника већи је у служби опште медицине, служби педијатрије и у служби гинекологије, 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 9.247 подељених упитника враћено је попуњено – 7.665 или 82,9%, при чему су стопе одговора корисника веће него 2018. године у свим службама. У Служби за здравствену заштиту одраслих стопа одговора је 81,4% (што је већа стопа у односу на 2018. годину када је износила 76,5%), у Служби за здравствену заштиту деце 81,5% (док је у 2018. години била 77,6%), у Служби за здравствену заштиту жена 91,5% (а у 2018. години је била 89,2%) (Графикон 1).

**Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2015-2019. године**



**У служби за здравствену заштиту одраслих грађана**, најнижа стопа одговора била је у ДЗ „Палилула“ (52,9%), као и у **служби за здравствену заштиту деце** (53,5%), док је у Дому здравља „Земун“ била најнижа стопа одговора у **служби за здравствену заштиту жена** (73,0%)

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

Највећи број анализираних упитника је из службе за здравствену заштиту одраслих грађана, укупно 4.504 упитника или 58,7% анализираних. Из педијатријске службе анализирано је 1.951 упитника (25,4%), а из гинеколошке службе 1.212 упитника (15,8%).

**Просечна старост анкетираних корисника** је 45,8 година, што је иста просечна старост као и претходне године. Просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1. Најмлађе кориснике, као и претходне године има 333 студената (22 године), док су најстарији корисници Дома здравља „Гроцка“ (50,8 година). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 2.

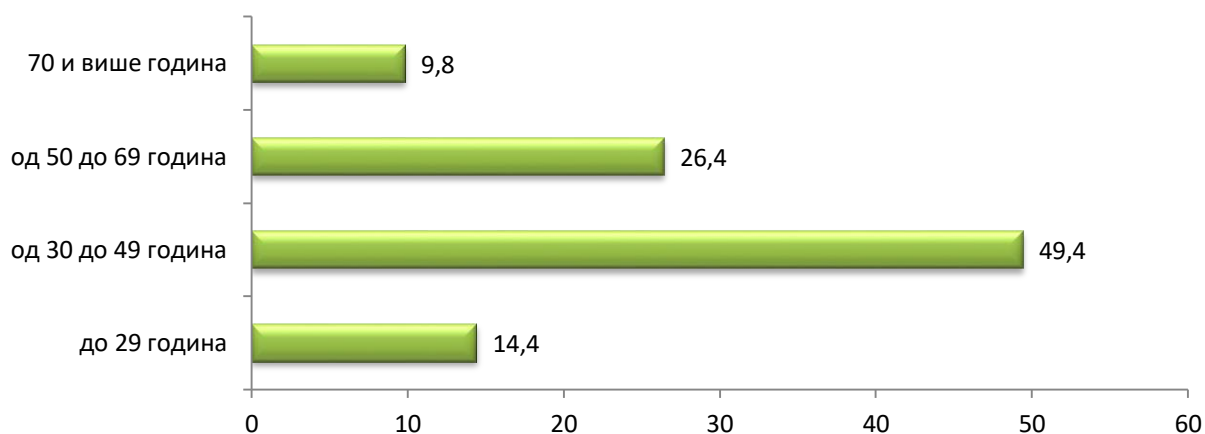


**Табела 1. Просечна старост испитаника**

Служба	N	Просечна старост (година)	SD
Општа медицина	4.400	50,5	16,3
Педијатрија	1.794	36,7	9,2
Гинекологија	1.170	41,7	14,1
Укупно	<b>7.364</b>	<b>45,8</b>	<b>15,7</b>

Просечна старост испитаника у Служби за општу медицину је 50,5 година (Табела 1), а највише испитаника у овој служби налази се у добној групи од 30 до 49 година (38,8%), затим од 50 до 69 година (35,0%), следе старији од 70 година (15,1%), док је најмање млађих од 29 година (11,1%). Просечна старост испитаника у Служби гинекологије је 36,7 година, а у Служби педијатрије 36,9 година.

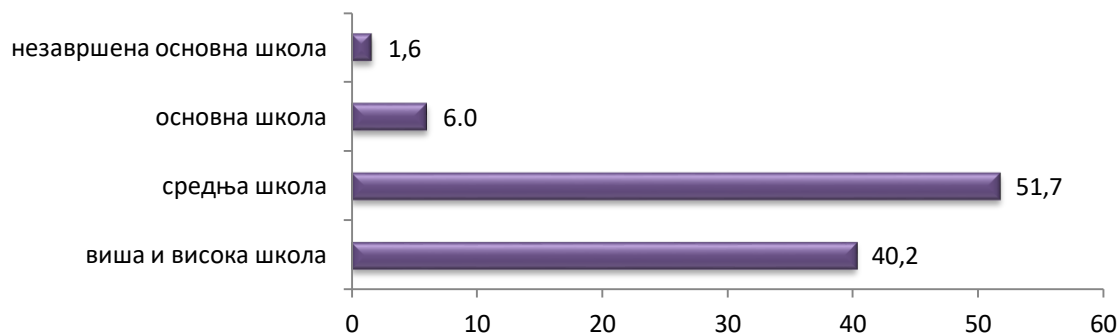
**Графикон 2. Старосна структура свих испитаних корисника**



Око две трећине анкетираних чине жене (67% или 5.026).

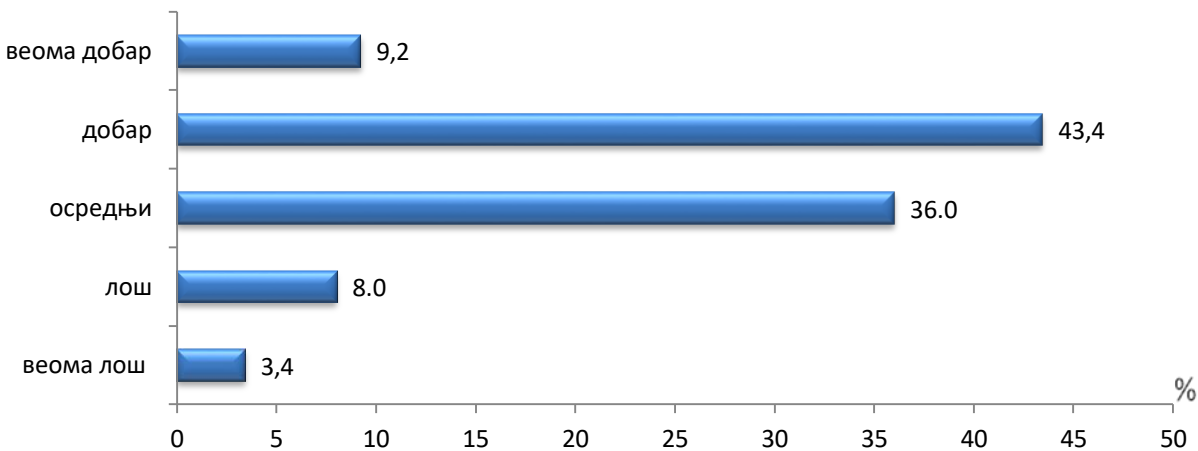
Више од половине анкетираних има завршену средњу школу (Графикон 3), док је више од 40% испитаника завршило вишу и високу школу.

**Графикон 3. Образовна структура испитаника**



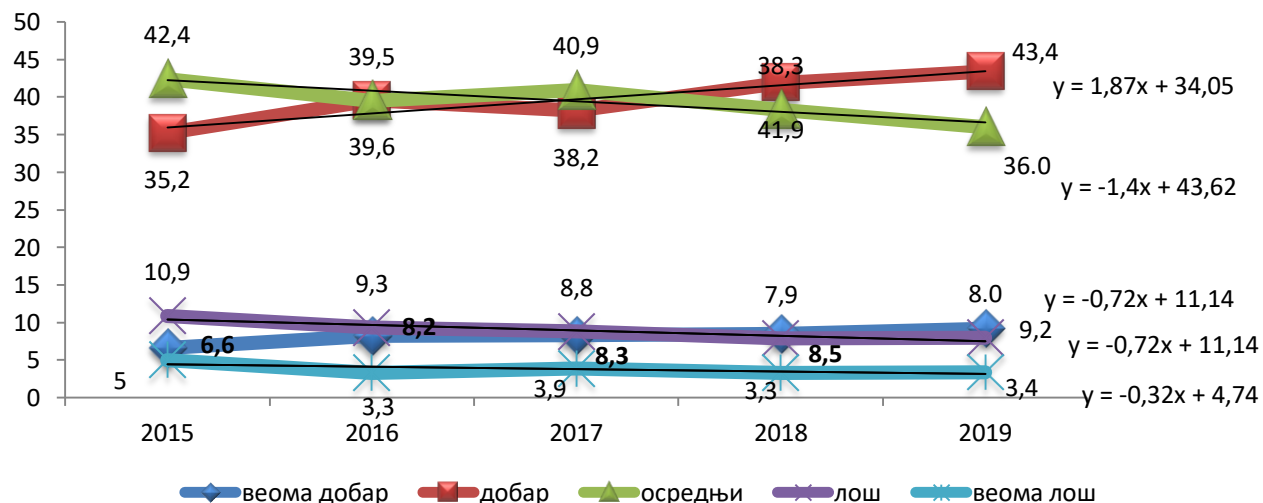
Највећи проценат испитаника свој материјални положај процењује као добар (43,4%) и осредњи (36%) (Графикон 4). У односу на претходну годину незнатно је више оних који су свој материјални положај оценили као лош 8% (у 2018. години било је 7,9%) и веома лош 3,4% (3,3% у 2018. години). Повећан је проценат испитаника који свој материјални положај оцењују као веома добар и то са 8,5% у 2018. години на 9,2% у 2019. години.

**Графикон 4. Материјални положај испитаника**



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2015. до 2019. године може се уочити повећање процента корисника који свој материјални положај оцењују као добар и то са 35,2% у 2015. години на 43,4% у 2019. години. Такође, у петогодишњем интервалу порастао је проценат испитаника који свој материјални положај оцењују као веома добар (са 6,6% у 2015. години на 8% у 2019. 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 2015-2019. године и тренд промене**



## Избор лекара и коришћење здравствене заштите

Као и претходних година, око три четвртине корисника (73,1%) је само изабрало лекара код кога се лечи, а сваком десетом кориснику (10,8%), лекар је додељен у дому здравља. 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 смањио проценат корисника који су самостално изабрали свог лекара и проценат оних којима је неко у породици изабрао лекара, а повећао се проценат корисника којима је лекар додељен, оних који немају изабраног лекара и који се не сећају (Табела 2).

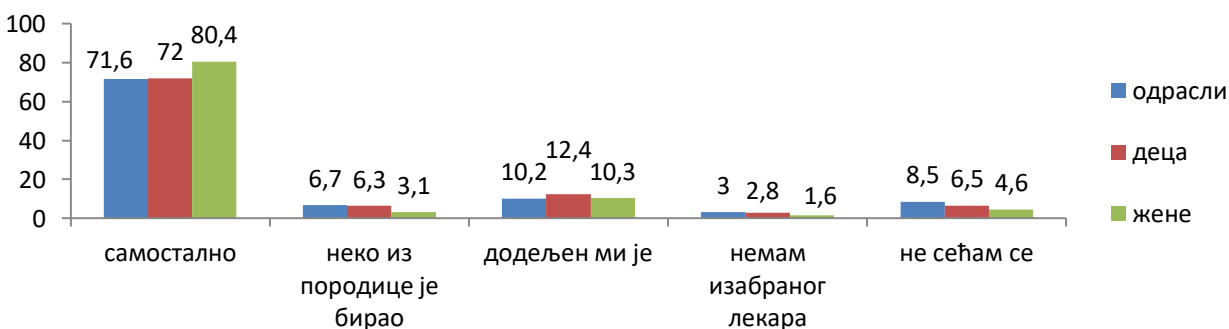
Табела 2. Начин избора лекара у периоду 2015-2019. године

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
	%	%	%	%	%
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
2019	73,1	6,0	10,8	2,7	7,3

Самосталном **избору лекара** и ове године склоније су жене (76,4%) него мушкарци (67,1%), док се испитаници мушког пола чешће изјашњавају да је неко из породице изабрао лекара за њих (8,6%), у односу на испитанице женског пола (4,7%).

Близу четири петине испитаница у служби за здравствену заштиту жена је самостално изабрало свог лекара (80,4%), док је овај проценат нижи у службама за здравствену заштиту одраслих (71,6%) и деце (72,0%) (Графикон 6).

Графикон 6. Начин избора лекара (по службама)



Посматрајући по здравственим установама (Табела 3), највећи проценат корисника је **самостално изабрао свог лекара** у 333 радника МУП-а (84,4%) и Дому здравља „Гроцка“ (84,0%). Додељивање лекара пацијенту чешће је у домовима здравља „Звездара“ (17,9%) и 333 радника ЖС (17,5%), у односу на остале установе. Највећи проценат

испитаника нема изабраног лекара у домовима здравља „Лазаревац“ (11,4%) и „Врачар“ (10,9%).

**Табела 3. Начин избора лекара**

Здравствена установа	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
ДЗ Барајево	76,2%	6,7%	7,9%	3,7%	5,5%
ДЗ Вождовац	82,7%	5,0%	7,1%	1,8%	3,4%
ДЗ Врачар	46,5%	6,6%	13,8%	10,9%	22,3%
ДЗ Гроцка	84,0%	4,2%	6,1%	1,4%	4,2%
ДЗ Звездара	57,7%	8,0%	17,9%	1,9%	14,6%
ДЗ Земун	70,1%	6,6%	13,3%	1,7%	8,3%
ДЗ Лазаревац	74,8%	5,0%	4,0%	11,4%	5,0%
ДЗ Младеновац	80,5%	4,5%	10,5%	3,0%	1,5%
ДЗ Нови Београд	82,3%	7,0%	5,5%	1,0%	4,3%
ДЗ Обреновац	68,6%	4,1%	14,3%	2,8%	10,2%
ДЗ Палилула	68,1%	6,9%	13,1%	3,6%	8,3%
ДЗ Раковица	79,8%	4,6%	10,7%	0,4%	4,6%
ДЗ Савски венац	82,1%	3,6%	10,5%	0,7%	3,1%
ДЗ Сопот	76,9%	6,5%	8,3%	1,9%	6,5%
ДЗ Стари град	77,3%	8,8%	8,8%	1,0%	4,2%
ДЗ Чукарица	69,8%	7,0%	16,5%	0,7%	6,0%
ЗЗЗ радника ЖС	67,5%	7,7%	17,5%	2,8%	4,5%
ЗЗЗ радника МУП	84,4%	3,2%	5,8%	1,3%	5,2%
ЗЗЗ студената	76,5%	4,4%	10,3%	2,9%	5,9%
Укупно	73,1%	6,0%	10,8%	2,7%	7,4%

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходних пет година, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара**, па тако половина испитаника сматра да може да га промени кад год то пожели, а 21,6% сматра да може да га промени једном годишње. Са процедуром промене изабраног лекара није упознато 25,3% корисника, што је више у односу на претходне две године (Табела 4).

**Табела 4. Промена изабраног лекара, 2015-2019. 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
<b>2015</b>	50,4	21,7	2,4	25,5
<b>2016</b>	49,0	23,0	2,1	25,8
<b>2017</b>	51,1	22,7	2,9	23,4
<b>2018</b>	52,8	22,3	2,0	22,9
<b>2019</b>	50,0	21,6	3,2	25,3

Посматрајући резултате по здравственим установама (Табела 5), може се закључити да у појединим установама велики удео корисника и даље није упознат са процедуром промене изабраног лекара и то највише у 333 студената (47,4% корисника) и Дома здравља „Врачар“ (40% корисника).

**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	41,4%	15,9%	6,4%	36,3%
ДЗ Вождовац	75,0%	8,3%	1,2%	15,4%
ДЗ Врачар	32,8%	15,0%	12,2%	40,0%
ДЗ Гроцка	41,7%	21,8%	3,3%	33,2%
ДЗ Звездара	45,6%	11,7%	4,1%	38,5%
ДЗ Земун	59,4%	13,0%	2,2%	25,3%
ДЗ Лазаревац	65,7%	14,9%	1,5%	17,9%
ДЗ Младеновац	44,7%	18,6%	5,0%	31,7%
ДЗ Нови Београд	42,0%	46,6%	0,7%	10,7%
ДЗ Обреновац	27,3%	41,2%	3,1%	28,4%
ДЗ Палилула	56,5%	12,3%	3,6%	27,5%
ДЗ Раковица	44,7%	17,9%	3,8%	33,6%
ДЗ Савски венац	62,5%	16,9%	0,9%	19,8%
ДЗ Сопот	58,3%	17,6%	3,7%	20,4%
ДЗ Стари град	56,9%	14,3%	1,5%	27,3%
ДЗ Чукарица	52,9%	18,8%	2,1%	26,2%
333 радника ЖС	58,0%	20,8%	2,4%	18,8%
333 радника МУП	42,1%	13,2%	7,2%	37,5%
333 студената	37,8%	13,3%	1,5%	47,4%
Укупно	50,0%	21,6%	3,2%	25,3%

У 2019. години 65,8% 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). Најмлађи корисници, у добној групи до 29 година старости најређе су мењали свог изабраног лекара (22,4%), док су као и претходних година старији од 70 година најчешће мењали изабраног лекара (42,5%).

Посматрано по службама, у 2019. години, свог изабраног лекара није мењало 61,3% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 75,1% корисника служби за здравствену заштиту деце, као ни 63,9% корисница услуга служби за здравствену заштиту жена.

**Табела 6. Промена изабраног лекара, период 2015-2019. године**

Година	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
2015	28,1	71,9
2016	27,2	72,8
2017	29,5	70,5
2018	31,2	68,8
2019	34,2	65,8

У појединим домовима здравља више од три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара, а највише у 333 студената (83,6%) и Дому здравља „Гроцка“ (80%).

**Табела 7. Промена изабраног лекара**

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	ДЗ Барајево	31,4%
ДЗ Вождовац	48,4%	51,6%
ДЗ Врачар	22,6%	77,4%
ДЗ Гроцка	20,0%	80,0%
ДЗ Звездара	31,8%	68,2%
ДЗ Земун	28,8%	71,2%
ДЗ Лазаревац	28,6%	71,4%
ДЗ Младеновац	34,9%	65,1%
ДЗ Нови Београд	48,8%	51,2%
ДЗ Обреновац	22,0%	78,0%
ДЗ Палилула	29,1%	70,9%
ДЗ Раковица	23,6%	76,4%
ДЗ Савски венац	36,1%	63,9%
ДЗ Сопот	23,8%	76,2%
ДЗ Стари град	26,8%	73,2%
ДЗ Чукарица	31,5%	68,5%
333 радника ЖС	62,9%	37,1%
333 радника МУП	41,4%	58,6%
333 студената	16,4%	83,6%
Укупно	34,2%	65,8%

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, наводе се: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (47,6%), пресељење корисника (24,5%), други разлози (18,8%) и као најређи - неспоразум са лекаром (7,4%). На Табели 8. приказана је дистрибуција одговора на питање о разлогу промене изабраног лекара у последњих пет година, где се може уочити да је, у односу на период пре пет година, порастао број корисника који је променио изабраног лекара и да је напуштање картотеке од стране лекара све чешћи разлог промене изабраног лекара, што

је и очекивано с обзиром на старосну структуру и велики број изабраних лекара који одлази у пензију.

**Табела 8. Разлог промене изабраног лекара, 2015-2019. 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
	%	%	%	%	%
<b>2015</b>	15,5	7,3	3,5	8,1	65,6
<b>2016</b>	14,5	7,3	3,2	8,1	66,9
<b>2017</b>	16,2	10,0	3,7	7,3	62,8
<b>2018</b>	17,5	9,9	3,1	7,6	61,9
<b>2019</b>	19,7	10,3	3,3	7,9	58,8

Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у свим установама, осим у ДЗ „Вождовац“ и 333 радника МУП-а, где предњачи пресељење као најчешћи разлог промене изабраног лекара (Табела 9).

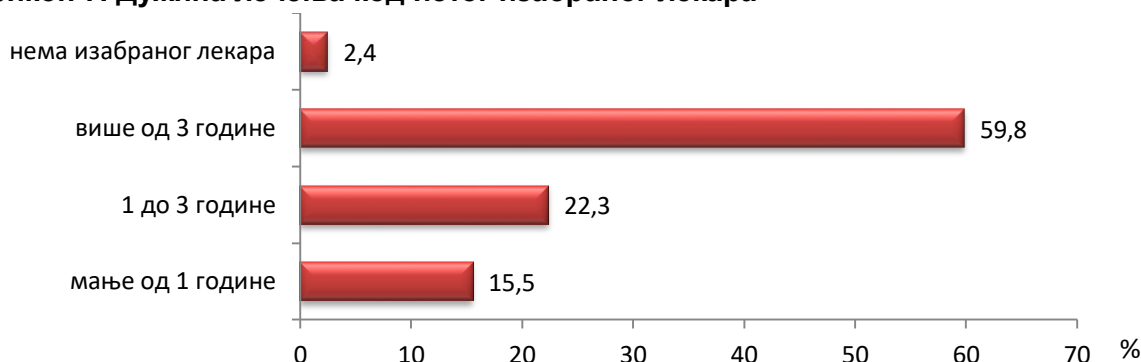
**Табела 9. Разлог промене изабраног лекара**

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	14,6%	10,8%	2,5%	9,5%	62,7%
ДЗ Вождовац	19,2%	23,2%	2,8%	7,2%	47,6%
ДЗ Врачар	12,5%	7,1%	3,9%	6,9%	69,6%
ДЗ Гроцка	12,2%	5,3%	1,6%	5,3%	75,5%
ДЗ Звездара	22,5%	8,4%	6,0%	7,8%	55,3%
ДЗ Земун	18,3%	6,1%	2,9%	6,3%	66,4%
ДЗ Лазаревац	14,4%	5,2%	3,6%	9,3%	67,5%
ДЗ Младеновац	19,4%	2,7%	8,6%	12,4%	57,0%
ДЗ Нови Београд	27,4%	15,9%	1,1%	8,2%	47,4%
ДЗ Обреновац	13,1%	4,6%	3,4%	6,5%	72,4%
ДЗ Палилула	18,9%	9,3%	6,0%	8,7%	57,1%
ДЗ Раковица	11,6%	7,0%	2,3%	6,6%	72,5%
ДЗ Савски венац	31,9%	10,9%	3,8%	6,5%	46,9%
ДЗ Сопот	13,0%	7,0%	0,0%	7,0%	73,0%
ДЗ Стари град	20,2%	5,8%	3,2%	10,4%	60,4%
ДЗ Чукарица	22,5%	5,9%	3,1%	6,2%	62,3%
333 радника ЖС	23,9%	19,8%	7,0%	14,8%	34,6%
333 радника МУП	33,3%	5,7%	2,8%	11,3%	46,8%
333 студената	5,4%	9,2%	2,3%	7,7%	75,4%
Укупно	19,7%	10,3%	3,3%	7,9%	58,8%

Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (59,8%), а више од петине (22,3%) између једне и три године (Графикон 7). Да нема изабраног лекара изјаснило се нешто више корисника мушког пола у односу на особе женског пола.

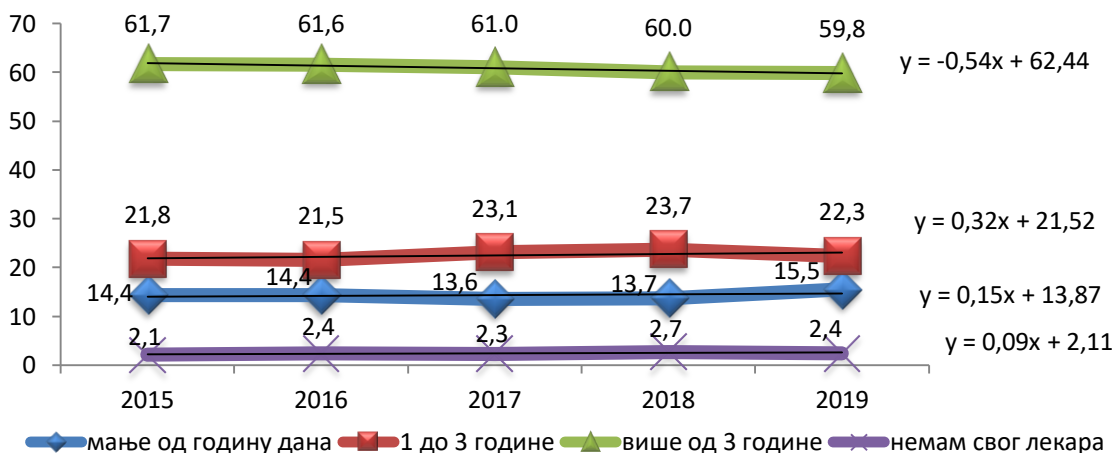
Изабраног лекара нема највећи проценат корисника у категоријама које своје материјално стање оцењује као веома добро и веома лоше (по 3,8%), у односу на оне који своје материјално стање оцењују као осредње (1,9%) и добро (3,4%), док је најмањи проценат оних који немају изабраног лекара међу корисницима који своје материјално стање оцењују као лоше (1,0%). Најмањи проценат испитаника у добној групи старијих од 70 година нема изабраног лекара (њих 1,9%), док је највећи проценат оних који немају изабраног лекара у најмлађој добној групи до 29 година (3,5%).

**Графикон 7. Дужина лечења код истог изабраног лекара**



У периоду од 2015-2019. године, уочава се смањење процента испитаника који се лече дуже од 3 године код истог лекара, док се повећава проценат оних који немају свог изабраног лекара, оних који се код истог лекара лече краће од годину дана и оних који се код истог лекара лече од 1 до 3 године (Графикон 8).

**Графикон 8. Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2015-2019. године и тренд промена**



Ако посматрамо дужину лечења код истог изабраног лекара у односу на добне групе испитаника, на нивоу примарне здравствене заштите у Београду, испитаници старији од 70 година најчешће нису мењали свог изабраног лекара дуже од 3 године (80,3%), следе их испитаници старости од 50 до 69 година (71,5%), затим они од 30 до 49 година (56,8%) и на крају нешто више од трећине испитаника млађих од 30 година, није мењало свог изабраног лекара дуже од 3 године (36,2%).



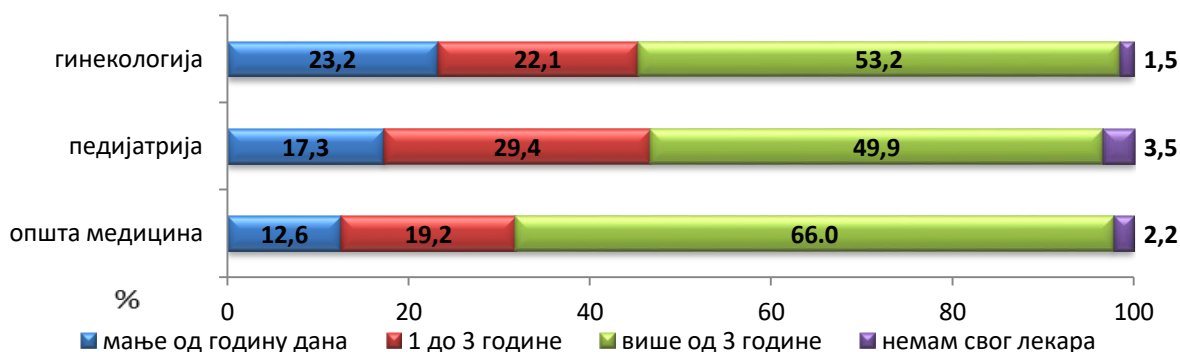
Посматрано по установама примарне здравствене заштите, близу две трећине корисника се лечи дуже од 3 године код истог лекара у 333 радника ЖС (65,7%) и Дому здравља „Нови Београд” (63,6%), док је у Дому здравља „Барајево“ најмањи проценат корисника који се лече код истог лекара дуже од 3 године (11,5%) (Табела 10).

**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	44,6%	12,7%	11,5%	31,2%
ДЗ Вождовац	19,7%	27,1%	38,0%	15,2%
ДЗ Врачар	27,8%	7,5%	23,4%	41,3%
ДЗ Гроцка	17,4%	33,3%	43,8%	5,5%
ДЗ Звездара	20,0%	14,9%	34,3%	30,9%
ДЗ Земун	21,4%	9,1%	46,3%	23,3%
ДЗ Лазаревац	23,8%	25,9%	39,9%	10,4%
ДЗ Младеновац	31,6%	24,4%	25,9%	18,1%
ДЗ Нови Београд	6,3%	23,3%	63,6%	6,8%
ДЗ Обреновац	13,5%	21,6%	39,0%	25,8%
ДЗ Палилула	35,1%	19,7%	32,3%	12,9%
ДЗ Раковица	13,7%	21,5%	35,9%	28,9%
ДЗ Савски венац	29,1%	16,5%	29,7%	24,7%
ДЗ Сопот	13,2%	17,9%	54,7%	14,2%
ДЗ Стари град	22,7%	17,3%	26,0%	33,9%
ДЗ Чукарица	6,1%	26,3%	23,7%	43,9%
333 радника ЖС	3,3%	5,8%	65,7%	25,2%
333 радника МУП	44,7%	7,9%	27,0%	20,4%
333 студената	35,8%	14,9%	36,6%	12,7%
УКУПНО	19,5%	18,9%	39,6%	22,0%

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. У 2019. години изабраног лекара дуже од 3 године није мењало 66% одраслих корисника (што је мање него 2018. године 66,2%), изабраног гинеколога није мењало дуже од 3 године 53,2% жена (што је више у односу на 2018. годину, када 48,6% корисница није мењало изабраног гинеколога), док изабраног педијатра дуже од 3 године није мењало 49,9% корисника служби за здравствену заштиту деце (мање у односу на протеклу годину – 52,4%) (Графикон 9).

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



У 2019. години, сваки анкетирани корисник је у просеку остварио 5,7 посета изабраном лекару, нешто мање него у 2018. години (6,4 посете). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старашћу анкетираних корисника. Корисници млађи од 29 година остварили су у просеку 4,9 посета, корисници од 30 до 49 година око 5,2 посете, они у добној групи од 50 до 69 година остварили су 6,4 посете, а старији од 70 година остварили су највише посета, односно 8 посета у последњих 12 месеци (што је мање у односу на претходну годину, када су припадници најстарије добне групе преко 70 година остварили у просеку чак 10 посета у току године). Највећи број посета лекару у последњих 12 месеци остварили су корисници који свој материјални положај оцењују као лош (9 посета), што је мање у односу на претходну годину (када су ови корисници у просеку остварили 7,5 посета), следе корисници веома лошег материјалног положаја (око 7 посета), док су најмање посета остварили корисници доброг материјалног положаја (око 6 посета). Највише пута у претходних 12 месеци лекара су посетили испитаници који немају завршену основну школу (око 10 посета), затим они са завршеном основном школом (око 9 посета), а најмањи просечан број посета лекару имали су испитаници са вишом и високом школом (око 5 посета). Као и претходне године, мушкарци су остварили у просеку већи број посета изабраном лекару (6,1 посета) у току 2019. године, у односу на жене (5,5 посета), а запажа се и смањење просечног броја посета изабраном лекару у односу на 2018. годину (када је било у просеку 7,3 посета мушкараца и 6 посета жена изабраном лекару).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре 6,1 посету изабраном лекару, што је нешто мање него претходне године (када је у просеку забележено 6,7 посета изабраном лекару). Овај број, као и претходних година, расте са старијом доби корисника, па је тако најстарија група корисника преко 70 година остварила у просеку 8,5 посета изабраном лекару (што је мање у односу на претходну годину када је најстарија добна група остварила у просеку 10 посета), они од 50 до 69 година остварили су у просеку 7 посета, корисници од 30 до 49 година 5 посета, а најмлађи корисници до 30 година 4 посете. Учесталост посећивања изабраног лекара опште медицине смањује се са повећањем образовног нивоа (и то са око 13 посета корисника са незавршеном основном школом и 10 посета оних са завршеном основном школом на око 6 посета корисника који имају завршену средњу школу и око 5 посета корисника са вишим и високим

образовањем). Корисници веома лошег материјалног стања најчешће посећују свог изабраног лекара у служби опште медицине, па су као и претходне године и у 2019. години остварили око 9 посета, док су корисници доброг и веома доброг материјалног стања остварили око 6 посета.

Највећи број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци остварили су корисници ДЗ „Обреновац“ (10,1), а следи ДЗ „Гроцка“ (9,4) (Табела 11). И даље се повећава просечан број посета другом лекару, па је у 2019. години било 2,2 посете другом лекару (у односу на 2 посете у 2018. години, 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 „Лазаревац“ (5,5 посета) и „Обреновац“ (4,5). Повећава се број посета које испитаници остварују лекару у приватној пракси и у 2019. години износи 1,7 (док је у 2018. и 2017. години био 1,6, а у 2016. и 2015. години био 1,2). Највећи број посета лекару у приватној пракси остварили су корисници домова здравља „Обреновац“ и „Лазаревац“ (2,8), а следе корисници домова здравља „Младеновац“ (2,6) и „Звездара“ (2,5).

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

**У службама за здравствену заштиту жена** у просеку је остварено 3,5 посета изабраном гинекологу, што је мање у односу на прошлу годину, када су остварене 4,3 посете изабраном гинекологу (али нешто више у односу на 2017. годину, када је остварено у просеку 3,4 посете изабраном гинекологу). Највише посета оствариле су у просеку кориснице са завршеном основном школом (4,4 посете). Такође, највећи број посета оствариле су у просеку кориснице веома доброг материјалног статуса (4 посете), а најмање кориснице лошег материјалног положаја (2,8 посета).

Највећи број посета изабраном гинекологу у последњих 12 месеци оствариле су кориснице у Дому здравља „Гроцка“ (8) и „Младеновац“ (6,2), а најмањи број посета кориснице домова здравља „Нови Београд“ (2,2) и „Земун“ (2,4). Кориснице су посетиле другог лекара у служби у последњих 12 месеци у просеку 1,1 пут, што је више него прошле године (0,9 пута), док су лекара у приватној пракси посетиле 1,9 пута, што је више у односу на 2018. годину (1,8 пута). Највећи број посета лекару у приватној пракси, имале су кориснице службе за здравствену заштиту жена домова здравља „Чукарица“ (4,9 посета) и „Младеновац“ (3,3) (Табела 12).

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

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

У **службама за здравствену заштиту деце** сваки пацијент је у просеку остварио 6,2 посете изабраном лекару у последњих 12 месеци, што је мање него у претходне године (7,3 посете у 2018. години), а више него 2017. године (када је остварено 5,9 посета). Као и прошле године, највећи број посета изабраном педијатру остварен је у Дому здравља „Савски венац“ (11,5 посета), а следи га Дом здравља „Сопот“ (10 посета), док је најмањи број посета изабраном педијатру остварен у Дому здравља „Лазаревац“ (4 посете). Највећи број посета неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварен је у домовима здравља „Стари град“ (6,7) и „Савски венац“ (6,1). Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 1,6, нешто више у односу на 2018. годину, када је забележено 1,4 посете лекару у приватној пракси, а од овог просека највише одступа Дом здравља „Нови Београд“, са 4,3 посете и „Младеновац“, где је забележено 3,9 посета корисника лекару у приватној пракси (Табела 13).

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

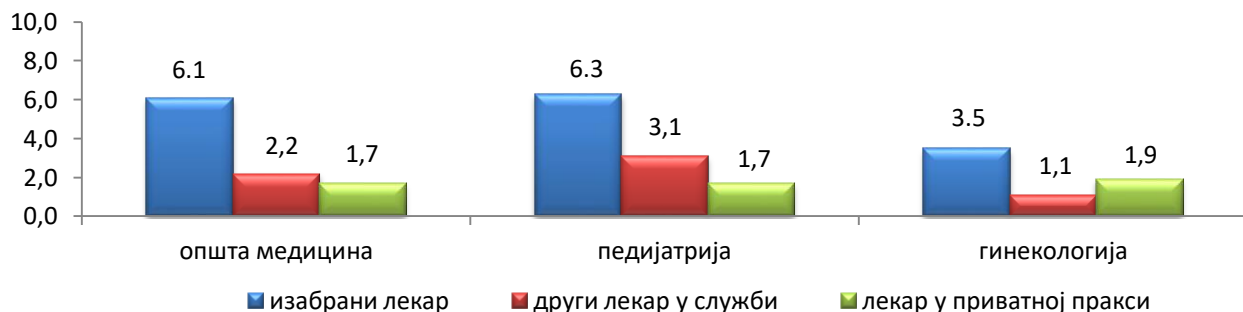
Здравствена установа	Колико пута сте посетили		
	изабраног лекара у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци укључујући и овај пут	лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци
ДЗ Барајево	9,3	3,3	0,3
ДЗ Вождовац	4,3	1,0	1,0
ДЗ Врачар	6,4	2,6	1,7
ДЗ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

**Одрасли** грађани остваре годишње у просеку 1,7 посета лекарима у приватној пракси (Графикон 10), и то најчешће испитаници у добној групи од 30 до 49 година (1,9), затим испитаници од 50 до 69 година (1,7), следе најмлађи испитаници до 30 година (1,5) а најређе лекара у приватној пракси посећују најстарији испитаници преко 70 година (1,4).

Анкетирани корисници су остварили просечно 1,7 посете у **приватној педијатријској пракси** (Графикон 10), при чему код лекара у приватној пракси најчешће децу воде корисници са завршеном вишом и високом школом (у просеку 2,1 посета), више него протекле године (1,7 посета), а најређе они са завршеном основном школом (0,8 посета).

Жене су оствариле у просеку 1,9 **посета гинеколозима у приватној пракси** (Графикон 10), што је нешто више у односу на претходну годину (када је остварено у просеку 1,8 посета). Испитиване кориснице које своје материјално стање оцењују као веома добро најчешће посећују гинеколога у приватној пракси (3,5 посета), у односу на кориснице које своје материјално стање оцењују као осредње, а које најређе посећују приватног гинеколога (1,3). Такође, гинеколога у приватној пракси најчешће посећују кориснице са вишом и високом школом (2,4 посете), више него претходне године (када су кориснице са вишом и високом школом приватног гинеколога посетиле у просеку 1,9 пута), а најређе кориснице са завршеном основном школом (0,9).

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



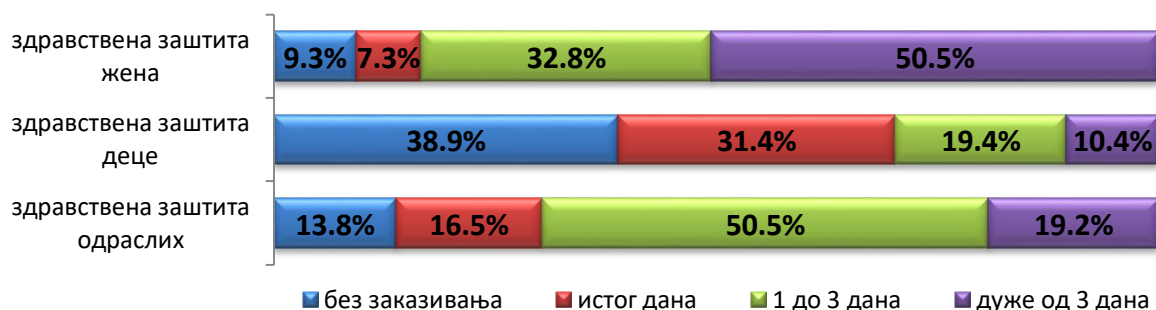
С обзиром на имплементацију интегрисаног здравственог информационог система у здравственим установама током претходних година и новог система електронског заказивања прегледа, све је мање корисника који код свог изабраног лекара одлазе без заказивања. Овај тренд је настављен и у 2019. години, па је све мањи проценат корисника који никад не заказују преглед 13,8% (док је проценат оних који никад не заказују преглед у 2018. години био 22%, у 2017. години 22,1%, у 2016. години 25,4%, док 2015. години чак 32,0% корисника није заказивало преглед). За исти дан посету закаже 16,5% корисника, што је мање него претходне године (20,1%), док све више корисника чека на преглед од 1 до 3 дана и тај проценат је у 2019. години 50,5% (док је у 2018. години 38,7% корисника чекало 1 до 3 дана, у 2017. години 35,5% корисника и у 2016. години 30,3% корисника). У 2019. години остао је исти проценат корисника који чекају на преглед дуже од 3 дана као и у 2018. години (19,2%), али се овај проценат смањио у односу на 2017. годину (када је 27,1% корисника чекало дуже од 3 дана). Постоје и разлике међу установама, па су неке установе организовале систем заказивања на тај начин да изузетно мали део корисника не заказује преглед, као што је случај у ЗЗЗ радника ЖС, где само 2,3% корисника никад не заказују прегледе и у Дому здравља „Нови Београд“, где 2,4% корисника долази у дом здравља без

заказивања. Највећи проценат корисника који никад не заказују преглед је у 333 радника МУП (55,8%) и 333 студената (53,9%).

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 2019. години је 13,8% (у односу на 15,5% у 2018. години, 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 2019. години износио је 9,3% (док је у 2018. години био 10,5%, у 2017. години 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** – 38,9% (Графикон 11), али је и тај проценат у 2019. години смањен у односу на претходне године (у 2018. години 44,4%, 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 – и даље више од половине (50,5%), иако мање у односу на 2018. годину (55,8%). Више од половине **одраслих** корисника (50,5%) чека на преглед од 1 до 3 дана, (што је више у односу на 2018. годину, када је 51,1% одраслих корисника чекало 1-3 дана, као и на 2017. годину када је 1-3 дана чекало 45,7% одраслих), док њих 16,5% закаже преглед истог дана (мање него претходне године, када је 19,8% корисника било у прилици да закаже преглед за исти дан). Повећан је удео одраслих корисника који чекају на преглед дуже од 3 дана (19,2%) у односу на 2018. годину (13,5%), али је смањен 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 (55,8%, што је мање него претходне године када није заказивало 63,4%) и 333 студената (53,9%, што је више у односу на претходну годину, када прегледе није заказивало 41,8% студената). Најмање корисника који не заказују прегледе је у 333 радника ЖС (2,3%) и ДЗ „Нови Београд“ (2,4%). 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“



(64,6%), а најмањи проценат корисника ДЗ „Вождовац“ чека дуже од 3 дана (1,8%) (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	17,0%	12,5%	17,0%	53,4%
ДЗ Вождовац	18,9%	23,7%	55,6%	1,8%
ДЗ Врачар	11,4%	10,8%	38,1%	39,8%
ДЗ Гроцка	19,0%	28,5%	49,6%	2,9%
ДЗ Звездара	19,0%	14,2%	46,0%	20,9%
ДЗ Земун	13,1%	7,0%	53,7%	26,2%
ДЗ Лазаревац	16,7%	15,0%	51,7%	16,7%
ДЗ Младеновац	14,6%	34,4%	36,5%	14,6%
ДЗ Нови Београд	2,4%	19,1%	74,2%	4,3%
ДЗ Обреновац	9,4%	21,5%	52,7%	16,4%
ДЗ Палилула	27,4%	22,6%	42,7%	7,3%
ДЗ Раковица	12,9%	13,7%	42,7%	30,6%
ДЗ Савски венац	12,1%	12,1%	46,7%	29,2%
ДЗ Сопот	13,0%	13,0%	48,1%	25,9%
ДЗ Стари град	8,4%	22,9%	32,4%	36,3%
ДЗ Чукарица	6,2%	5,6%	23,6%	64,6%
ЗЗЗ радника ЖС	2,3%	6,4%	65,5%	25,7%
ЗЗЗ радника МУП	55,8%	8,8%	22,1%	13,3%
ЗЗЗ студената	53,9%	15,8%	27,6%	2,6%
УКУПНО	13,8%	16,5%	50,5%	19,2%

За разлику од одраслих, који у више од половине случајева чекају на преглед изабраног лекара 1-3 дана, највећи проценат **деце** бива примљен код изабраног лекара истог дана, односно никад не заказује преглед (38,9%) или уз заказивање посете за исти дан (31,4%), док је претходне године 44,4% деце било примљено без заказивања и још 28,8% уз заказивање за исти дан. Највећи проценат пацијената који никада не заказују преглед у педијатријској служби је у домовима здравља „Барајево“ (86%), „Савски венац“ (65,9%), „Младеновац“ (63,4%) и „Палилула“ (61,2%), док је најмањи проценат деце која долазе без заказивања у Дому здравља „Чукарица“ (7,2%) (Табела 15).



Највећи проценат чека на преглед педијатра дуже од три дана у домовима здравља „Врачар“ (29,6%), „Обреновац“ (24,6%) и „Звездара“ (22,2%), док у домовима здравља „Гроцка“ и „Савски венац“ нема деце која 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	86,0%	8,0%	4,0%	2,0%
ДЗ Вождовац	31,7%	52,8%	7,5%	8,1%
ДЗ Врачар	51,0%	5,3%	14,1%	29,6%
ДЗ Гроцка	14,3%	62,9%	22,9%	0,0%
ДЗ Звездара	40,7%	20,4%	16,7%	22,2%
ДЗ Земун	45,4%	17,5%	27,8%	9,3%
ДЗ Лазаревац	38,6%	44,3%	14,3%	2,9%
ДЗ Младеновац	63,4%	15,5%	14,1%	7,0%
ДЗ Нови Београд	19,8%	48,9%	28,2%	3,1%
ДЗ Обреновац	31,7%	31,0%	12,7%	24,6%
ДЗ Палилула	61,2%	21,4%	15,3%	2,0%
ДЗ Раковица	21,4%	39,3%	33,3%	6,0%
ДЗ Савски венац	65,9%	29,4%	4,8%	0,0%
ДЗ Сопот	19,4%	33,3%	44,4%	2,8%
ДЗ Стари град	45,9%	17,2%	22,3%	14,6%
ДЗ Чукарица	7,2%	57,2%	28,3%	7,2%
УКУПНО	38,9%	31,4%	19,4%	10,4%

Као и претходне године већина **корисница службе за здравствену заштиту жена** чекала је на преглед дуже од 3 дана (50,5%), али је тај проценат мањи у односу на 2018. годину (55,8%). Готово трећина корисница чекала је на преглед изабраног гинеколога од 1 до 3 дана (32,8%), што је више у односу на 2018. годину (када је на преглед од 1 до 3 дана чекало 26,6% корисница). За разлику од претходне године, када је једини дом здравља у коме није било корисница које су чекале на преглед дуже од 3 дана био ДЗ „Барајево“, 2019. године у Дому здравља „Сопот“ није било корисница које су чекале на преглед изабраног гинеколога дуже од 3 године, али ни оних које долазе без заказивања. У ДЗ „Сопот“ све кориснице које су одговориле на анкету чекале су на преглед гинеколога 1 до 3 дана. Највећи проценат корисница чека на преглед гинеколога дуже од 3 дана у домовима здравља „Чукарица“ (85,7%) и „Стари град“ (80,4%). Иако је у већини домовна здравља мали

процент корисница које на преглед гинеколога долазе без заказивања, још увек је велики процент корисница Дома здравља „Барајево“ (63,2%), које не заказују преглед гинеколога (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	63,2%	26,3%	5,3%	5,3%
ДЗ Вождовац	6,7%	5,0%	15,0%	73,3%
ДЗ Врачар	1,4%	5,6%	14,1%	78,9%
ДЗ Гроцка	13,8%	20,7%	41,4%	24,1%
ДЗ Звездара	9,4%	12,9%	16,5%	61,2%
ДЗ Земун	10,3%	0,0%	47,1%	42,6%
ДЗ Лазаревац	14,3%	15,9%	57,1%	12,7%
ДЗ Младеновац	7,7%	11,5%	19,2%	61,5%
ДЗ Нови Београд	5,3%	3,0%	64,7%	27,1%
ДЗ Обреновац	5,3%	9,6%	20,2%	64,9%
ДЗ Палилула	22,0%	2,0%	14,0%	62,0%
ДЗ Раковица	2,1%	10,4%	22,9%	64,6%
ДЗ Савски венац	21,1%	8,5%	16,9%	53,5%
ДЗ Сопот	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ДЗ Стари град	3,6%	0,0%	16,1%	80,4%
ДЗ Чукарица	2,0%	4,1%	8,2%	85,7%
ЗЗЗ радника ЖС	5,6%	4,2%	66,2%	23,9%
ЗЗЗ радника МУП	12,8%	5,1%	41,0%	41,0%
ЗЗЗ студената	12,1%	13,8%	48,3%	25,9%
УКУПНО	9,3%	7,3%	32,8%	50,5%

### Саветовање о здравим стиливима живота

**Савете о здравим стиливима 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 (60,1%) и редовне физичке активности (56,6%). Изабрани лекар током редовне посете често даје и савете о одбрани од стреса (45,2%), штетности пушења (36%) и алкохола (28,6%). О сигурном сексу (23,7%) и опасностима злоупотреби дроге (19,6%)

савете је добило најмање корисника, с обзиром да више од половине корисника сматра да им нису ни потребни савети о сигурном сексу (52,1%), као ни савети везано за злоупотребу дроге (57%).

**Табела 17. Саветовање о здравим стиловима 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	60,1%	10,5%	10,4%	19,0%
Важност физичке активности	56,6%	10,9%	11,3%	21,1%
Злоупотреба алкохола	28,6%	7,6%	17,5%	46,3%
Смањење/престанак пушења	36,0%	8,0%	14,7%	41,3%
Одбрана од стреса	45,2%	7,9%	14,2%	32,7%
Сигуран секс	23,7%	7,0%	17,2%	52,1%
Злоупотреба дрога	19,6%	6,2%	17,3%	57,0%

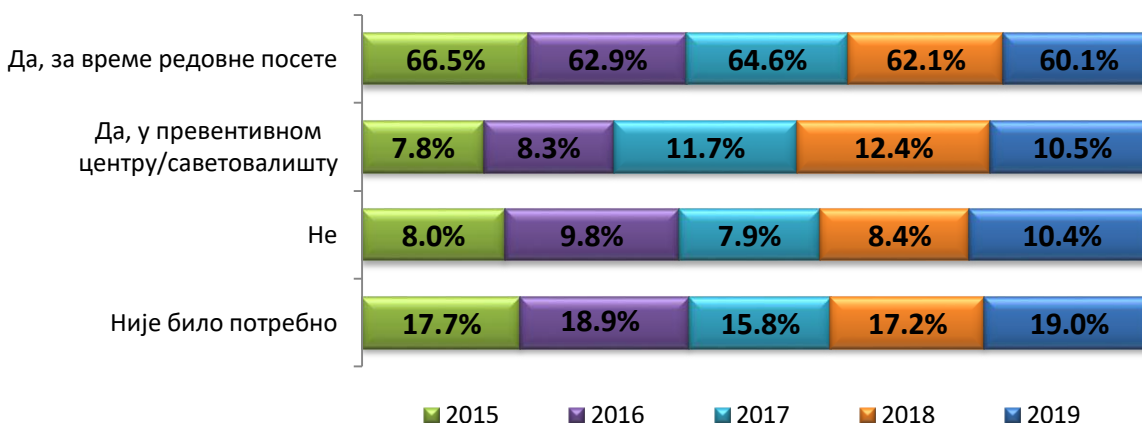
**Савете о правилној исхрани** корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (60,1%), као и претходних година. Највећи број корисника је овај савет добио током редовне посете у домовима здравља „Вождовац“ (79,3%) и „Нови Београд“ (77,7%), док је најмањи проценат оних који савет о правилној исхрани добију у току редовне посете био у 333 студената (34,7%), као и претходних година, узимајући у обзир да је међу студентима највећи проценат корисника који сматрају да им савет у вези правилне исхране није 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	61,3%	10,0%	11,3%	17,5%
ДЗ Вождовац	79,3%	5,1%	6,4%	9,1%
ДЗ Врачар	58,0%	8,5%	7,3%	26,2%
ДЗ Гроцка	74,4%	4,4%	3,9%	17,2%
ДЗ Звездара	47,6%	6,9%	18,6%	26,8%
ДЗ Земун	43,9%	7,7%	15,0%	33,3%
ДЗ Лазаревац	72,9%	7,1%	7,1%	12,9%
ДЗ Младеновац	57,1%	7,9%	14,7%	20,3%
ДЗ Нови Београд	77,7%	15,0%	3,2%	4,0%
ДЗ Обреновац	59,1%	14,5%	11,5%	14,9%
ДЗ Палилула	65,7%	5,7%	9,9%	18,8%
ДЗ Раковица	58,8%	9,2%	10,4%	21,7%
ДЗ Савски венац	41,4%	30,0%	8,0%	20,6%
ДЗ Сопот	60,0%	10,0%	8,0%	22,0%
ДЗ Стари град	51,8%	7,1%	12,5%	28,6%
ДЗ Чукарица	57,8%	11,4%	7,7%	23,1%
333 радника ЖС	31,5%	8,0%	41,6%	18,9%
333 радника МУП	55,4%	0,8%	13,8%	30,0%
333 студената	34,7%	6,8%	12,7%	45,8%
УКУПНО	60,1%	10,5%	10,4%	19,0%

У 2019. години смањен је проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2015. годину, као и у односу на претходну годину (Графикон 12). У петогодишњем интервалу повећао се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 7,8% у 2015. години на 10,5% у 2019. години), а повећан је проценат и оних који нису добили савет о правилној исхрани, и то са 8% у 2015. години на 10,4% у 2019. години (Графикон 12).

**Графикон 12. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2015-2019. године**



Више од половине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2019. години добило **савет о значају физичке активности** (56,6%), нешто мање него у претходној години (58,8%). Највише испитаника саветовано је о важности физичке активности у току редовне посете у домовима здравља „Вождовац“ (78,7%) и „Нови Београд“ (76,9%), док је најмањи проценат оних који савет о физичкој активности добију у току редовне посете био у 333 студената (27,4%). Савет о важности физичке активности није добило 11,3% корисника, што је више у односу на прошлу годину (9,5%), а највише испитаника који нису добили савет о важности физичке активности било је у 333 радника ЖС (38,6%), а далеко највећи проценат испитаника је сматрао да им овај савет није потребан у 333 студената (51,3%) (Табела 19).

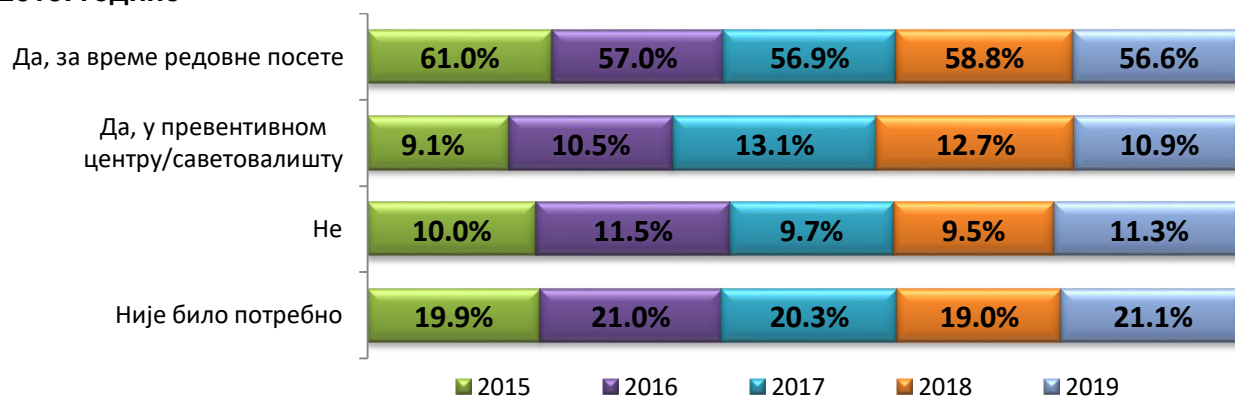
**Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности**

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	63,1%	8,1%	10,1%	18,8%
ДЗ Вождовац	78,7%	5,3%	6,5%	9,5%
ДЗ Врачар	47,8%	9,2%	9,7%	33,3%
ДЗ Гроцка	65,0%	5,5%	6,1%	23,3%
ДЗ Звездара	40,7%	12,1%	19,7%	27,5%

ДЗ Земун	39,8%	9,8%	15,6%	34,7%
ДЗ Лазаревац	65,6%	9,2%	8,6%	16,6%
ДЗ Младеновац	54,9%	9,1%	14,6%	21,3%
ДЗ Нови Београд	76,9%	12,7%	3,8%	6,5%
ДЗ Обреновац	57,4%	15,0%	13,6%	13,9%
ДЗ Палилула	60,3%	8,4%	11,4%	19,9%
ДЗ Раковица	52,0%	11,8%	13,6%	22,6%
ДЗ Савски венац	43,2%	23,1%	9,3%	24,4%
ДЗ Сопот	57,6%	10,9%	9,8%	21,7%
ДЗ Стари град	46,4%	7,2%	12,9%	33,5%
ДЗ Чукарица	49,1%	14,2%	9,1%	27,6%
ЗЗЗ радника ЖС	31,1%	11,4%	38,6%	18,9%
ЗЗЗ радника МУП	52,1%	0,9%	16,2%	30,8%
ЗЗЗ студената	27,4%	9,4%	12,0%	51,3%
УКУПНО	56,6%	10,9%	11,3%	21,1%

Саветовање о значају физичке активности током редовне посете смањило се у посматраном петогодишњем периоду (Графикон 13). У току редовне посете изабраном лекару савете о значају физичке активности добило је 56,6% корисника у 2019. години, што је мање него пре 5 година, али се повећао проценат оних који су ове савете добили у превентивном центру/саветовалиштву (са 9,1% у 2015. години на 10,9% у 2019. години). Нешто је повећан и удео корисника који нису добили савет о значају физичке активности, као и оних који су се изјаснили да им такав савет није био потребан.

**Графикон 13. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2015-2019. године**



**Савете о превенцији злоупотребе алкохола** током редовне посете добио је мањи удео испитаника (28,6%) у односу на претходну годину (30,9%). Највећи проценат саветованих за време редовне посете, преко половине испитаника био је у Дому здравља

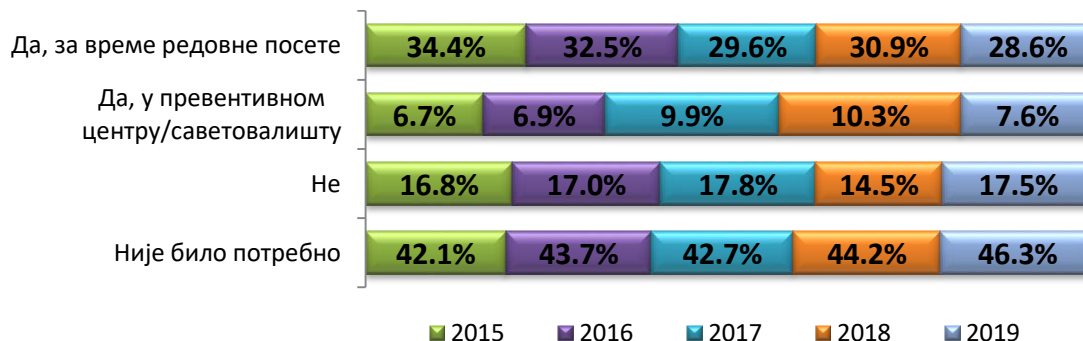
„Барајево“ (50,7%), а најмање корисника је савет о превенцији злоупотребе алкохола добило током редовне посете у 333 студената (8,9%) и 333 радника ЖС (9,3%). Највише корисника који сматрају да им овај савет није потребан било је у Дому здравља „Савски венац“ (72,5%). Близу половине укупних испитаника (46,3%) сматра да им није потребно саветовање о злоупотреби алкохола, док 17,5% испитаника у просеку није добило савете на ову тему (Табела 20), што је више у односу на претходну годину (када савет није добило 14,5% испитаника).

**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	50,7%	9,2%	9,9%	30,3%
ДЗ Вождовац	33,6%	13,0%	15,6%	37,8%
ДЗ Врачар	23,4%	7,2%	12,6%	56,8%
ДЗ Гроцка	48,0%	3,3%	9,3%	39,3%
ДЗ Звездара	23,2%	7,6%	27,3%	41,9%
ДЗ Земун	26,3%	5,3%	22,9%	45,5%
ДЗ Лазаревац	44,3%	7,6%	12,2%	35,9%
ДЗ Младеновац	24,2%	8,1%	22,8%	45,0%
ДЗ Нови Београд	29,8%	7,5%	9,8%	52,9%
ДЗ Обреновац	41,6%	8,8%	18,1%	31,5%
ДЗ Палилула	38,7%	5,1%	14,6%	41,6%
ДЗ Раковица	25,1%	6,0%	24,1%	44,7%
ДЗ Савски венац	11,6%	3,4%	12,5%	72,5%
ДЗ Сопот	36,8%	8,0%	16,1%	39,1%
ДЗ Стари град	22,6%	5,7%	16,2%	55,4%
ДЗ Чукарица	18,9%	14,8%	15,8%	50,5%
333 радника ЖС	9,3%	6,6%	49,3%	34,8%
333 радника МУП	26,5%	0,0%	23,5%	50,0%
333 студената	8,9%	5,4%	22,3%	63,4%
УКУПНО	28,6%	7,6%	17,5%	46,3%

У периоду од 2015. до 2019. године смањило се проценат оних који су добили савет о злоупотреби алкохола за време редовне посете (са 34,4% на 28,6%), док се повећао проценат оних који су овај савет добили у саветовалишту (са 6,7% на 7,6%). У истом периоду нешто се повећао проценат корисника који нису добили овај савет (са 16,8% на 17,5%), као и оних који сматрају да им савет није ни био потребан (са 42,1% на 46,3%) (Графикон 14).

**Графикон 14. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2015-2019. године**



У току 2019. године 36% испитаних корисника је добило савет о штетности пушења или о престанку пушења током редовне посете, што је мање него у 2018. години, када је овај савет добило 40,5% испитаних корисника. Најчешће су савете на ову тему током редовне посете дали избрани лекари у домовима здравља „Барајево“ (51,4%) и „Гроцка“ (50,7%), а као и протеклих година најређе су саветовани корисници 333 студената (13,4%), који у већини сматрају да им овај савет није ни потребан (63,4%). Иначе, више од две петине укупног броја испитаника (41,3%) сматра да им савети на ову тему нису потребни (Табела 21).

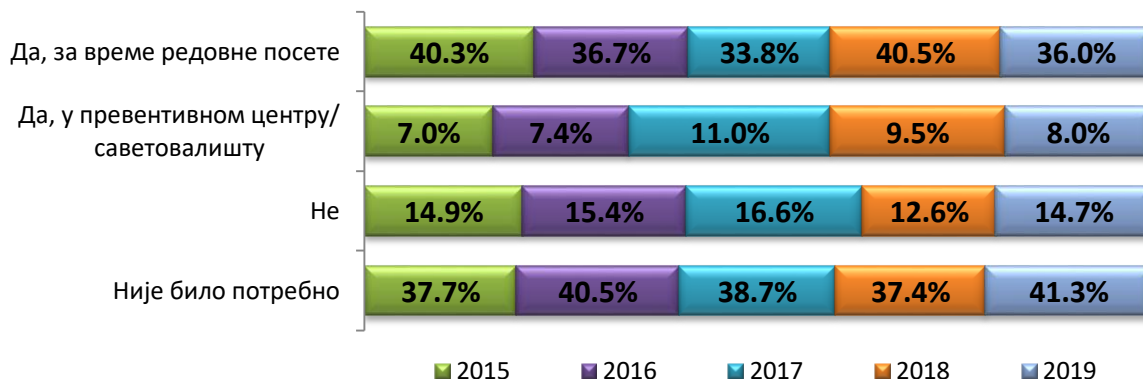
**Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења**

Здравствена установа	Да ли вам избрани лекар даје савете о смањењу/престанку пушења?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	51,4%	11,1%	9,0%	28,5%
ДЗ Вождовац	48,7%	13,0%	11,4%	27,0%
ДЗ Врачар	22,2%	7,7%	12,7%	57,4%
ДЗ Гроцка	50,7%	4,0%	8,7%	36,7%
ДЗ Звездара	24,2%	6,1%	25,6%	44,0%
ДЗ Земун	27,1%	7,3%	21,1%	44,5%
ДЗ Лазаревац	49,6%	4,3%	12,2%	33,8%
ДЗ Младеновац	36,1%	5,8%	18,1%	40,0%
ДЗ Нови Београд	46,0%	7,5%	10,4%	36,1%
ДЗ Обреновац	45,3%	7,0%	15,2%	32,4%
ДЗ Палилула	42,8%	4,7%	12,7%	39,9%
ДЗ Раковица	33,2%	5,9%	19,3%	41,6%
ДЗ Савски венац	17,4%	4,5%	11,1%	67,1%
ДЗ Сопот	37,9%	11,5%	13,8%	36,8%
ДЗ Стари град	26,1%	6,5%	13,7%	53,6%
ДЗ Чукарица	25,6%	15,7%	12,2%	46,5%
333 радника ЖС	24,1%	14,0%	24,1%	37,7%
333 радника МУП	34,3%	0,0%	20,0%	45,7%
333 студената	13,4%	5,4%	17,9%	63,4%
УКУПНО	36,0%	8,0%	14,7%	41,3%



У периоду 2015-2019. године учесталост саветовања о штетности пушења у току редовне посета изабраном лекару је смањена (са 40,3% на 36%), док је учесталост овог саветовања у превентивном центру порасла (са 7% на 8%). Процент корисника који није добио савет о пушењу дискретно је смањен у посматраном периоду са 14,9% на 14,7%, а повећан је проценат корисника који сматрају да им овакво саветовање није потребно (Графикон 15).

**Графикон 15. Учесталост саветовања о штетности пушења у периоду 2015-2019. године**



Смањен је проценат корисника који су у 2019. години добили **савет о штетности стреса** у току редовне посете изабраном лекару (45,2%), у односу на 2018. годину (48,7%). Највише корисника добило је савет у вези одбране од стреса током редовне посете у домовима здравља „Вождовац“ (68,4%) и „Нови Београд“ (67,7%). Готово трећина корисника у просеку сматра да им овај савет није ни потребан (32,7%), а највише у 333 студената (49,1%), као и домовима здравља „Врачар“ (48,1%) и „Стари град“ (47,5%) (Табела 22).

**Табела 22. Учесталост саветовања о штетности стреса**

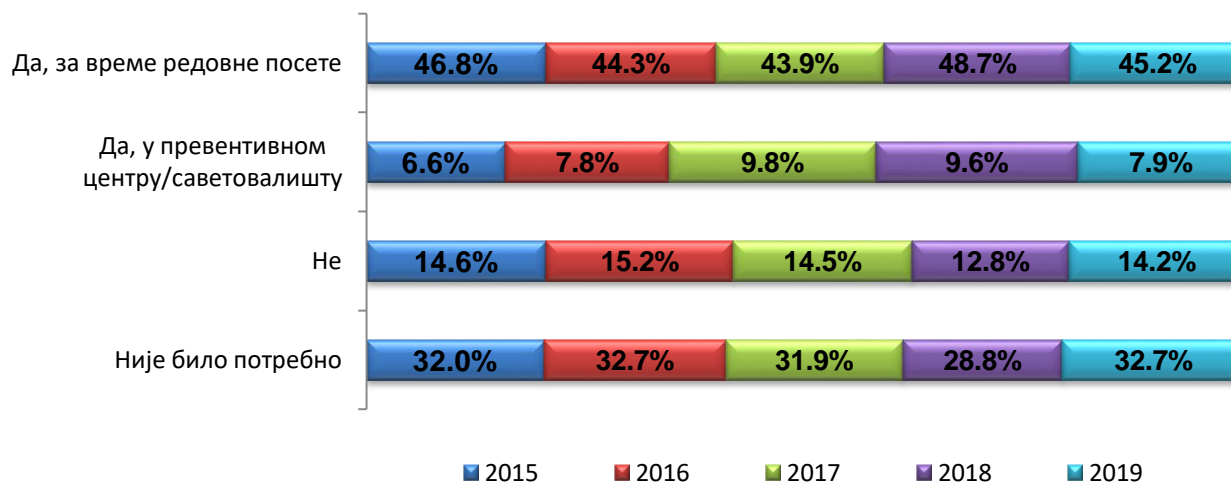
Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о избегавању/одбрани од стреса?			
	Да, током редовне	Да, у саветовалишту или превентивном	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	58,0%	7,7%	9,8%	24,5%
ДЗ Вождовац	68,4%	10,8%	7,4%	13,4%
ДЗ Врачар	30,4%	6,7%	14,8%	48,1%
ДЗ Гроцка	55,4%	4,7%	8,1%	31,8%
ДЗ Звездара	29,8%	7,9%	27,1%	35,3%
ДЗ Земун	27,7%	6,2%	20,4%	45,7%
ДЗ Лазаревац	51,2%	6,4%	12,8%	29,6%
ДЗ Младеновац	37,2%	10,3%	18,6%	34,0%
ДЗ Нови Београд	67,7%	7,3%	9,0%	16,0%



ДЗ Обреновац	48,4%	6,6%	15,0%	30,0%
ДЗ Палилула	47,1%	5,0%	12,9%	35,0%
ДЗ Раковица	39,9%	6,9%	21,2%	32,0%
ДЗ Савски венац	25,0%	8,3%	11,0%	55,7%
ДЗ Сопот	44,3%	10,2%	13,6%	31,8%
ДЗ Стари град	29,8%	6,6%	16,1%	47,5%
ДЗ Чукарица	30,3%	16,0%	10,4%	43,3%
ЗЗЗ радника ЖС	27,2%	13,6%	23,7%	35,5%
ЗЗЗ радника МУП	42,3%	0,0%	20,2%	37,5%
ЗЗЗ студената	30,4%	4,5%	16,1%	49,1%
УКУПНО	45,2%	7,9%	14,2%	32,7%

У току посматраног периода 2015-2019. године смањило се проценат корисника који су добили савет о штетности стреса за време редовне посете и у 2019. години износио је 45,2% (Графикон 16). Процент оних корисника који су савет о штетности стреса добили у превентивном центру је порастао у истом периоду, као и оних који су сматрали да им овај савет није потребан, а нешто се смањило проценат корисника који нису добили савет о одбрани од стреса (и то са 14,6% на 14,2%).

**Графикон 16. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2015-2019. године**



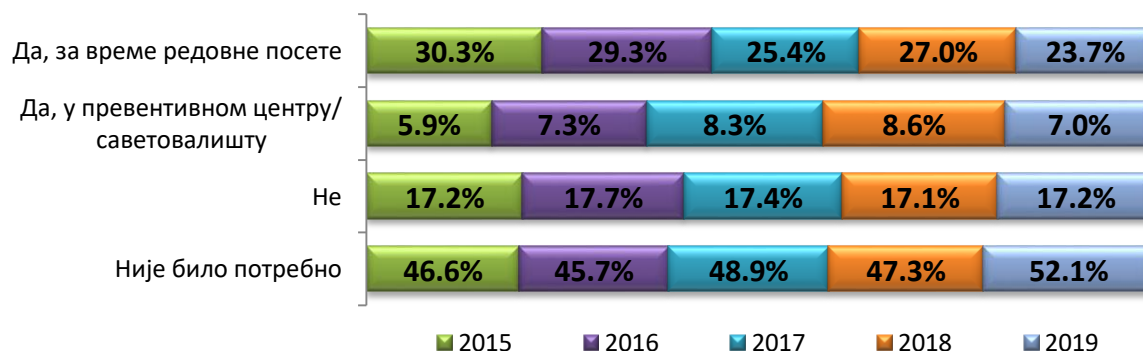
**Савете о сигурном сексу** у 2019. години је добило је нешто мање од трећине испитаних корисника, било током редовне посете или у саветовалишту (Табела 23). Посматрајући по установама, највећи проценат корисника добио је савет током редовне посете у домовима здравља „Лазаревац“ (46%) и „Барајево“ (45,2%). Највише испитаника сматра да им саветовање на ову тему није било потребно у Дому здравља „Нови Београд“ (60,3%) и „Врачар“ (58,0%).

**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	45,2%	8,9%	10,4%	35,6%
ДЗ Вождовац	16,8%	14,1%	13,5%	55,5%
ДЗ Врачар	21,1%	5,4%	15,4%	58,0%
ДЗ Гроцка	51,7%	0,7%	11,7%	35,9%
ДЗ Звездара	19,9%	7,7%	26,9%	45,5%
ДЗ Земун	18,9%	2,6%	23,1%	55,5%
ДЗ Лазаревац	46,0%	6,5%	13,7%	33,9%
ДЗ Младеновац	24,8%	5,9%	26,1%	43,1%
ДЗ Нови Београд	20,7%	7,2%	11,8%	60,3%
ДЗ Обреновац	35,0%	8,4%	16,4%	40,2%
ДЗ Палилула	28,2%	3,6%	15,1%	53,2%
ДЗ Раковица	26,9%	4,1%	23,8%	45,1%
ДЗ Савски венац	14,2%	1,2%	12,1%	72,5%
ДЗ Сопот	40,7%	5,8%	19,8%	33,7%
ДЗ Стари град	22,3%	6,8%	16,2%	54,7%
ДЗ Чукарица	19,6%	15,7%	15,4%	49,3%
ЗЗЗ радника ЖС	10,5%	6,6%	39,0%	43,9%
ЗЗЗ радника МУП	27,6%	1,0%	16,3%	55,1%
ЗЗЗ студената	37,7%	5,7%	16,4%	40,2%
УКУПНО	23,7%	7,0%	17,2%	52,1%

Запажа се да се у 2019. години смањио проценат датих савета о сигурном сексу током редовне посете, али је порастао проценат ових савета датих у превентивном центру/саветовалишту у односу на 2018. годину (са 5,9% на 7%). У посматраном периоду остао је исти проценат корисника који нису добили савет о сигурном сексу, а повећао се проценат корисника који сматрају да им овај савет није потребан (Графикон 17).

**Графикон 17. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2015-2019. год.**



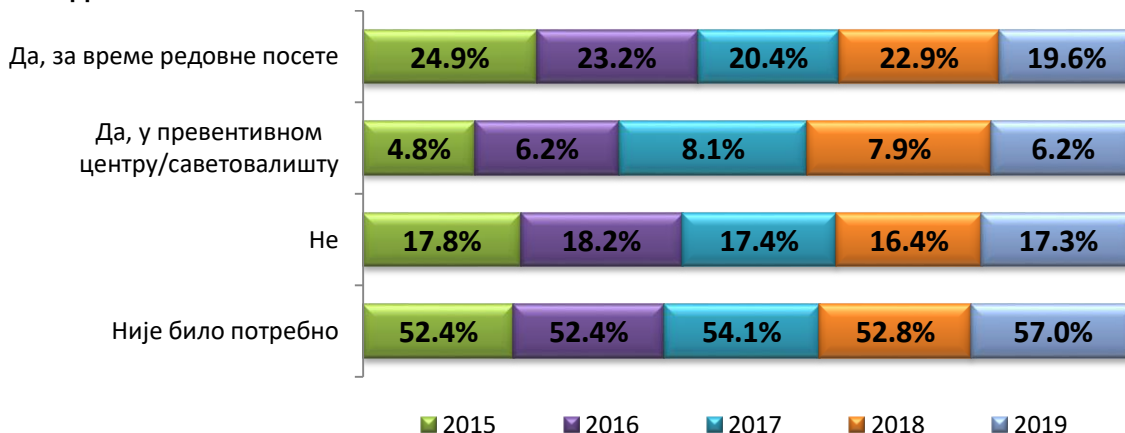
**Савете о штетности злоупотребе дрога** у току 2019. године добило је 19,6% корисника у току редовне посете, што је мање у односу на претходну годину (када је савете добило 22,9% корисника у току редовне посете), а још 6,2% корисника добило је ове савете у саветовалишту или превентивном центру (док је у 2018. години 7,9% корисника добило ове савете у саветовалишту или превентивном центру). Највише корисника је добило овај савет за време редовне посете лекару у домовима здравља „Барајево“ (46,8%) и „Гроцка“ (45,6%), а највише корисника сматра да им овај савет није потребан у ДЗ „Савски венац“ (78,4%) (Табела 24).

**Табела 24. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дроге**

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје информације о злоупотреби дрога			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту или превентивном центру	Не	Није било потребно
ДЗ Барајево	46,8%	9,4%	10,1%	33,8%
ДЗ Вождовац	14,8%	10,7%	13,9%	60,7%
ДЗ Врачар	15,7%	4,8%	15,1%	64,5%
ДЗ Гроцка	45,6%	1,4%	8,8%	44,2%
ДЗ Звездара	19,7%	5,7%	25,4%	49,1%
ДЗ Земун	19,0%	2,4%	21,3%	57,3%
ДЗ Лазаревац	41,7%	3,3%	14,2%	40,8%
ДЗ Младеновац	22,3%	4,1%	27,7%	45,9%
ДЗ Нови Београд	13,1%	7,0%	12,0%	67,9%
ДЗ Обреновац	32,2%	8,7%	16,4%	42,7%
ДЗ Палилула	29,2%	4,8%	14,8%	51,2%
ДЗ Раковица	23,4%	4,7%	22,9%	49,0%
ДЗ Савски венац	8,0%	0,6%	13,0%	78,4%
ДЗ Сопот	33,0%	6,8%	19,3%	40,9%
ДЗ Стари град	19,8%	5,8%	16,4%	58,0%
ДЗ Чукарица	14,8%	14,8%	15,4%	55,1%
ЗЗЗ радника ЖС	4,0%	4,0%	45,4%	46,7%
ЗЗЗ радника МУП	19,2%	1,0%	18,2%	61,6%
ЗЗЗ студената	9,9%	3,6%	20,7%	65,8%
УКУПНО	19,6%	6,2%	17,3%	57,0%

У периоду од 2015. до 2019. 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 2015-2019. године**



### Задовољство корисника радом медицинских сестара

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

**Табела 25. Оцена рада медицинских сестара**

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	82,2%	14,4%	2,5%	0,9%
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	83,0%	11,8%	1,3%	3,9%
Медицинске сестре ми пруже све информације	80,8%	14,4%	3,4%	1,4%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	77,9%	12,6%	2,2%	7,3%

**Аспектима рада медицинских сестара**, који се односе на љубазност на шалтеру, љубазност у соби за интервенције и добру сарадњу са лекарима, најзадовољнији су корисници у служби за здравствену заштиту деце, док су информативношћу најзадовољнији корисници службе **за здравствену заштиту деце**. Најмање задовољни љубазношћу сестара на шалтеру, у соби за интервенције и информативношћу су корисници службе за здравствену заштиту жена, док су сарадњом сестара и лекара најмање задовољни корисници службе опште медицине (Графикон 19).

**Графикон 19. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара**



Посматрајући по здравственим установама (Табела 26), може се уочити да су се корисници изјаснили да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у домовима здравља „Нови Београд“ (92,5%) и „Вождовац“ (92,2%), док се са тврдњом да су медицинске сестре на шалтеру љубазне не слаже највећи број корисника у 333 радника ЖС (9,6%) и 333 радника МУП (8,3%).

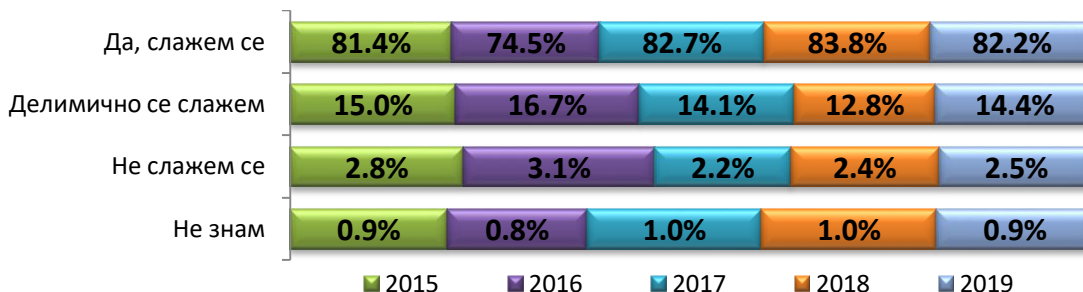
**Табела 26. Љубазност медицинских сестара на шалтеру**

Здравствена установа	Медицинске сестре на шалтеру су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	87,9%	10,8%	0,6%	0,6%
ДЗ Вождовац	92,2%	6,2%	1,1%	0,4%
ДЗ Врачар	80,4%	17,1%	1,9%	0,6%
ДЗ Гроцка	91,9%	6,1%	1,5%	0,5%
ДЗ Звездара	60,1%	34,2%	4,5%	1,2%
ДЗ Земун	78,7%	17,0%	3,5%	0,7%
ДЗ Лазаревац	84,3%	12,6%	2,0%	1,0%
ДЗ Младеновац	63,6%	28,3%	7,6%	0,5%
ДЗ Нови Београд	92,5%	7,1%	0,2%	0,2%
ДЗ Обреновац	87,1%	10,3%	1,7%	0,9%
ДЗ Палилула	78,2%	14,6%	5,0%	2,1%
ДЗ Раковица	80,5%	16,9%	1,3%	1,3%
ДЗ Савски венац	90,2%	8,2%	1,2%	0,5%
ДЗ Сопот	79,8%	17,2%	1,0%	2,0%
ДЗ Стари град	85,2%	10,8%	1,6%	2,4%
ДЗ Чукарица	79,2%	18,0%	2,1%	0,8%
333 радника ЖС	50,6%	38,1%	9,6%	1,7%
333 радника МУП	73,1%	18,6%	8,3%	0,0%
333 студената	61,2%	29,1%	6,0%	3,7%
УКУПНО	82,2%	14,4%	2,5%	0,9%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру (са 81,4% у 2015. години на

82,2% у 2019. години), а смањио се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом и делимично се слажу (Графикон 20).

**Графикон 20. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара на шалтеру у периоду 2015-2019. године**



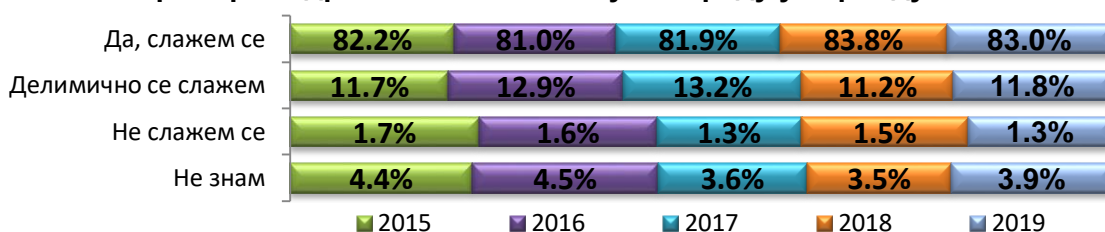
Више од четири петине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (83%), што је нешто мање него у претходној години (83,8%). Корисници су најзадовољнији љубазношћу сестара у соби за интервенције у ДЗ „Нови Београд“ (93,9%) и ДЗ „Вождовац“ (93,1%), а најмањи проценат корисника који мисле да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне је у 333 радника ЖС (46,7%), где је и највећи проценат корисника који су изјавили да се не слажу са тврдњом да су сестре у интервенцијама љубазне (7,4%) (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	88,2%	8,1%	0,6%	3,1%
ДЗ Вождовац	93,1%	4,7%	0,4%	1,7%
ДЗ Врачар	81,0%	13,8%	1,0%	4,1%
ДЗ Гроцка	90,9%	5,7%	1,1%	2,3%
ДЗ Звездара	57,9%	34,5%	2,3%	5,3%
ДЗ Земун	80,3%	14,3%	1,8%	3,6%
ДЗ Лазаревац	92,3%	4,9%	0,0%	2,7%
ДЗ Младеновац	67,3%	22,6%	4,2%	6,0%
ДЗ Нови Београд	93,9%	5,1%	0,0%	1,0%
ДЗ Обреновац	84,7%	10,1%	2,2%	3,0%
ДЗ Палилула	79,6%	12,4%	2,4%	5,6%
ДЗ Раковица	84,5%	10,0%	0,0%	5,5%
ДЗ Савски венац	90,5%	4,6%	0,5%	4,4%
ДЗ Сопот	85,9%	9,8%	0,0%	4,3%
ДЗ Стари град	82,3%	10,8%	0,6%	6,3%
ДЗ Чукарица	83,0%	12,7%	0,3%	4,0%
333 радника ЖС	46,7%	41,9%	7,4%	3,9%
333 радника МУП	71,7%	14,2%	0,8%	13,3%
333 студената	57,6%	16,8%	4,8%	20,8%
УКУПНО	83,0%	11,8%	1,3%	3,9%

У периоду од 2015. до 2019. године повећао се проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (са 82,2% у 2015. години на 83% у 2019. години). Процент корисника који се делимично слажу са тврдњом да су сестре у соби за интервенције љубазне у посматраном периоду је нешто повећан, док је смањен проценат корисника који се не слажу с тим (Графикон 21).

**Графикон 21. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



Више од четири петине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (80,8%), што је нешто мањи проценат задовољних корисника у односу на претходну годину (81,3%). Овај проценат је највећи у Дому здравља „Вождовац” (93,4%), а најмањи у 333 радника ЖС (51,7%). Са тврдњом да сестре пружају довољно информација се не слаже у просеку 3,4% испитаника, што је више у односу на прошлу годину (3,2%), а највише у Дому здравља „Звездара“ (11,3%) (Табела 28).

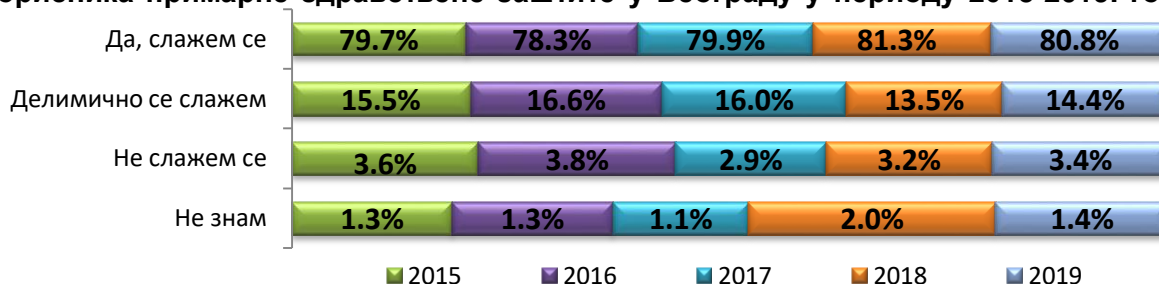
**Табела 28. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара**

Здравствена	Медицинске сестре ми увек пруже све информације			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	81,4%	14,3%	3,7%	0,6%
ДЗ Вождовац	93,4%	4,3%	1,7%	0,6%
ДЗ Врачар	76,4%	16,9%	4,9%	1,8%
ДЗ Гроцка	87,4%	10,9%	0,6%	1,1%
ДЗ Звездара	58,1%	28,4%	11,3%	2,3%
ДЗ Земун	74,5%	18,7%	5,0%	1,8%
ДЗ Лазаревац	84,7%	12,6%	1,6%	1,1%
ДЗ Младеновац	66,1%	23,2%	9,5%	1,2%
ДЗ Нови Београд	91,6%	8,0%	0,1%	0,3%
ДЗ Обреновац	84,2%	12,3%	2,0%	1,5%
ДЗ Палилула	78,4%	13,5%	4,4%	3,8%
ДЗ Раковица	78,0%	17,2%	3,1%	1,8%
ДЗ Савски венац	90,9%	7,4%	1,4%	0,2%
ДЗ Сопот	78,5%	18,3%	1,1%	2,2%
ДЗ Стари град	83,1%	12,4%	2,3%	2,3%
ДЗ Чукарица	78,3%	16,1%	4,0%	1,6%
333 радника ЖС	51,7%	40,4%	6,5%	1,3%
333 радника МУП	73,1%	16,0%	9,2%	1,7%
333 студената	60,9%	28,9%	7,0%	3,1%
УКУПНО	80,8%	14,4%	3,4%	1,4%



У периоду од 2015. године корисници у већем проценту сматрају да им медицинске сестре пружају довољно информација (од 79,7% у 2015. години на 80,8% у 2019. години). Удео испитаника који се не слажу или се делимично слажу са овом тврдњом смањено се у односу на 2015. годину (Графикон 22).

**Графикон 22. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара, око четири петине испитаника (или 77,9%) сматра да добро лекари и сестре међусобно сарађују, што је мањи проценат у односу на претходну годину (80,3%). Највећи удео корисника у ДЗ „Вождовац“ (93,5%) и „Нови Београд“ (92,5%) сматра да лекари и сестре добро сарађују, док је најмањи проценат корисника који сматрају да је сарадња добра у ЗЗЗ радника ЖС (45,5%). Само 2,2% корисника не слажу се са тврдњом да медицинске сестре и лекари добро сарађују (Табела 29), што је нешто више у односу на прошлу годину (1,9%).

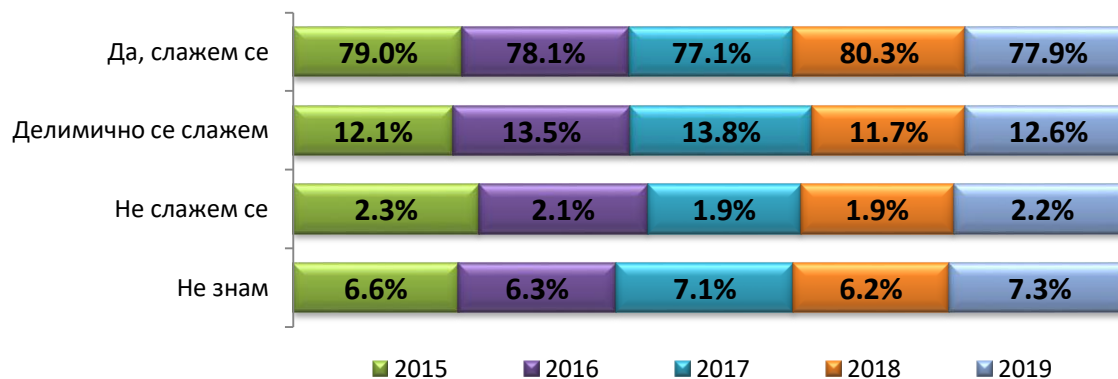
**Табела 29. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара**

3. установа	Медицинске сестре и лекари добро сарађују			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	78,5%	14,7%	2,5%	4,3%
ДЗ Вождовац	93,5%	3,4%	0,9%	2,3%
ДЗ Врачар	78,3%	12,8%	1,8%	7,1%
ДЗ Гроцка	87,4%	6,9%	0,6%	5,2%
ДЗ Звездара	54,6%	27,2%	3,5%	14,7%
ДЗ Земун	69,4%	16,6%	3,6%	10,4%
ДЗ Лазаревац	75,0%	14,7%	4,3%	6,0%
ДЗ Младеновац	63,7%	18,1%	8,8%	9,4%
ДЗ Нови Београд	92,5%	4,7%	0,0%	2,9%
ДЗ Обреновац	67,1%	15,1%	4,8%	13,1%
ДЗ Палилула	77,3%	13,4%	2,9%	6,4%
ДЗ Раковица	78,8%	15,2%	0,4%	5,6%
ДЗ Савски венац	87,7%	4,8%	1,0%	6,5%
ДЗ Сопот	76,1%	19,6%	1,1%	3,3%
ДЗ Стари град	83,0%	9,6%	0,8%	6,6%
ДЗ Чукарица	72,3%	17,2%	2,4%	8,2%
ЗЗЗ радника ЖС	45,5%	38,1%	6,1%	10,4%
ЗЗЗ радника МУП	73,0%	12,7%	0,0%	14,3%
ЗЗЗ студената	62,7%	19,0%	1,6%	16,7%
УКУПНО	77,9%	12,6%	2,2%	7,3%



У посматраном петогодишњем периоду смањило се проценат корисника који сматрају да медицинска сестра и лекар добро сарађују (са 79% на 77,9%), а повећао се проценат оних који се делимично слажу са овом тврдњом или не знају (Графикон 23).

**Графикон 23. Медицинска сестра и лекар добро сарађују, одговори корисника у периоду 2015-2019. 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 (79,1%). Да лекар познаје њихове раније проблеме и болести изјаснило се 73,8% корисника, а 73,2% сматра да лекари одвајају довољно времена за разговор, па се после обављене посете лекару 72% испитаника осећа способнијим да се избори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема 77,7% 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).

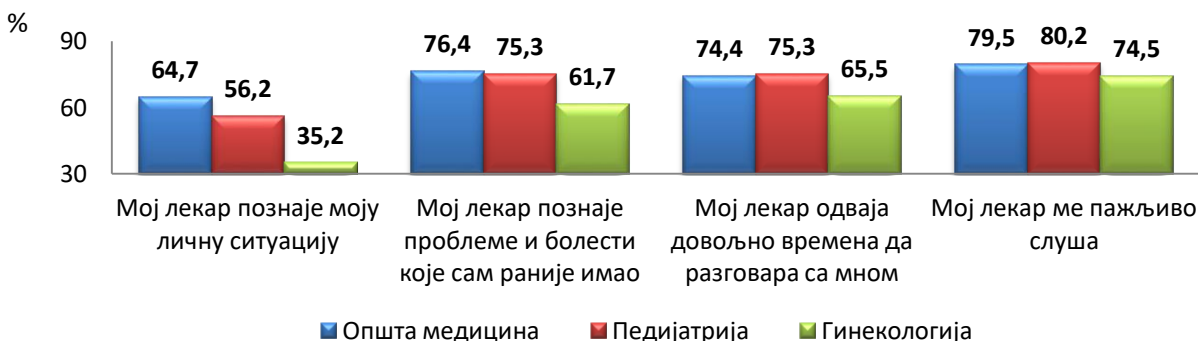
**Табела 30. Ставови корисника о изабраном лекару**

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
лекар познаје моју личну ситуацију	58,0%	22,9%	19,1%
лекар познаје раније проблеме и болести	73,8%	19,6%	6,6%
лекар одваја довољно времена за разговор	73,2%	20,1%	6,7%
лекар ме пажљиво слуша	79,1%	17,6%	3,3%
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	79,2%	16,7%	4,1%
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	72,0%	23,2%	4,8%
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	77,7%	17,8%	4,6%

Слагање са изјавама да лекар познаје личну ситуацију, проблеме и болести пацијента најзаступљеније је у службама за здравствену заштиту одраслих грађана у

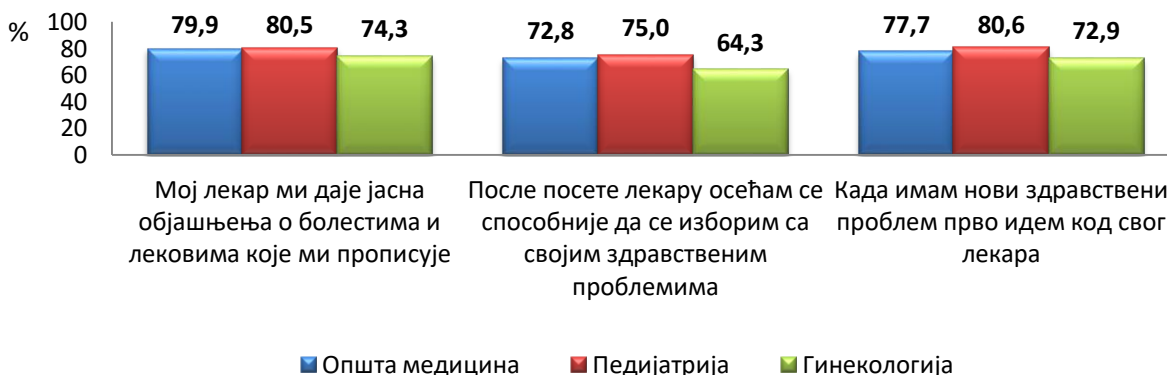
установама примарне здравствене заштите у Београду. Слагање с тим да одваја довољно времена да разговара са пацијентом и да га пажљиво слуша најзаступљеније је у службама за здравствену заштиту деце. У свим службама најмањи проценат слагања је са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију пацијената, а уочава се и да су гинеколози најмање упознати са личном ситуацијом својих корисника (Графикон 24а).

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



Тврдња да лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које прописује потврђена је у високом проценту код испитаника у свим службама, а у највећем проценту у служби за здравствену заштиту деце. Такође, највећи је проценат испитаника у служби за здравствену заштиту деце који се после посете изабраном лекару осећа способније да се избори са здравственим проблемима и прво би се јавило своме лекару уколико имају нови здравствени проблем (Графикон 24б).

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



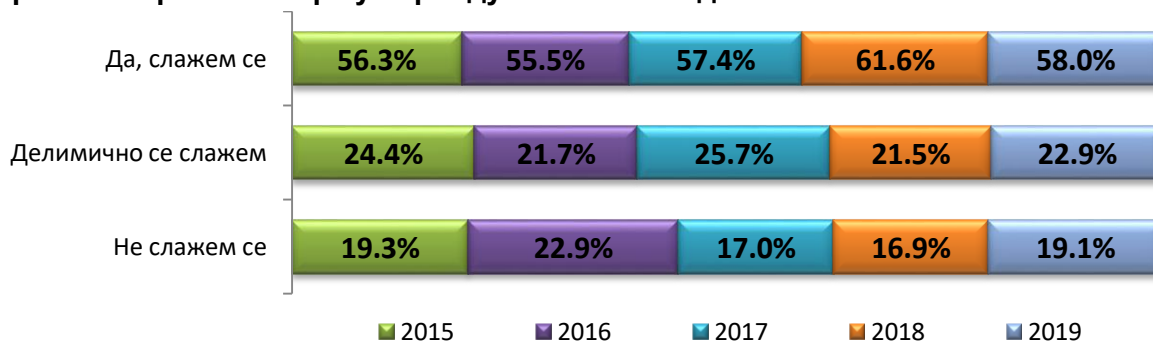
Да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију, изјаснило се 58% испитаних корисника, што је мање у односу на претходну годину (61,6%), а у највишем проценту изабрани лекари познају личну ситуацију пацијената у Дому здравља „Нови Београд“ (76,2%). Са овом тврдњом се делимично слаже у просеку више од петине испитаника, док се још готово петина не слаже са тврдњом да лекар познаје њихову личну ситуацију. Као и претходних година, највећи проценат испитаних корисника 333 студената (63,4%) не слаже се с тим да лекар познаје њихову личну ситуацију (Табела 31).

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

Здравствена установа	Мој лекар познаје моју личну ситуацију		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	73,2%	14,4%	12,4%
ДЗ Вождовац	74,6%	14,5%	10,9%
ДЗ Врачар	55,6%	20,4%	24,1%
ДЗ Гроцка	56,7%	14,4%	28,9%
ДЗ Звездара	32,2%	31,6%	36,2%
ДЗ Земун	58,8%	22,1%	19,1%
ДЗ Лазаревац	62,0%	23,4%	14,7%
ДЗ Младеновац	46,4%	22,6%	31,0%
ДЗ Нови Београд	76,2%	20,8%	3,0%
ДЗ Обреновац	56,0%	25,6%	18,4%
ДЗ Палилула	55,6%	22,9%	21,5%
ДЗ Раковица	48,7%	28,0%	23,3%
ДЗ Савски венац	59,1%	24,6%	16,3%
ДЗ Сопот	56,8%	23,9%	19,3%
ДЗ Стари град	53,8%	29,2%	17,0%
ДЗ Чукарица	45,0%	28,7%	26,3%
ЗЗЗ радника ЖС	31,0%	32,3%	36,6%
ЗЗЗ радника МУП	34,7%	24,2%	41,1%
ЗЗЗ студената	16,3%	20,3%	63,4%
УКУПНО	58,0%	22,9%	19,1%

У петогодишњем интервалу повећан је удео корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију, са 56,3% на 58%, али је овај проценат смањен у односу на претходну годину (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 2015-2019. године**



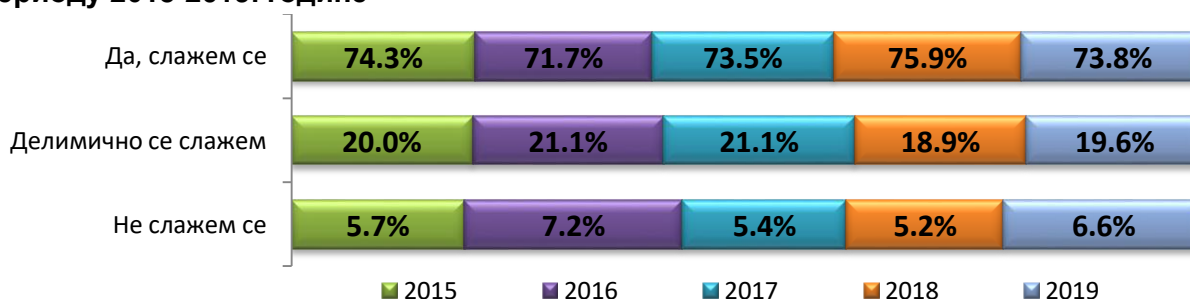
Готово три четвртине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали (73,8%) и то највише у домовима здравља „Нови Београд” (85,2%) и „Вождовац”. Са овом изјавом не слаже се највише испитаника у 333 студената (20%) и 333 радика ЖС (18,2%) (Табела 32).

**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	82,2%	13,5%	4,3%
ДЗ Вождовац	84,8%	12,1%	3,1%
ДЗ Врачар	74,7%	20,3%	5,0%
ДЗ Гроцка	78,6%	11,6%	9,8%
ДЗ Звездара	51,7%	36,0%	12,3%
ДЗ Земун	72,4%	18,9%	8,7%
ДЗ Лазаревац	76,1%	19,3%	4,5%
ДЗ Младеновац	71,9%	19,9%	8,2%
ДЗ Нови Београд	85,2%	13,6%	1,2%
ДЗ Обреновац	70,0%	22,1%	7,9%
ДЗ Палилула	69,1%	22,4%	8,5%
ДЗ Раковица	73,1%	22,9%	4,0%
ДЗ Сопот	76,5%	20,2%	3,3%
ДЗ Савски венац	75,3%	17,6%	7,1%
ДЗ Стари град	72,2%	21,2%	6,7%
ДЗ Чукарица	68,5%	21,3%	10,2%
333 радника ЖС	42,2%	39,2%	18,5%
333 радника МУП	69,5%	22,9%	7,6%
333 студената	59,2%	20,8%	20,0%
УКУПНО	73,8%	19,6%	6,6%

Удео слагања са тврдњом да изабрани лекар познаје историју болести корисника смањено се у посматраном петогодишњем периоду, као и удео корисника који се делимично слажу с тим, док се удео неслагања повећао (Графикон 26).

**Графикон 26. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара, у периоду 2015-2019. године**



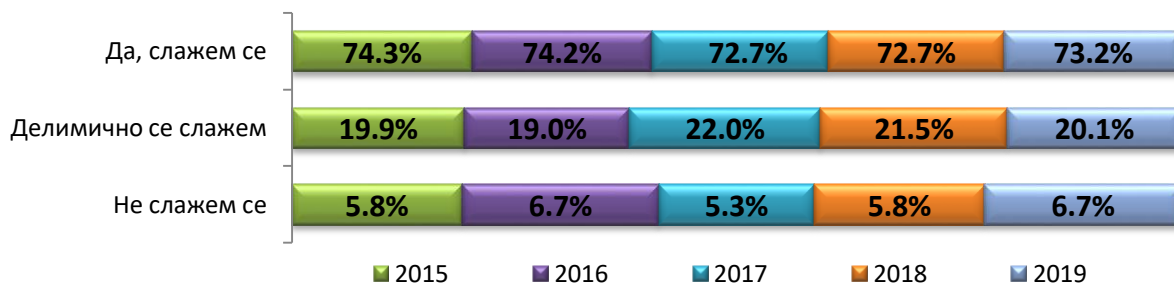
Готово три четвртине испитаника (73,2%) сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља „Нови Београд” (90,7%) „Вождовац“ (83,3%) и „Гроцка“ (80,2%). Највише испитаника који се не слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Звездара“ (14,9%), „Обреновац“ (14,3%) и „Младеновац“ (12,4%) (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	76,8%	19,5%	3,7%
ДЗ Вождовац	83,3%	13,1%	3,6%
ДЗ Врачар	75,2%	20,0%	4,9%
ДЗ Гроцка	80,2%	13,6%	6,2%
ДЗ Звездара	48,5%	36,6%	14,9%
ДЗ Земун	72,9%	21,3%	5,8%
ДЗ Лазаревац	73,0%	19,7%	7,3%
ДЗ Младеновац	68,2%	19,4%	12,4%
ДЗ Нови Београд	90,7%	7,7%	1,6%
ДЗ Обреновац	55,0%	30,8%	14,3%
ДЗ Палилула	72,1%	17,3%	10,6%
ДЗ Раковица	71,6%	24,3%	4,1%
ДЗ Савски венац	69,2%	22,2%	8,6%
ДЗ Сопот	77,5%	18,0%	4,5%
ДЗ Стари град	71,7%	23,1%	5,1%
ДЗ Чукарица	70,7%	18,4%	10,8%
ЗЗЗ радника ЖС	47,8%	45,7%	6,5%
ЗЗЗ радника МУП	73,1%	20,2%	6,7%
ЗЗЗ студената	65,9%	28,6%	5,6%
УКУПНО	73,2%	20,1%	6,7%

Удео корисника који сматрају да њихов лекар издваја довољно времена за њих, смањено се у петогодишњем интервалу, док је повећан удео оних који се делимично слажу са овом тврдњом и оних који се не слажу са овом тврдњом (Графикон 27).

**Графикон 27. Задовољство корисника временом које изабрани лекар одваја за разговор са њим, у периоду 2015-2019. године**



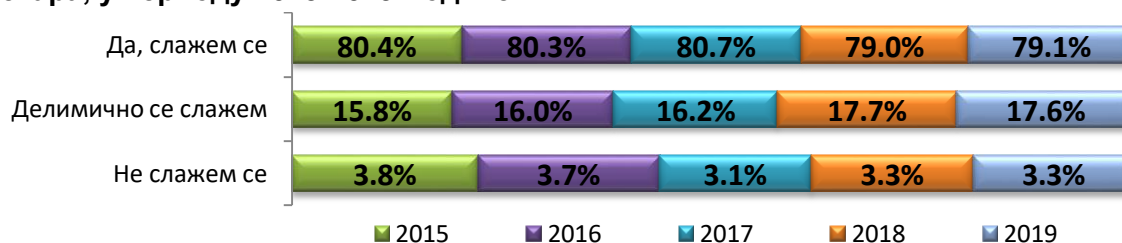
Око четири петине испитаника сматра да их изабрани лекар пажљиво слуша (Табела 34). Са овом тврдњом сложило се највише испитаника у ДЗ „Нови Београд“ (93,3%), а следе домови здравља „Гроцка“ (85,5%) и „Вождовац“ (85%). Највећи број корисника Дома здравља „Обреновац“ (7%) не слаже се са тврдњом да их лекар пажљиво слуша.

**Табела 34. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара**

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	80,9%	17,3%	1,9%
ДЗ Вождовац	85,0%	12,2%	2,8%
ДЗ Врачар	80,6%	16,6%	2,8%
ДЗ Гроцка	85,5%	12,7%	1,8%
ДЗ Звездара	58,7%	36,7%	4,6%
ДЗ Земун	76,7%	19,2%	4,1%
ДЗ Лазаревац	83,7%	14,0%	2,3%
ДЗ Младеновац	78,3%	16,8%	5,0%
ДЗ Нови Београд	93,3%	5,8%	,9%
ДЗ Обреновац	67,9%	25,1%	7,0%
ДЗ Палилула	76,7%	17,6%	5,7%
ДЗ Раковица	81,9%	16,7%	1,4%
ДЗ Савски венац	76,8%	21,3%	1,9%
ДЗ Сопот	84,4%	14,4%	1,1%
ДЗ Стари град	78,1%	19,6%	2,3%
ДЗ Чукарица	76,7%	17,7%	5,6%
ЗЗЗ радника ЖС	51,9%	42,9%	5,2%
ЗЗЗ радника МУП	78,8%	17,8%	3,4%
ЗЗЗ студената	79,8%	18,5%	1,6%
УКУПНО	79,1%	17,6%	3,3%

Од 2015. године смањио се проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша, са 80,4% на 79,1%, као и удео корисника који се не слажу са овом тврдњом, док се повећао удео корисника који се делимично слажу са тврдњом да их изабрани лекар пажљиво слуша (Графикон 28).

**Графикон 28. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара, у периоду 2015-2019. године**



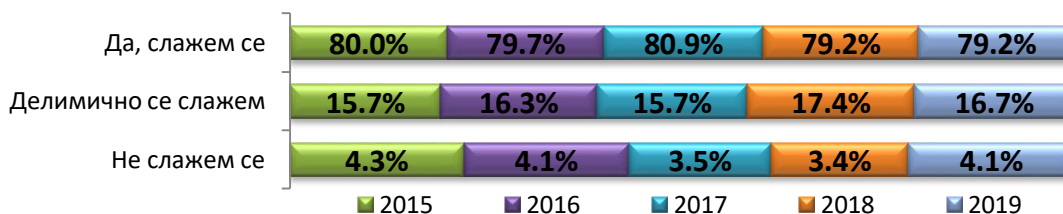
Јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар добије 79,2% испитаних корисника, као и у претходној години. Највише корисника који су задовољни објашњењима о болестима и лековима који им се прописују је у Дому здравља „Нови Београд“ (94,8%), док се са овом тврдњом не слаже највећи број корисника у ДЗ „Звездара“ (9,6%) и „Обреновац“ (8,0%) (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	82,6%	13,7%	3,7%
ДЗ Вождовац	85,5%	11,5%	3,0%
ДЗ Врачар	77,8%	19,7%	2,5%
ДЗ Гроцка	85,3%	11,2%	3,5%
ДЗ Звездара	59,6%	30,8%	9,6%
ДЗ Земун	79,1%	16,4%	4,5%
ДЗ Лазаревац	78,9%	18,1%	3,0%
ДЗ Младеновац	73,2%	20,1%	6,7%
ДЗ Нови Београд	94,8%	4,0%	1,2%
ДЗ Обреновац	68,2%	23,8%	8,0%
ДЗ Палилула	78,0%	15,9%	6,1%
ДЗ Раковица	82,9%	15,2%	1,8%
ДЗ Савски венац	76,3%	22,0%	1,7%
ДЗ Сопот	80,2%	19,8%	0,0%
ДЗ Стари град	76,9%	19,2%	3,8%
ДЗ Чукарица	75,5%	18,6%	5,9%
ЗЗЗ радника ЖС	51,5%	42,4%	6,1%
ЗЗЗ радника МУП	76,9%	16,5%	6,6%
ЗЗЗ студената	77,4%	16,1%	6,5%
УКУПНО	79,2%	16,7%	4,1%

У 2019. години мањи проценат испитаника сматра да им изабрани лекар даје јасна упутства о болестима и прописаним лековима у односу на 2015. годину, али је мањи проценат и оних који се не слажу да лекар даје јасна упутства (Графикон 29).

**Графикон 29. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им прописује изабрани лекар у периоду 2015-2019. године**





Готово три четвртине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару (72,0%), што је нешто мање у односу на прошлу годину (73,2%). Највећи проценат испитаника у домовима здравља „Вождовац“ (84,4%) и „Нови Београд“ (83,8%) сматра да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, док је овај проценат најнижи у Дому здравља „Обреновац“ (62,2%). Са овом изјавом не слаже се највећи проценат испитаника у ДЗ „Звездара“ (10,1%) (Табела 36).

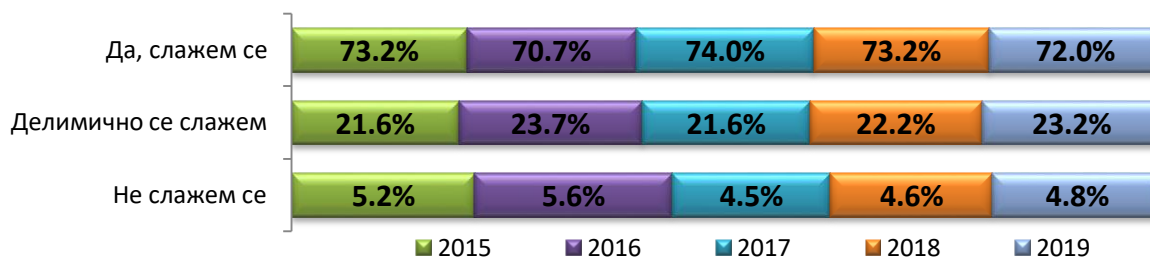
**Табела 36. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару**

Здравствена установа	После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	80,1%	17,4%	2,5%
ДЗ Вождовац	84,4%	13,0%	2,6%
ДЗ Врачар	72,8%	21,3%	5,8%
ДЗ Гроцка	80,4%	13,1%	6,5%
ДЗ Звездара	51,0%	38,9%	10,1%
ДЗ Земун	68,1%	26,1%	5,8%
ДЗ Лазаревац	70,0%	24,4%	5,6%
ДЗ Младеновац	69,5%	24,4%	6,1%
ДЗ Нови Београд	83,8%	15,0%	1,1%
ДЗ Обреновац	62,2%	29,8%	8,0%
ДЗ Палилула	72,3%	20,6%	7,2%
ДЗ Раковица	74,8%	23,9%	1,4%
ДЗ Савски венац	70,1%	27,3%	2,7%
ДЗ Сопот	81,4%	15,1%	3,5%
ДЗ Стари град	67,8%	29,2%	2,9%
ДЗ Чукарица	67,8%	22,6%	9,6%
ЗЗЗ радника ЖС	48,1%	45,5%	6,5%
ЗЗЗ радника МУП	65,0%	27,5%	7,5%
ЗЗЗ студената	63,6%	28,9%	7,4%
УКУПНО	72,0%	23,2%	4,8%

Процент корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемима након посете изабраном лекару нешто се смањило у петогодишњем интервалу, и то са 73,2% у 2015. години на 72% у 2019. години. Процент корисника који се не слажу са тим смањило се са 5,2% у 2015. години на 4,8% у 2019. години, док се проценат оних који се делимично слажу повећао (са 21,6% на 23,2%) (Графикон 30).



**Графикон 30. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, у периоду 2015-2019.**



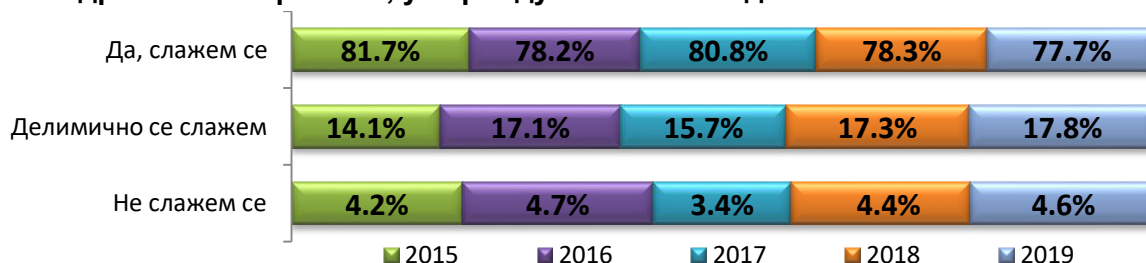
Више од три четвртине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (77,7%), што је мање у односу на прошлу годину (78,3%). Највећи проценат корисника који се прво обраћа изабраном лекару када има здравствени проблем присутан је у домовима здравља „Барајево“ (89,6%) и „Гроцка“ (88,8%), док је највећи проценат корисника који се не слаже са овом изјавом у домовима здравља „Звездара“ (10,1%) и „Младеновац“ (9,1%) (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	89,6%	8,0%	2,5%
ДЗ Вождовац	81,1%	16,2%	2,7%
ДЗ Врачар	80,6%	12,9%	6,5%
ДЗ Гроцка	88,8%	8,9%	2,4%
ДЗ Звездара	61,6%	28,3%	10,1%
ДЗ Земун	75,3%	18,7%	6,0%
ДЗ Лазаревац	75,9%	19,3%	4,8%
ДЗ Младеновац	76,2%	14,6%	9,1%
ДЗ Нови Београд	75,0%	23,6%	1,5%
ДЗ Обреновац	81,2%	13,6%	5,3%
ДЗ Палилула	77,3%	15,3%	7,4%
ДЗ Раковица	84,1%	13,7%	2,2%
ДЗ Савски венац	84,4%	13,4%	2,2%
ДЗ Сопот	86,4%	9,1%	4,5%
ДЗ Стари град	78,6%	17,9%	3,5%
ДЗ Чукарица	75,3%	16,2%	8,5%
ЗЗЗ радника ЖС	64,3%	31,9%	3,8%
ЗЗЗ радника МУП	86,7%	8,3%	5,0%
ЗЗЗ студената	65,0%	27,6%	7,3%
УКУПНО	77,7%	17,8%	4,6%

У посматраном петогодишњем периоду смањен је проценат корисника који су се изјаснили да се прво обраћају свом изабраном лекару када имају неки нови здравствени проблем (са 81,7% на 77,7%), али велика већина корисника и даље поступа на овај начин. Мали је проценат корисника који се не слаже са овом тврдњом, али се овај проценат повећао у посматраном петогодишњем периоду, а повећао се и удео корисника који се делимично слажу (Графикон 31).

**Графикон 31. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки нови здравствени проблем, у периоду 2015-2019. године**



### Задовољство корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите

Када је реч о **задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите**, корисници су најзадовољнији **радним временом** (85% корисника је задовољно и 11,4% делимично). Мање од трећине испитаника сматра да мора **дуго да чека у чекаоници** (29,8%), али је овај проценат нешто већи у односу на претходну годину (28,8%). Готово две петине испитаника задовољно је могућношћу **телефонског саветовања** током радног времена (39,9%), али скоро једна петина испитаника и даље нема ову могућност (19,2%) (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	85,0%	11,4%	2,3%	1,3%
преглед је могућ и викендом	76,8%	11,7%	4,1%	7,4%
служба је доступна инвалидима	70,7%	10,9%	4,1%	14,2%
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	83,8%	9,0%	3,7%	3,5%
у чекаоници има довољно места за седење	70,9%	16,7%	9,3%	3,0%
дуго се чека у чекаоници	29,8%	27,9%	38,4%	3,9%
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	39,9%	17,0%	19,2%	23,9%
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	74,5%	14,2%	5,7%	5,6%
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	74,1%	6,3%	2,4%	17,2%
установа има интернет страницу	63,7%	6,8%	2,4%	27,2%
установа има довољно медицинске опреме	48,9%	14,1%	8,8%	28,2%

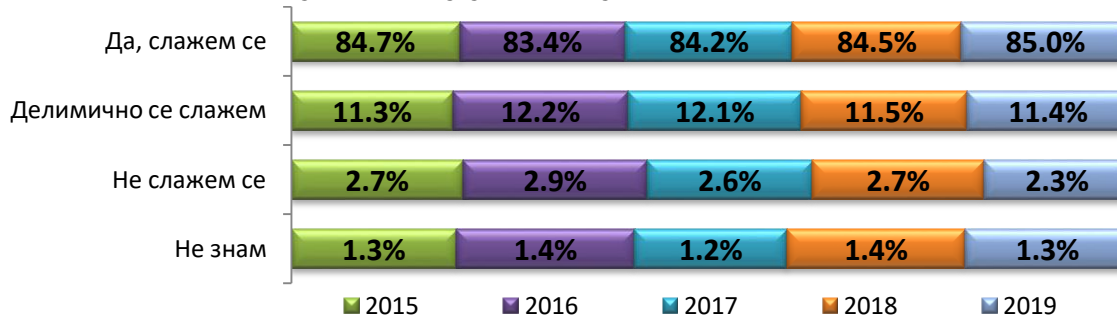
Више од четири петине анкетираних задовољно је **радним временом** здравствене установе (85%), нешто више него у претходној години (када је било 84,5% задовољних радним временом) (Табела 38 и Графикон 32). Посматрајући по установама (Табела 39), запажа се да су радним временом установе најзадовољнији корисници услуга у домовима здравља „Савски венац“ (93,4%) и „Вождовац“ (92,4%), а најмање задовољни корисници услуга у 333 радника ЖС (60%).

**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	86,7%	7,8%	3,0%	2,4%
ДЗ Вождовац	92,4%	6,3%	1,1%	0,1%
ДЗ Врачар	84,4%	11,6%	1,6%	2,4%
ДЗ Гроцка	83,1%	11,1%	4,2%	1,6%
ДЗ Звездара	63,7%	29,7%	3,8%	2,8%
ДЗ Земун	87,9%	9,1%	1,4%	1,6%
ДЗ Лазаревац	80,1%	14,5%	3,2%	2,2%
ДЗ Младеновац	81,7%	12,6%	3,4%	2,3%
ДЗ Нови Београд	89,7%	8,0%	2,1%	0,3%
ДЗ Обреновац	86,7%	8,8%	2,7%	1,8%
ДЗ Палилула	83,9%	10,9%	3,0%	2,2%
ДЗ Раковица	80,5%	14,0%	3,6%	1,8%
ДЗ Савски венац	93,4%	5,4%	0,2%	0,9%
ДЗ Сопот	80,4%	19,6%	0,0%	0,0%
ДЗ Стари град	86,7%	10,6%	1,9%	0,8%
ДЗ Чукарица	87,7%	9,7%	1,8%	0,8%
333 радника ЖС	60,0%	33,2%	4,7%	2,1%
333 радника МУП	75,6%	17,8%	5,9%	0,7%
333 студената	73,5%	16,7%	6,8%	3,0%
УКУПНО	85,0%	11,4%	2,3%	1,3%

Задовољство корисника радним временом установа примарне здравствене заштите повећало се током посматраног петогодишњег периода, тако да је већи проценат корисника који су задовољни и делимично задовољни радним временом, а мањи је проценат корисника који нису задовољни радним временом (Графикон 32). У петогодишњем периоду, није се променио проценат корисника који немају став о радном времену установе.

**Графикон 32. Задовољство корисника радним временом установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



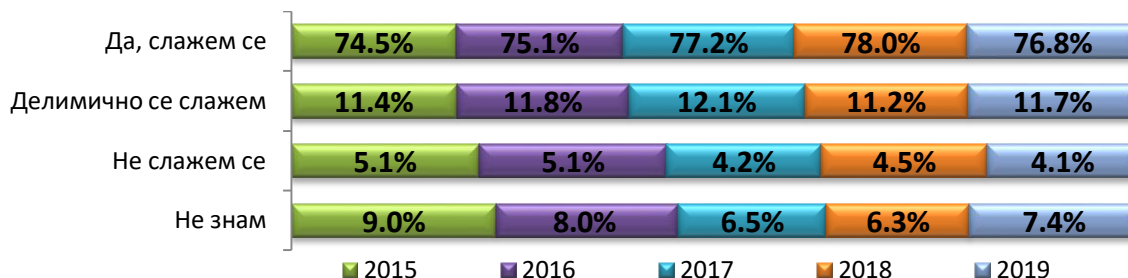
Више од три четвртине корисника (76,8%) у примарној здравственој заштити упознато је са могућношћу обављања посета лекару за време викенда уколико се разболе (Табела 40), што је нешто мање у односу на прошлу годину (78%). Највећи проценат корисника који су упознати са могућношћу обављања прегледа викендом био је у Дому здравља „Нови Београд“ (88,2%) и „Вождовац“ (87,5%), а најмањи у 333 радника МУП (45%) и 333 студената (46,9%).

**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	84,8%	7,3%	3,7%	4,3%
ДЗ Вождовац	87,5%	5,3%	2,6%	4,6%
ДЗ Врачар	73,6%	12,0%	6,2%	8,2%
ДЗ Гроцка	65,7%	8,1%	9,9%	16,3%
ДЗ Звездара	55,6%	24,5%	8,5%	11,4%
ДЗ Земун	78,9%	9,7%	3,6%	7,8%
ДЗ Лазаревац	83,4%	13,3%	2,2%	1,1%
ДЗ Младеновац	68,1%	17,5%	7,2%	7,2%
ДЗ Нови Београд	88,2%	9,1%	1,1%	1,6%
ДЗ Обреновац	80,3%	7,7%	4,1%	7,9%
ДЗ Палилула	74,7%	12,2%	3,0%	10,1%
ДЗ Раковица	78,7%	15,0%	2,9%	3,4%
ДЗ Савски венац	82,9%	5,1%	2,2%	9,9%
ДЗ Сопот	75,0%	15,9%	3,4%	5,7%
ДЗ Стари град	75,6%	9,8%	5,1%	9,5%
ДЗ Чукарица	68,4%	21,5%	3,5%	6,5%
333 радника ЖС	52,2%	33,5%	7,4%	7,0%
333 радника МУП	45,0%	14,7%	12,8%	27,5%
333 студената	46,9%	11,7%	12,5%	28,9%
УКУПНО	76,8%	11,7%	4,1%	7,4%

Процент корисника који преглед код изабраног лекара могу да обаве и викендом повећао се, у посматраном петогодишњем периоду (са 74,5% на 76,8%), као и проценат оних који се делимично слажу са овом тврдњом (са 11,4% на 11,7%), (Графикон 33).

**Графикон 33. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



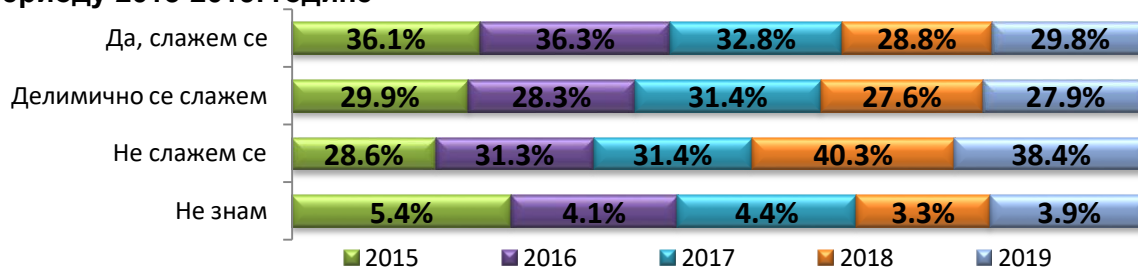
Близу трећине корисника у чекаоници дуго чека на преглед (29,8%), што је за проценат више у односу на прошлу годину. Највише корисника сматра да дуго чека на преглед у домовима здравља „Палилула“ (54,3%) и „Земун“ (54%), а најмање у Дому здравља „Нови Београд“ (6,6%). Највећи проценат корисника домова здравља „Нови Београд“ (75,2%) и „Вождовац“ (69,7%) оцењује да не мора дуго да чека у чекаоници да посети свог изабраног лекара (Табела 41).

**Табеле 41. Дужина чекања у чекаоници на преглед изабраног лекара**

Здравствена установа	Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим свог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	51,6%	23,5%	20,9%	3,9%
ДЗ Вождовац	10,8%	17,2%	69,7%	2,3%
ДЗ Врачар	43,5%	32,8%	17,4%	6,3%
ДЗ Гроцка	19,9%	23,0%	54,0%	3,1%
ДЗ Звездара	32,5%	42,0%	20,0%	5,4%
ДЗ Земун	54,0%	24,1%	17,6%	4,4%
ДЗ Лазаревац	49,4%	34,1%	15,2%	1,2%
ДЗ Младеновац	41,7%	31,5%	21,4%	5,4%
ДЗ Нови Београд	6,6%	13,0%	75,2%	5,2%
ДЗ Обреновац	34,9%	32,2%	26,8%	6,0%
ДЗ Палилула	54,3%	26,4%	14,3%	5,0%
ДЗ Раковица	35,0%	37,4%	24,8%	2,8%
ДЗ Савски венац	17,7%	32,9%	47,6%	1,7%
ДЗ Сопот	26,3%	42,5%	27,5%	3,8%
ДЗ Стари град	34,0%	41,1%	22,7%	2,2%
ДЗ Чукарица	27,5%	33,9%	36,0%	2,6%
ЗЗЗ радника ЖС	32,5%	44,3%	21,1%	2,2%
ЗЗЗ радника МУП	28,4%	47,7%	22,9%	0,9%
ЗЗЗ студената	33,6%	34,5%	28,6%	3,4%
УКУПНО	29,8%	27,9%	38,4%	3,9%

У посматраном петогодишњем интервалу, смањено се проценат испитаника који сматра да мора дуго да чека на преглед у чекаоници (са 36,1% на 29,8%), као и проценат оних који се делимично слажу (Графикон 34). Насупрот томе, повећао се проценат оних који се не слажу са тврдњом о дугом чекању на преглед и неодлучних.

**Графикон 34. Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед код изабраног лекара, у периоду 2015-2019. године**



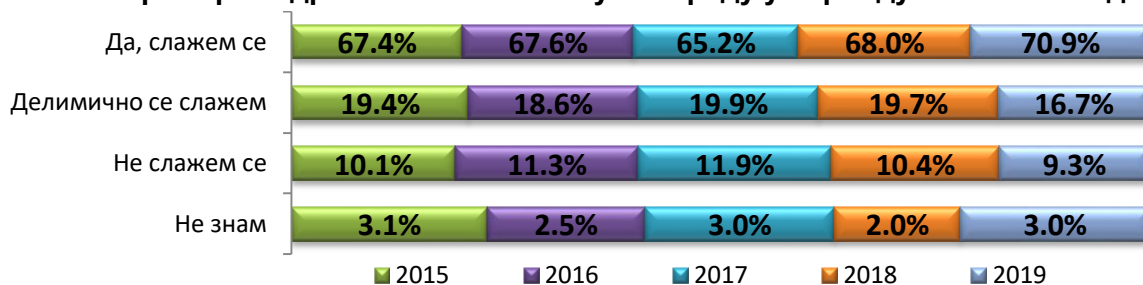
Са изјавом да **у чекаоници има довољно места за седење** слаже се више испитаних корисника (70,9%) у односу на претходну годину (68%), а делимично се слаже мање испитаника (16,7%) него претходне године (19,7%). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у домовима здравља „Вождовац“ (87,4%) и „Нови Београд“ (85,5%), а најмањи је као и прошле године у ДЗ „Обреновац“ (36,7%) (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	72,2%	14,8%	11,1%	1,9%
ДЗ Вождовац	87,4%	9,6%	1,7%	1,3%
ДЗ Врачар	72,9%	16,9%	5,5%	4,7%
ДЗ Гроцка	73,7%	16,2%	10,2%	0,0%
ДЗ Звездара	54,7%	26,1%	15,6%	3,6%
ДЗ Земун	73,3%	16,1%	8,6%	2,0%
ДЗ Лазаревац	64,2%	22,2%	11,9%	1,7%
ДЗ Младеновац	64,6%	17,4%	13,0%	5,0%
ДЗ Нови Београд	85,5%	6,5%	2,3%	5,6%
ДЗ Обреновац	36,7%	21,1%	35,7%	6,5%
ДЗ Палилула	74,6%	15,2%	6,9%	3,3%
ДЗ Раковица	69,2%	21,7%	8,6%	0,5%
ДЗ Савски венац	71,0%	19,9%	8,4%	0,7%
ДЗ Сопот	81,0%	17,9%	0,0%	1,2%
ДЗ Стари град	77,9%	15,8%	4,5%	1,8%
ДЗ Чукарица	65,9%	21,3%	11,4%	1,4%
333 радника ЖС	44,9%	39,3%	12,8%	3,0%
333 радника МУП	61,0%	27,1%	11,9%	0,0%
333 студената	70,4%	21,6%	5,6%	2,4%
УКУПНО	70,9%	16,7%	9,3%	3,0%

Процент корисника који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење повећао се у односу на претходну годину, као и у посматраном петогодишњем периоду, а смањило се процент корисника који се не слажу, као и процент 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 2015-2019. године**



Више од две трећине испитаника (70,7%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**, што је више него претходне године (67,5%). Највећи процент испитаника који сматра да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом је у ДЗ „Нови Београд“ (90,8%), а најмањи, као и прошле године, у 333 радника МУП (16,3%) (Табела 43).

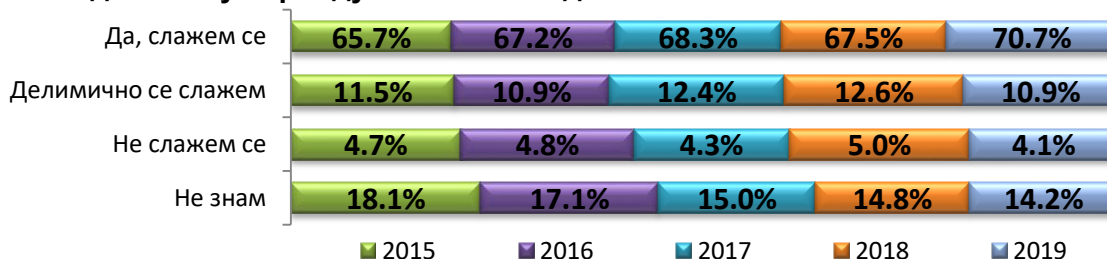
**Табела 43. Доступност здравствене заштите особама са инвалидитетом**

Здравствена установа	Здравствена заштита је доступна инвалидима и особама у колицима			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	79,5%	7,1%	4,5%	9,0%
ДЗ Вождовац	82,0%	8,9%	1,9%	7,3%
ДЗ Врачар	57,0%	13,4%	8,3%	21,2%
ДЗ Гроцка	57,1%	7,4%	9,8%	25,8%
ДЗ Звездара	42,7%	31,3%	6,3%	19,8%
ДЗ Земун	68,7%	11,4%	7,1%	12,8%
ДЗ Лазаревац	76,0%	14,4%	2,4%	7,2%
ДЗ Младеновац	54,3%	14,6%	6,0%	25,2%
ДЗ Нови Београд	90,8%	3,6%	0,7%	4,9%
ДЗ Обреновац	71,3%	9,0%	3,9%	15,8%
ДЗ Палилула	68,4%	10,9%	3,8%	16,9%
ДЗ Раковица	66,0%	13,5%	2,0%	18,5%
ДЗ Савски венац	77,4%	4,6%	1,8%	16,3%
ДЗ Сопот	71,8%	10,3%	2,6%	15,4%
ДЗ Стари град	70,9%	10,4%	1,3%	17,4%
ДЗ Чукарица	72,5%	13,3%	2,7%	11,5%
333 радника ЖС	45,4%	31,7%	10,1%	12,8%
333 радника МУП	16,3%	11,2%	23,5%	49,0%
333 студената	45,5%	9,1%	2,5%	43,0%
УКУПНО	70,7%	10,9%	4,1%	14,2%



Током петогодишњег интервала расте проценат испитаника који сматрају да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом и у 2019. години тај проценат износи 70,7%. Процент корисника који се не слажу са овом тврдњом опада у посматраном периоду, 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 2015-2019. године**



Више од четири петине испитаника је упознато са **процедуром упућивања на преглед код специјалисте**, односно зна да је потребно да се прво јаве изабраном лекару (83,8%), нешто више у односу на претходну годину (81,5%) и још 9% је делимично упознато. Највише испитаника који су упознати са овом процедуром је у Дому здравља „Нови Београд“ (93,1%), а најмање у 333 радника ЖС (58,6%), док се као и прошле године најмање испитаника изјаснило да познаје ову процедуру у 333 студената (Табела 44).

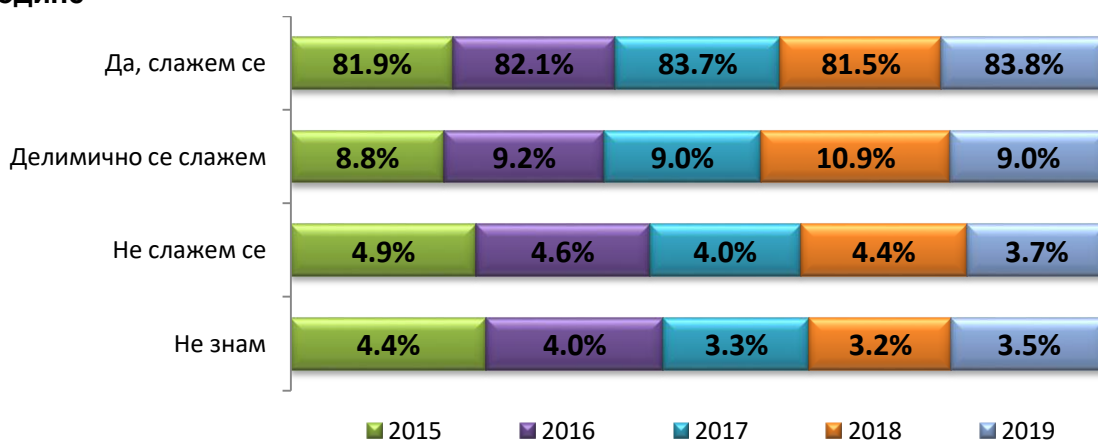
**Табела 44. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед**

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	87,8%	4,5%	5,1%	2,6%
ДЗ Вождовац	89,1%	8,8%	1,6%	0,6%
ДЗ Врачар	82,1%	9,9%	3,2%	4,8%
ДЗ Гроцка	82,2%	6,7%	1,8%	9,2%
ДЗ Звездара	66,6%	22,1%	5,7%	5,7%
ДЗ Земун	87,9%	7,0%	2,6%	2,6%
ДЗ Лазаревац	81,5%	9,5%	4,8%	4,2%
ДЗ Младеновац	81,3%	8,4%	3,6%	6,6%
ДЗ Нови Београд	93,1%	3,1%	0,6%	3,3%
ДЗ Обреновац	84,8%	6,7%	4,8%	3,7%
ДЗ Палилула	84,0%	9,3%	3,1%	3,7%
ДЗ Раковица	83,3%	9,3%	3,7%	3,7%
ДЗ Савски венац	88,3%	5,6%	3,7%	2,4%
ДЗ Сопот	82,7%	9,9%	3,7%	3,7%
ДЗ Стари град	79,1%	11,6%	6,6%	2,7%
ДЗ Чукарица	75,6%	9,6%	10,2%	4,5%
333 радника ЖС	58,6%	34,9%	4,7%	1,7%
333 радника МУП	83,9%	8,0%	4,5%	3,6%
333 студената	66,1%	9,9%	10,7%	13,2%
УКУПНО	83,8%	9,0%	3,7%	3,5%



У посматраном петогодишњем периоду проценат корисника који су упознати са процедуром упућивања на специјалистички преглед повећан је са 81,9% у 2015. години на 83,8% у 2019. години. Током посматраног периода смањено се проценат корисника који не знају или се не слажу са тврдњом везано за познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед, а повећао се проценат оних који се делимично слажу да су упознати са процедуром у оквиру које 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 2015-2019. године**



У току радног времена **савет лекара телефоном** може да добије 39,9% испитаника и тај проценат се смањено у односу на претходну годину (41,3%). Истовремено 19,2% испитаника не може да добије савет телефоном (док је претходне године удео био 21,8% испитаника) и још 23,9% не зна за ту могућност (што је више у односу на претходну годину, када 19% није знало 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 „Вождовац“ (70,6%), док се знатно смањено удео корисника Дома здравља „Савски венац“, који телефоном могу да добију савет лекара (53,6% корисника у 2019. години, за разлику од 88,9% корисника који су се у 2018. години изјаснили да могу да добију савет телефоном), Најмањи проценат корисника има ову могућност у 333 радника МУП (20%) и ДЗ „Звездара“ (21%), а највећи проценат испитаника који не зна да ова могућност постоји је у 333 радника МУП (36,4%) и 333 студената (35,0%) (Табела 45).

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

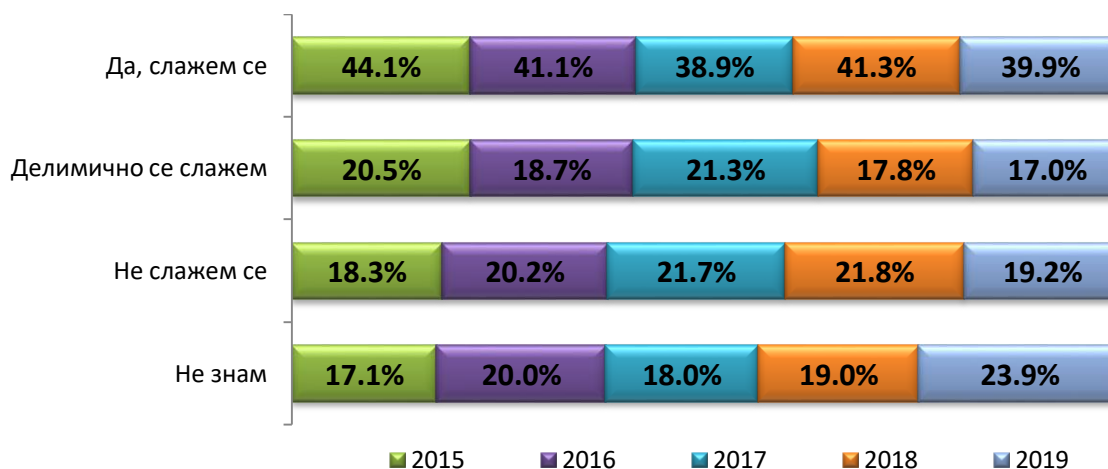
Здравствена установа	У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем	Не знам
ДЗ Барајево	57,5%	13,8%	13,8%	15,0%
ДЗ Вождовац	70,6%	12,7%	9,6%	7,1%
ДЗ Врачар	37,6%	18,0%	22,8%	21,5%
ДЗ Гроцка	35,8%	9,7%	30,9%	23,6%
ДЗ Звездара	21,0%	24,7%	26,7%	27,7%
ДЗ Земун	37,6%	17,9%	26,8%	17,7%
ДЗ Лазаревац	40,5%	19,6%	25,0%	14,9%
ДЗ Младеновац	24,4%	19,2%	31,4%	25,0%
ДЗ Нови Београд	31,2%	13,4%	5,6%	49,8%
ДЗ Обреновац	42,3%	13,4%	31,4%	13,0%
ДЗ Палилула	53,7%	14,9%	15,2%	16,1%
ДЗ Раковица	34,1%	22,1%	22,1%	21,7%
ДЗ Савски венац	53,6%	18,7%	12,5%	15,2%
ДЗ Сопот	39,5%	23,5%	11,1%	25,9%
ДЗ Стари град	31,8%	20,4%	22,8%	25,0%
ДЗ Чукарица	25,4%	16,5%	31,1%	27,1%
333 радника ЖС	33,3%	35,9%	12,6%	18,2%
333 радника МУП	20,0%	16,4%	27,3%	36,4%
333 студената	22,5%	10,8%	31,7%	35,0%
УКУПНО	39,9%	17,0%	19,2%	23,9%

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 – 43,8% се слаже са овом тврдњом (нешто мање него претходне године, када је савет телефоном могло да добије 44,6% одраслих корисника), а још 17,3% делимично се слаже. У службама за здравствену заштиту деце, проценат корисника који на овај начин могу да добију савет лекара је 40,7%, што је већи удео корисника у односу на претходну годину (када је савет телефоном могло да добије 38,5% корисника), уз још 16,6% 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 – 24,3% корисница се слаже, што је мање у односу на претходну годину (када је 33,1% корисница изјавило да може да добије савет гинеколога телефоном) и још 16,2% се делимично слаже. У односу на претходну годину, савет телефоном чешће могу да добију корисници служби за

здравствену заштиту деце, а ређе корисници служби за здравствену заштиту одраслих и жена.

Процент корисника који сматрају да могу да добију савет лекара телефоном у току радног времена смањено се, како у посматраном петогодишњем периоду, тако и у односу на претходну годину, као и проценат оних који се делимично слажу са овом тврдњом (Графикон 38). Насупрот томе, повећао се удео корисника који не могу да добију савет телефоном током радног времена и оних који не знају да ли могу добити савет лекара телефоном.

**Графикон 38. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



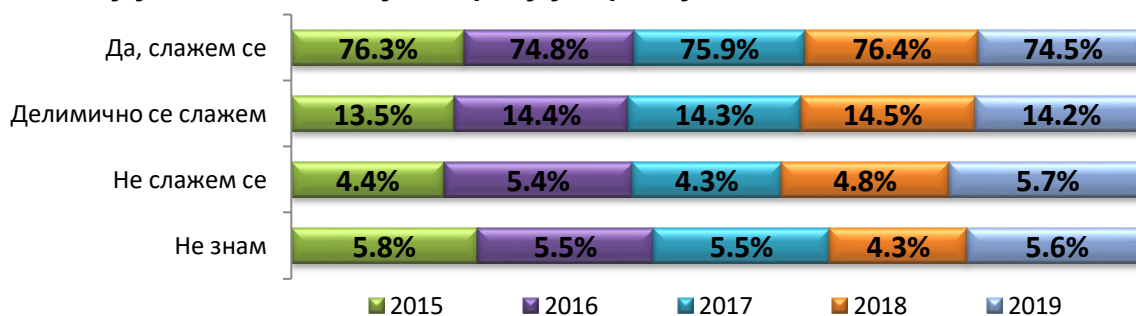
Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 74,5% корисника, што је мање у односу на прошлу годину, када је овом могућношћу било задовољно 76,4% корисника. У највећем проценту, овом могућношћу су задовољни корисници услуга у Дому здравља „Нови Београд“ (89,2%) и „Савски венац“ (87,7%). Насупрот томе, као и претходне године, највећи проценат корисника услуга ДЗ „Обреновац“ (12,9%) и 333 радника МУП (11,1%) 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	86,2%	5,0%	4,4%	4,4%
ДЗ Вождовац	83,2%	11,2%	2,3%	3,3%
ДЗ Врачар	68,5%	16,3%	6,7%	8,5%
ДЗ Гроцка	79,9%	10,1%	4,7%	5,3%
ДЗ Звездара	51,8%	27,5%	10,2%	10,5%
ДЗ Земун	76,3%	14,2%	6,2%	3,2%
ДЗ Лазаревац	73,1%	19,2%	4,2%	3,6%
ДЗ Младеновац	60,7%	20,2%	9,8%	9,2%
ДЗ Нови Београд	89,2%	5,8%	1,0%	4,0%
ДЗ Обреновац	64,8%	15,7%	12,9%	6,6%
ДЗ Палилула	72,3%	10,7%	7,6%	9,5%
ДЗ Раковица	72,6%	18,3%	2,7%	6,4%
ДЗ Савски венац	87,7%	6,0%	2,7%	3,6%
ДЗ Сопот	83,3%	11,9%	2,4%	2,4%
ДЗ Стари град	70,3%	18,4%	6,2%	5,0%
ДЗ Чукарица	67,3%	16,9%	10,1%	5,7%
ЗЗЗ радника ЖС	48,7%	42,2%	5,6%	3,4%
ЗЗЗ радника МУП	61,5%	14,5%	11,1%	12,8%
ЗЗЗ студената	57,5%	18,9%	9,4%	14,2%
Укупно	74,5%	14,2%	5,7%	5,6%

У петогодишњем периоду смањио се проценат корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности (са 76,3% у 2015. години на 74,5% у 2019. години), док се повећао проценат оних који се не слажу да је ово могуће и делимично се слажу (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама ПЗЗ у Београду у периоду 2015-2019. године



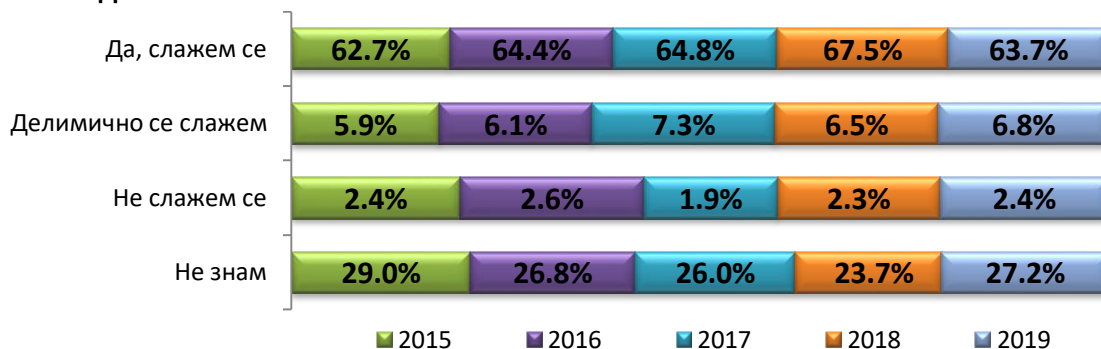
Мањи удео корисника упознат је с тим да здравствена установа има своју **интернет страницу** (63,7%), у односу на претходну годину (67,5%). Више од четвртине корисника не зна за то (27,2%), што је више у односу на претходну годину (23,7%). Да здравствена установа има интернет презентацију, у највећем проценту су упознати корисници услуга Дома здравља „Вождовац“ (84,3%), а највећи проценат корисника домова здравља „Лазаревац“ (46,2%) и „Обреновац“ (45%) изјаснио се да не зна да ли 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	65,8%	4,3%	0,6%	29,2%
ДЗ Вождовац	84,3%	7,2%	0,7%	7,8%
ДЗ Врачар	73,5%	5,1%	2,1%	19,3%
ДЗ Гроцка	51,2%	4,3%	4,9%	39,5%
ДЗ Звездара	43,0%	16,5%	7,9%	32,6%
ДЗ Земун	68,0%	7,0%	3,1%	21,8%
ДЗ Лазаревац	43,0%	7,0%	3,8%	46,2%
ДЗ Младеновац	45,3%	8,2%	3,8%	42,8%
ДЗ Нови Београд	63,3%	1,8%	0,2%	34,7%
ДЗ Обреновац	46,1%	4,6%	4,2%	45,0%
ДЗ Палилула	69,0%	7,0%	1,6%	22,4%
ДЗ Раковица	66,7%	5,2%	3,3%	24,9%
ДЗ Савски венац	81,7%	2,2%	1,0%	15,1%
ДЗ Сопот	50,0%	7,3%	2,4%	40,2%
ДЗ Стари град	62,2%	7,9%	4,2%	25,7%
ДЗ Чукарица	62,2%	8,1%	2,6%	27,1%
ЗЗЗ радника ЖС	39,9%	31,6%	3,1%	25,4%
ЗЗЗ радника МУП	49,1%	7,5%	0,9%	42,5%
ЗЗЗ студената	75,2%	4,8%	0,0%	20,0%
Укупно	63,7%	6,8%	2,4%	27,2%

Посматрајући петогодишњи период, повећао се проценат корисника који су упознати са интернет презентацијама здравствених установа примарне заштите чије услуге користе, као и оних који се делимично слажу да су упознати да установа има интернет презентацију (Графикон 40). Насупрот томе, смањило се проценат корисника који не знају да ли постоји интернет презентација здравствене установе, са 29% у 2015. на 27,2% у 2019. години.

**Графикон 40. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



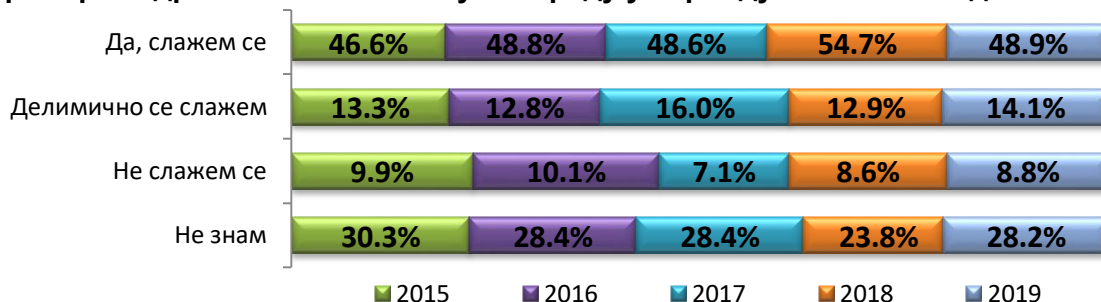
Мање од половине корисника сматра да здравствена установа има **ДОВОЉНО медицинске опреме** (48,9%), што је мање у односу на претходну годину (54,7%), а још 14,1% се делимично слаже с тим, што је више у односу на претходну годину (12,9%). Највећи проценат корисника који сматра да њихова здравствена установа има довољно опреме је у ДЗ „Вождовац“ (70,6%), док се највећи проценат корисника домова здравља „Гроцка“ (23,1%) и „Младеновац“ (22%) не слаже с тим да установа има довољно медицинске опреме (Табела 48).

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

Здравствена установа	Установа има довољно медицинске опреме			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	53,4%	17,4%	9,9%	19,3%
ДЗ Вождовац	70,6%	11,3%	6,9%	11,2%
ДЗ Врачар	56,4%	10,8%	8,5%	24,3%
ДЗ Гроцка	45,6%	11,2%	23,1%	20,1%
ДЗ Звездара	24,4%	28,5%	14,2%	32,9%
ДЗ Земун	55,9%	11,7%	7,3%	25,1%
ДЗ Лазаревац	38,4%	14,6%	15,2%	31,7%
ДЗ Младеновац	26,8%	14,6%	22,0%	36,6%
ДЗ Нови Београд	55,4%	5,4%	4,7%	34,5%
ДЗ Обреновац	37,5%	13,6%	9,0%	39,8%
ДЗ Палилула	53,3%	15,9%	6,3%	24,4%
ДЗ Раковица	40,2%	20,1%	11,2%	28,5%
ДЗ Савски венац	53,9%	12,4%	6,1%	27,6%
ДЗ Сопот	36,1%	20,5%	10,8%	32,5%
ДЗ Стари град	40,1%	13,9%	10,8%	35,2%
ДЗ Чукарица	42,7%	22,1%	10,6%	24,6%
333 радника ЖС	39,4%	35,5%	3,9%	21,2%
333 радника МУП	22,2%	15,7%	13,0%	49,1%
333 студената	29,8%	16,9%	10,5%	42,7%
Укупно	48,9%	14,1%	8,8%	28,2%

Посматрајући у петогодишњем интервалу задовољство корисника опремљеношћу здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду, може се закључити да је порастао проценат корисника који оцењују да установе примарне здравствене заштите у Београду имају довољно опреме, и то са 46,6% у 2015. години на 48,9% корисника у 2019. години. Повећао се и удео корисника који се делимично слажу с тим да здравствена установа има довољно опреме, а смањено се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом и који не знају (Графикон 41).

**Графикон 41. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



Близу три четвртине испитаника у установама примарне здравствене заштите зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у установи (74,1%), нешто мање него претходне године (75%). Највећи проценат испитаника који не знају за постојање кутије за жалбе и примедбе је у 333 студената (40,9%) (Табела 49).

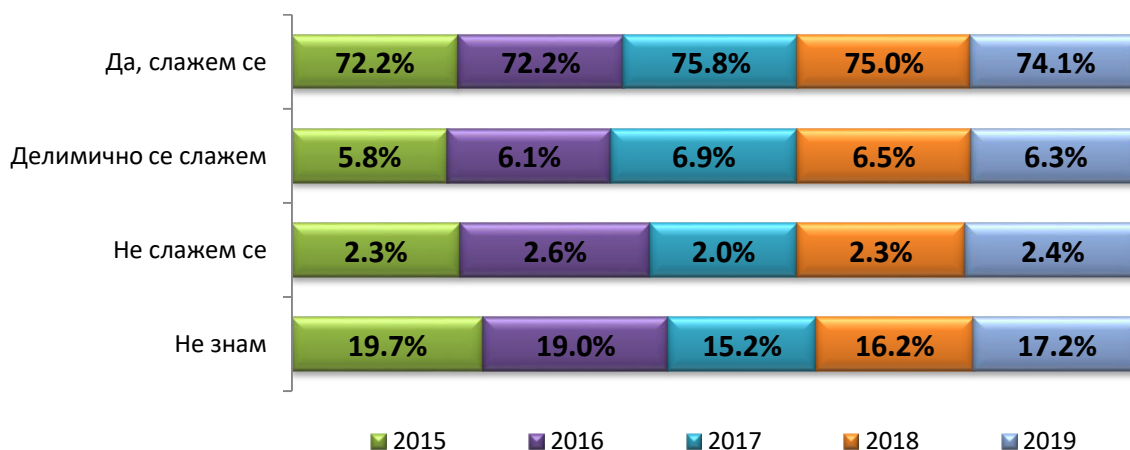
**Табела 49. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби**

Здравствена установа	Постоји кутија за жалбе и примедбе			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
ДЗ Барајево	91,4%	0,6%	0,6%	7,4%
ДЗ Вождовац	84,8%	7,5%	0,3%	7,5%
ДЗ Врачар	74,8%	4,0%	2,5%	18,7%
ДЗ Гроцка	74,6%	3,6%	3,0%	18,9%
ДЗ Звездара	51,2%	17,5%	9,1%	22,2%
ДЗ Земун	77,0%	6,3%	3,0%	13,8%
ДЗ Лазаревац	68,3%	7,8%	3,6%	20,4%
ДЗ Младеновац	52,4%	8,5%	3,0%	36,0%
ДЗ Нови Београд	90,7%	1,3%	0,5%	7,5%
ДЗ Обреновац	66,0%	4,6%	3,6%	25,7%
ДЗ Палилула	70,6%	7,7%	2,2%	19,5%
ДЗ Раковица	76,1%	7,8%	1,8%	14,2%
ДЗ Савски венац	82,9%	1,5%	0,7%	14,9%
ДЗ Сопот	84,3%	6,0%	0,0%	9,6%
ДЗ Стари град	59,4%	7,1%	1,5%	31,9%
ДЗ Чукарица	62,3%	7,4%	5,7%	24,6%
333 радника ЖС	54,8%	25,7%	4,3%	15,2%
333 радника МУП	54,2%	4,7%	2,8%	38,3%
333 студената	51,2%	5,5%	2,4%	40,9%
УКУПНО	74,1%	6,3%	2,4%	17,2%



У посматраном петогодишњем периоду уочава се повећање процената корисника који су упознати са могућностима и начина подношења жалби и примедби на рад здравствене установе (и то са 72,2% у 2015. години на 74,1% у 2019. години), али и оних који нису упознати и оних који су делимично упознати (Графикон 42). Насупрот томе, смањено се проценат корисника који не знају начине подношења жалби и примедби на рад установе (са 19,7% у 2015. години на 17,2% у 2019. години).

**Графикон 42. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



### Плаћање услуга здравствене заштите

У вези са **плаћањем услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (64,7%), специјалистички прегледи по упућу изабраног лекара (56,2%) и прегледи беба у саветовалишту (56,1%) **бесплатни**, а да су лекови или инјекције бесплатни изјављује 46,5% испитаника. Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара, па око трећине испитаника сматра да су кућне посете бесплатне, а преко половине (53,2%) не зна да ли се кућне посете лекара плаћају.

Највећи проценат испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан је у Заводу за здравствену заштиту студената (95,4%), што је још више у односу на претходну годину (када је 92,9% студената мислило да је преглед лекара бесплатан). Најмањи удео корисника 333 радника ЖС (51,9%) изјаснио се да је преглед изабраног лекара бесплатан, а највећи проценат корисника домова здравља „Звездара“ и „Земун“ (7,2%) не зна да ли је ова услуга бесплатна (Табела 50).

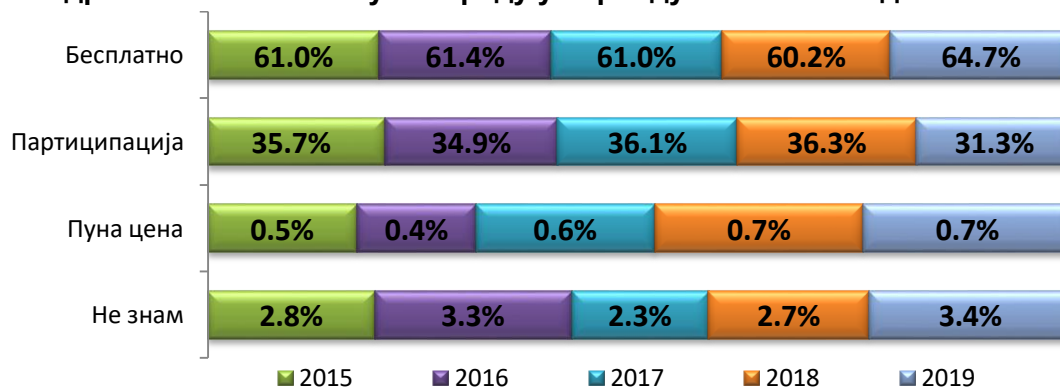


**Табела 50. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?**

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	81,4%	14,3%	0,6%	3,7%
ДЗ Вождовац	60,5%	37,0%	0,3%	2,2%
ДЗ Врачар	79,4%	16,8%	0,2%	3,7%
ДЗ Гроцка	76,2%	21,8%	0,5%	1,6%
ДЗ Звездара	54,2%	36,5%	2,1%	7,2%
ДЗ Земун	53,3%	38,8%	0,8%	7,2%
ДЗ Лазаревац	63,7%	31,1%	1,0%	4,1%
ДЗ Младеновац	76,9%	17,2%	1,1%	4,8%
ДЗ Нови Београд	58,8%	39,9%	0,4%	0,9%
ДЗ Обреновац	58,3%	37,8%	0,2%	3,6%
ДЗ Палилула	55,4%	39,7%	1,0%	3,9%
ДЗ Раковица	71,7%	25,0%	1,3%	2,1%
ДЗ Савски венац	68,2%	29,5%	0,5%	1,9%
ДЗ Сопот	77,9%	18,3%	1,0%	2,9%
ДЗ Стари град	70,4%	23,6%	1,3%	4,7%
ДЗ Чукарица	79,1%	18,1%	0,5%	2,3%
ЗЗЗ радника ЖС	51,9%	46,0%	0,4%	1,7%
ЗЗЗ радника МУП	59,7%	35,8%	0,7%	3,7%
ЗЗЗ студената	95,4%	0,8%	0,8%	3,1%
УКУПНО	64,7%	31,3%	0,7%	3,4%

У односу на претходну годину, као и током посматраног петогодишњег периода уочава се повећање процента испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан (са 61% у 2015. години на 64,7% у 2019. години), као и оних који не знају да ли је преглед изабраног лекара бесплатан (са 2,8% на 3,4%), док се смањио проценат испитаника који сматрају да се плаћа партиципација за преглед (са 35,7% у 2015. години на 31,3% у 2019. години), (Графикон 43).

**Графикон 43. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



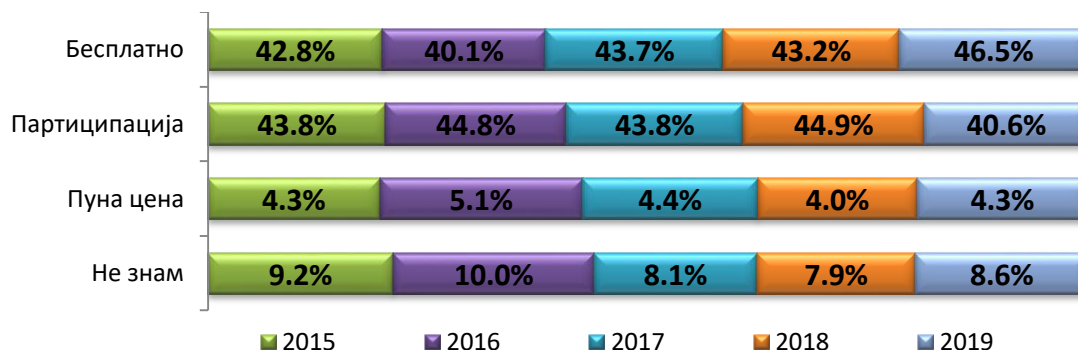
Да су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар **бесплатни** сматра у просеку 46,5% испитаника, што је више у односу на претходну годину (43,2%). Да се **плаћа партиципација за лекове или инјекције** које пропише изабрани лекар сматра 40,6% испитаника, а највише у 333 радника ЖС (67%). Највише испитаника не зна да ли су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни у 333 студената (27,6%), што је нешто мање него претходне године (28,2%). Највећи проценат испитаника 333 радника ЖС (19,4%) сматра да се плаћа пуна цена лекова и инјекција које лекар пропише (Табела 51).

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

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	61,5%	27,7%	4,1%	6,8%
ДЗ Вождовац	44,2%	47,6%	2,0%	6,3%
ДЗ Врачар	64,3%	24,9%	2,7%	8,1%
ДЗ Гроцка	57,6%	27,8%	5,1%	9,5%
ДЗ Звездара	34,7%	39,5%	8,7%	17,0%
ДЗ Земун	32,7%	54,5%	2,9%	9,9%
ДЗ Лазаревац	35,9%	46,4%	5,5%	12,2%
ДЗ Младеновац	50,6%	29,2%	10,7%	9,5%
ДЗ Нови Београд	54,6%	42,5%	0,9%	2,0%
ДЗ Обреновац	42,7%	45,9%	3,0%	8,4%
ДЗ Палилула	39,2%	44,9%	5,7%	10,2%
ДЗ Раковица	41,6%	38,3%	5,6%	14,5%
ДЗ Савски венац	58,1%	31,0%	2,3%	8,5%
ДЗ Сопот	47,3%	36,6%	4,3%	11,8%
ДЗ Стари град	52,9%	30,2%	6,1%	10,8%
ДЗ Чукарица	53,8%	33,4%	4,9%	7,9%
333 радника ЖС	11,5%	67,0%	19,4%	2,2%
333 радника МУП	32,8%	41,4%	6,0%	19,8%
333 студената	41,7%	22,0%	8,7%	27,6%
УКУПНО	46,5%	40,6%	4,3%	8,6%

У посматраном петогодишњем периоду повећао се проценат испитаника који сматрају да су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни (и то са 42,8% у 2015. години на 46,5% у 2019. години), а смањило се проценат оних који сматрају да се плаћа партиципација за лекове или инјекције које пропише изабрани лекар (са 43,8% на 40,6%). Није се променио удео оних који сматрају да се плаћа пуна цена, а смањило се проценат испитаника који не знају (Графикон 44).

**Графикон 44. Да ли су лекови или инјекције које пропише изабрани лекар бесплатни, одговори корисника ПЗЗ у Београду у периоду 2015-2019. године**



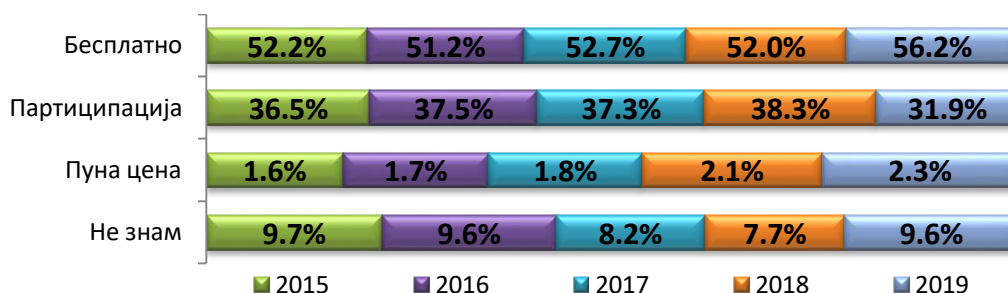
Више од половине испитаника (56,2%) сматра да је **преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар бесплатан**, што је више него претходне године (52%), а ово мишљење је нарочито присутно у 333 студената (76,9%) и Дому здравља „Врачар” (71,7%). Око петине корисника 333 студената (21,5%) не зна да ли су прегледи специјалисте код кога их упути изабрани лекар бесплатни, а највећи проценат корисника 333 радника ЖС (54%) сматра да се за овај преглед плаћа партиципација (Табела 52).

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

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
ДЗ Барајево	69,1%	19,5%	2,0%	9,4%
ДЗ Вождовац	55,6%	38,9%	0,4%	5,1%
ДЗ Врачар	71,7%	19,1%	1,7%	7,4%
ДЗ Гроцка	60,7%	22,1%	2,5%	14,7%
ДЗ Звездара	40,3%	38,4%	5,5%	15,8%
ДЗ Земун	46,7%	35,1%	2,4%	15,7%
ДЗ Лазаревац	46,4%	31,3%	6,6%	15,7%
ДЗ Младеновац	66,3%	22,7%	3,7%	7,4%
ДЗ Нови Београд	57,4%	38,7%	0,8%	3,1%
ДЗ Обреновац	47,1%	35,5%	0,8%	16,7%
ДЗ Палилула	49,7%	38,4%	2,4%	9,5%
ДЗ Раковица	57,2%	29,8%	2,3%	10,7%
ДЗ Савски венац	67,7%	23,0%	1,4%	7,9%
ДЗ Сопот	53,4%	27,3%	2,3%	17,0%
ДЗ Стари град	65,5%	23,9%	1,7%	8,8%
ДЗ Чукарица	67,3%	23,2%	1,4%	8,1%
333 радника ЖС	27,0%	54,0%	16,4%	2,7%
333 радника МУП	45,7%	35,3%	5,2%	13,8%
333 студената	76,9%	1,5%	0,0%	21,5%
УКУПНО	56,2%	31,9%	2,3%	9,6%

У посматраном петогодишњем периоду нешто је повећан проценат корисника који сматрају да су прегледи специјалисте на које их упути изабрани лекар бесплатни, као и оних који сматрају да се плаћа пуна цена, док је смањен проценат испитаника који мисле да се за прегледе специјалисте по упућу изабраног лекара плаћа партиципација (и то са 36,5% на 31,9%) и оних који не знају (Графикон 45).

**Графикон 45. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекар бесплатни, у периоду 2015-2019. године**



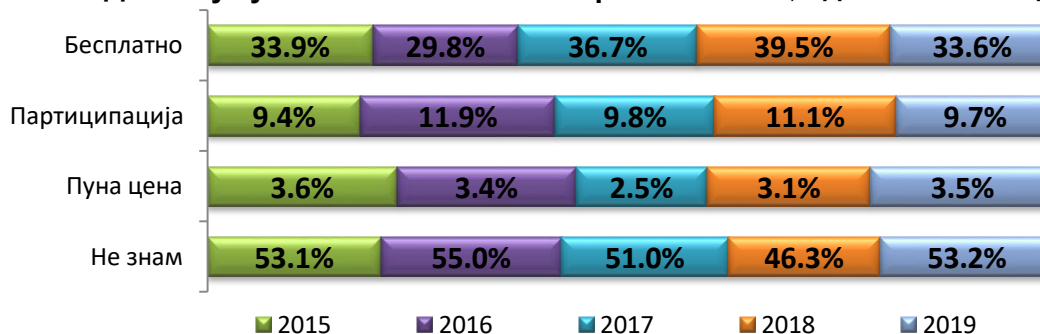
Више од половине испитаника не зна да ли се **кућне посете лекара** плаћају (53,2%), што је више него прошле године (46,3%). Као и претходне године, највећи проценат корисника 333 студената (85,8%) није упознато да ли се кућне посете лекара плаћају. Највећи проценат испитаника који сматрају да су ове услуге бесплатне је у Дому здравља „Савски венац“ (64,1%). Да се плаћа пуна цена за кућне посете лекара сматра највећи проценат испитаника 333 радника ЖС (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	50,8%	5,3%	5,3%	38,6%
ДЗ Вождовац	40,5%	16,2%	1,7%	41,6%
ДЗ Врачар	27,5%	4,3%	2,7%	65,5%
ДЗ Гроцка	35,8%	8,2%	1,9%	54,1%
ДЗ Звездара	19,7%	11,8%	6,9%	61,6%
ДЗ Земун	26,4%	10,8%	2,3%	60,5%
ДЗ Лазаревац	33,3%	11,3%	10,6%	44,7%
ДЗ Младеновац	26,2%	5,5%	3,0%	65,2%
ДЗ Нови Београд	38,0%	11,5%	1,8%	48,7%
ДЗ Обреновац	37,8%	4,3%	0,9%	57,1%
ДЗ Палилула	30,0%	13,3%	3,4%	53,2%
ДЗ Раковица	26,4%	10,4%	6,0%	57,2%
ДЗ Савски венац	64,1%	4,6%	1,1%	30,2%
ДЗ Сопот	43,5%	5,9%	2,4%	48,2%
ДЗ Стари град	30,2%	13,1%	3,0%	53,7%
ДЗ Чукарица	33,0%	10,5%	4,8%	51,7%
333 радника ЖС	16,9%	9,2%	19,3%	54,6%
333 радника МУП	13,2%	1,9%	8,5%	76,4%
333 студената	6,7%	2,5%	5,0%	85,8%
УКУПНО	33,6%	9,7%	3,5%	53,2%

Процент испитаника који не знају да ли су кућне посете лекара бесплатне незнатно се повећао у 2019. години у односу на 2015. годину, као и оних који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација, док је незнатно смањен процент испитаника који сматрају да се плаћа пуна цена, као и оних који сматрају да је ова услуга бесплатна (Графикон 46).

**Графикон 46. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, од 2015-2019. године**



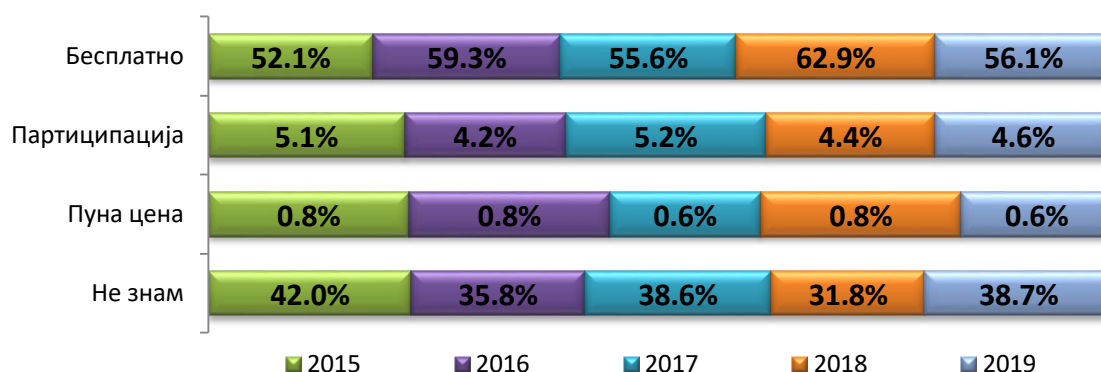
Већина испитаника сматра да су прегледи беба или малог детета бесплатни (56,1%), што је мање у односу на прошлу годину (62,9%), а ово мишљење је најчешће присутно у Дому здравља „Лазаревац” (77%). Одговор на ово питање не зна 38,7% испитаника, што је више у односу на прошлу годину (31,8%). Највише испитаника који не знају да ли се прегледи беба и мале деце у саветовалишту плаћају је у 333 студената (85,6%) (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	61,2%	5,2%	0,7%	32,8%
ДЗ Вождовац	64,6%	2,2%	0,1%	33,1%
ДЗ Врачар	42,5%	3,3%	0,4%	53,8%
ДЗ Гроцка	57,5%	4,6%	1,3%	36,6%
ДЗ Звездара	41,0%	8,3%	2,1%	48,6%
ДЗ Земун	38,0%	8,7%	0,8%	52,6%
ДЗ Лазаревац	77,0%	7,2%	0,7%	15,1%
ДЗ Младеновац	48,8%	5,5%	0,6%	45,1%
ДЗ Нови Београд	82,7%	2,6%	0,4%	14,3%
ДЗ Обреновац	48,0%	2,6%	0,0%	49,5%
ДЗ Палилула	48,0%	11,8%	1,0%	39,2%
ДЗ Раковица	67,9%	3,2%	1,1%	27,9%
ДЗ Савски венац	61,8%	2,3%	0,0%	35,8%
ДЗ Сопот	59,0%	2,4%	0,0%	38,6%
ДЗ Стари град	54,8%	6,8%	0,6%	37,8%
ДЗ Чукарица	61,3%	5,7%	1,5%	31,5%
333 радника ЖС	31,7%	1,5%	0,5%	66,3%
333 радника МУП	28,7%	4,0%	3,0%	64,4%
333 студената	12,7%	0,8%	0,8%	85,6%
УКУПНО	56,1%	4,6%	0,6%	38,7%

Од 2015. године повећао се проценат корисника који сматрају да су прегледи беба или малог детета бесплатни (са 52,1% у 2015. години на 56,1% у 2019. години), а смањило се проценат испитаника који сматрају да се плаћа партиципација (са 5,1% на 4,6%), као и оних који не знају (са 42% на 38,7%). Мали је проценат корисника који сматрају да се за ову услугу плаћа пуна цена и он се још смањило у посматраном периоду (Графикон 47).

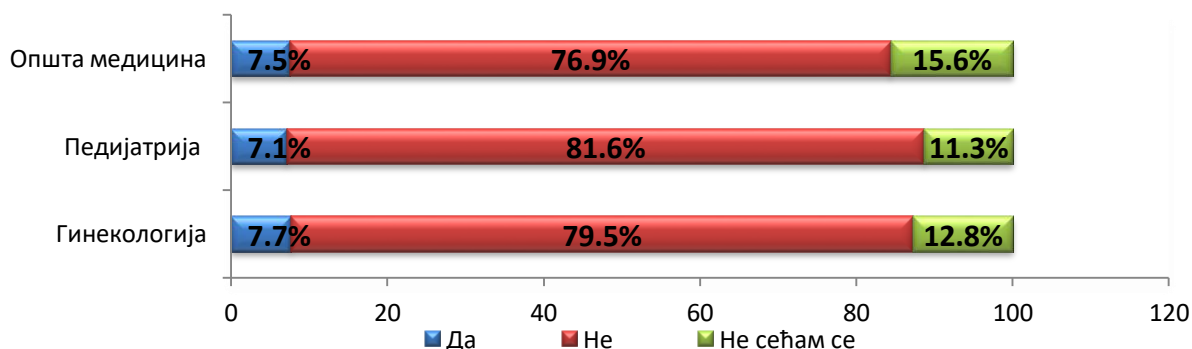
**Графикон 47. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатни, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



У односу на прошлу годину смањило се проценат корисника који је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** и то са 8,7% корисника у 2018. години на 7,4% у 2019. 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 7,5% корисника је у 2019. години одустало од прегледа због недостатка новца (у односу на 12,8% корисника у 2018. години). У служби педијатрије 7,1% корисника одложило је посету лекару због недостатка новца у 2019. години (у односу на 10,7% у 2018. години), док је у служби гинекологије 7,7% корисница одложило посету у 2019. години (у односу на 10,7% корисница у 2018. години).

Због недостатка новца посету лекару најчешће одлажу корисници служби за здравствену заштиту жена, следе кориснице служби за здравствену заштиту одраслих, а најређе су одлагане посете педијатријској служби (Графикон 48).

**Графикон 48. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2019. 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 (78,5%), што је нешто мање него прошле године (79,3%), а њих још 14,1% се не сећа (више него претходне године - 12%). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише испитаних корисника домова здравља „Звездара“ (18,1%) у претходној години било је у прилици да одложи посету лекару због недостатка новца, док је овај проценат најнижи код корисника Дома здравља „Вождовац“ (2,1%) (Табела 55).

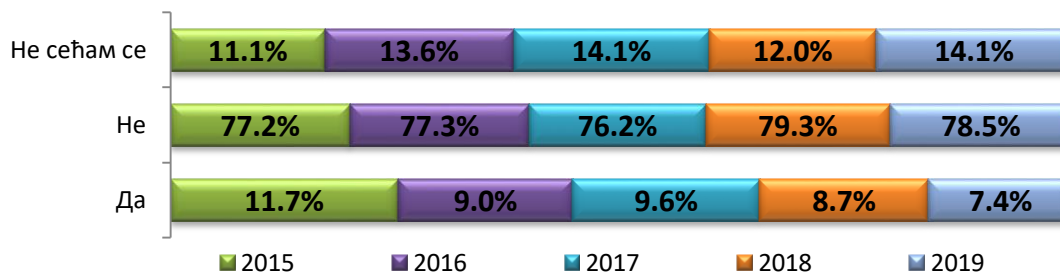
**Табела 55. Одлагање посета лекару због недостатка новца**

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли платити преглед или лекове?		
	Да	Не	Не сећам се
ДЗ Барајево	13,0%	76,5%	10,5%
ДЗ Вождовац	2,1%	91,5%	6,4%
ДЗ Врачар	8,0%	80,7%	11,3%
ДЗ Гроцка	10,7%	79,2%	10,2%
ДЗ Звездара	18,1%	67,2%	14,7%
ДЗ Земун	10,2%	73,5%	16,3%
ДЗ Лазаревац	10,2%	81,7%	8,1%
ДЗ Младеновац	11,4%	77,8%	10,8%
ДЗ Нови Београд	2,3%	77,2%	20,5%
ДЗ Обреновац	8,0%	69,2%	22,8%
ДЗ Палилула	11,4%	72,7%	15,9%
ДЗ Раковица	5,8%	82,2%	12,0%
ДЗ Савски венац	3,5%	91,0%	5,5%
ДЗ Сопот	11,3%	74,5%	14,2%
ДЗ Стари град	3,1%	81,1%	15,9%
ДЗ Чукарица	10,0%	80,9%	9,0%
ЗЗЗ радника ЖС	10,5%	70,0%	19,4%
ЗЗЗ радника МУП	9,6%	79,5%	11,0%
ЗЗЗ студената	7,5%	78,2%	14,3%
УКУПНО	7,4%	78,5%	14,1%

У односу на 2015. 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 77,2% у 2015. години на 78,5% у 2019. години), као и оних који се не сећају, а смањен је проценат корисника који су били у прилици да посету лекару одложе због недостатка материјалних средстава (Графикон 49).



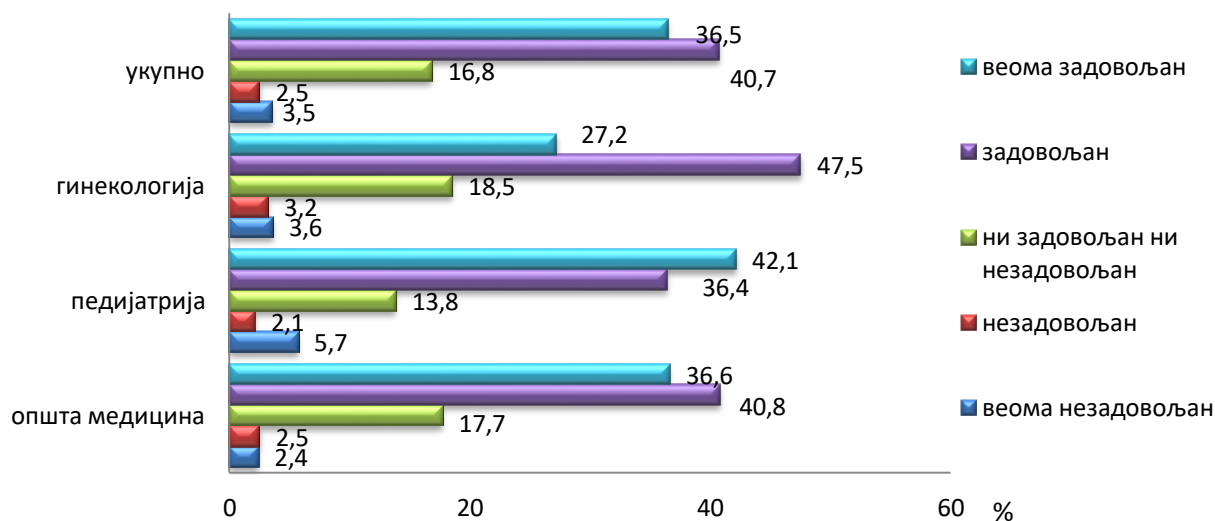
**Графикон 49. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2015-2019. године**



**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 77,2% је у целини задовољно примарном здравственом заштитом (готово исти проценат као и у 2018. години, када је било 77,1% задовољних корисника). Од тога је веома задовољних 36,5% (у претходној години је било 38,1%) и задовољних 40,7% (39,0% у претходној години). Као и прошле године највише веома незадовољних испитаника је у служби за здравствену заштиту деце (5,7%), али је и највише веома задовољних корисника овом службом (Графикон 50).

**Графикон 50. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у 2019. 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. Незадовољније су кориснице служби за здравствену заштиту жена, са оценом 3,91, док су задовољнији корисници службе за здравствену заштиту одраслих грађана и службе за здравствену заштиту деце са оценом 4,07.



Највећи проценат **веома задовољних** корисника примарном здравственом заштитом био је у домовима здравља „Нови Београд“ (64,5%) и „Вождовац“ (53,3%), док је највећи проценат **веома незадовољних** у домовима здравља „Лазаревац“ (9,7%) и „Младеновац“ (9,0%) (Табела 56).

**Табела 56. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2019. години по установама**

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
ДЗ Барајево	3,7%	0,6%	25,2%	39,3%	31,3%
ДЗ Вождовац	2,4%	0,7%	11,2%	32,4%	53,3%
ДЗ Врачар	3,6%	1,8%	14,7%	36,9%	43,1%
ДЗ Гроцка	4,8%	1,9%	19,3%	29,5%	44,4%
ДЗ Звездара	7,9%	5,9%	28,2%	42,5%	15,5%
ДЗ Земун	1,7%	3,6%	25,6%	43,7%	25,4%
ДЗ Лазаревац	9,7%	5,1%	17,9%	45,9%	21,4%
ДЗ Младеновац	9,0%	8,0%	21,8%	45,7%	15,4%
ДЗ Нови Београд	0,8%	0,8%	2,8%	31,0%	64,5%
ДЗ Обреновац	2,7%	2,7%	19,7%	47,6%	27,3%
ДЗ Палилула	7,3%	7,0%	27,6%	44,1%	14,0%
ДЗ Раковица	2,8%	0,4%	18,2%	48,2%	30,4%
ДЗ Савски венац	1,2%	1,4%	9,9%	42,2%	45,4%
ДЗ Сопот	4,7%	1,9%	17,0%	42,5%	34,0%
ДЗ Стари град	6,0%	2,0%	12,7%	42,0%	37,3%
ДЗ Чукарица	4,9%	2,4%	17,8%	45,4%	29,5%
ЗЗЗ радника ЖС	1,3%	3,8%	31,8%	53,4%	9,7%
ЗЗЗ радника МУП	3,3%	0,7%	19,7%	52,0%	24,3%
ЗЗЗ студената	1,6%	0,8%	28,8%	54,4%	14,4%
УКУПНО	3,5%	2,5%	16,8%	40,7%	36,5%

Када посматрамо оцене задовољства корисника здравствених установа у Београду у 2019. години по службама (Табела 57), запажа се да су корисници најзадовољнији **Службом за здравствену заштиту одраслих** у домовима здравља „Нови Београд“ (4,70), „Вождовац“ (4,59) и „Врачар“ (4,27). Радом **Службе за здравствену заштиту деце** најзадовољнији су корисници домова здравља „Савски венац“ (5,00), а следе домови здравља „Барајево“ (4,30) и „Нови Београд“ (4,30), док су радом **Службе за здравствену заштиту жена** најзадовољније кориснице ЗЗЗ радника ЖС (4,83), ДЗ „Гроцка“ (4,59) и ДЗ „Стари град“ (4,40).

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	3,78	13	4,30	2	3,84	13
ДЗ Вождовац	4,59	2	4,27	4	3,47	18
ДЗ Врачар	4,27	3	4,01	10	3,94	8
ДЗ Гроцка	4,01	5	3,84	12	4,59	2
ДЗ Звездара	3,47	18	3,70	13	3,51	17
ДЗ Земун	3,85	12	3,92	11	3,90	11
ДЗ Лазаревац	3,87	11	3,03	16	4,17	5
ДЗ Младеновац	3,38	19	3,64	14	3,59	16
ДЗ Нови Београд	4,70	1	4,30	3	4,39	4
ДЗ Обреновац	3,90	9	4,18	5	3,76	15
ДЗ Палилула	3,56	17	3,46	15	3,35	19
ДЗ Раковица	4,00	6	4,04	9	4,09	7
ДЗ Савски венац	4,03	4	5,00	1	3,91	10
ДЗ Сопот	3,98	7	4,06	8	3,88	12
ДЗ Стари град	3,87	10	4,07	7	4,40	3
ДЗ Чукарица	3,69	15	4,13	6	4,12	6
333 радника ЖС	3,60	16	/	/	4,83	1
333 радника МУП	3,97	8	/	/	3,82	14
333 студената	3,70	14	/	/	3,91	9
<b>УКУПНО</b>	<b>4,07</b>	<b>-</b>	<b>4,07</b>	<b>-</b>	<b>3,91</b>	<b>-</b>

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду доста је уједначена са мањим варијацијама током година (Табела 58).

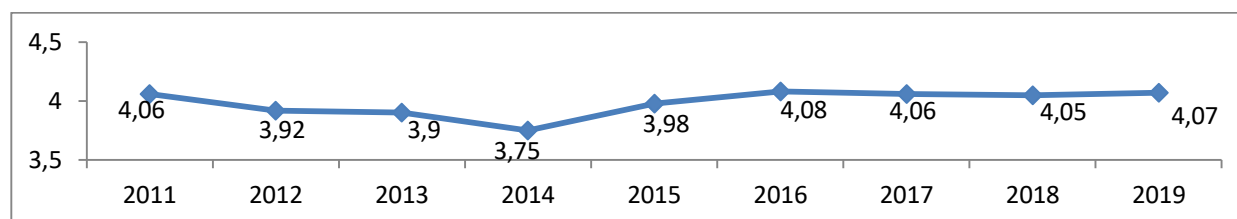
Најнижа просечна оцена задовољства забележена је у 2014. години (3,79), док је у последње две године праћења забележена највиша укупна просечна оцена задовољства (4,04).

**Табела 58. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2019. године**

Здравствена установа	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	mean	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	3,94
ДЗ Вождовац	3,86	4,06	4,06	4,04	3,77	4,20	3,97	4,06	4,32	4,34
ДЗ Врачар	4,06	3,89	3,81	3,26	3,65	3,97	3,92	4,05	3,59	4,14
ДЗ Гроцка	4,04	4,12	4,03	4,06	4,15	3,83	4,14	4,27	3,97	4,07
ДЗ Звездара	3,73	4,02	3,80	3,96	3,73	3,74	3,79	3,67	3,70	3,52
ДЗ Земун	3,99	4,00	3,68	4,01	3,63	3,91	4,02	3,78	3,90	3,87
ДЗ Лазаревац	3,84	3,97	3,97	3,87	3,64	3,66	3,51	3,95	3,71	3,64
ДЗ Младеновац	3,73	3,62	3,79	3,64	3,46	3,67	3,62	3,57	3,33	3,51
ДЗ Нови Београд	4,10	3,88	3,94	3,85	3,67	4,49	4,61	4,76	4,50	4,58
ДЗ Обреновац	3,98	3,96	3,83	3,91	3,77	3,90	4,01	3,87	3,93	3,94
ДЗ Палилула	3,93	4,00	3,95	4,01	3,95	3,95	3,99	3,69	3,99	3,51
ДЗ Раковица	3,94	4,09	3,82	3,84	3,88	3,98	3,78	3,76	4,29	4,03
ДЗ Савски венац	4,26	4,03	4,00	4,06	4,03	3,86	4,24	4,31	4,86	4,29
ДЗ Сопот	4,23	4,08	4,17	4,12	3,91	3,78	3,86	3,94	3,71	3,99
ДЗ Стари град	4,19	4,06	4,12	4,03	4,01	4,11	4,07	4,10	4,07	4,03
ДЗ Чукарица	4,28	4,39	4,16	4,23	3,94	3,94	4,02	3,91	3,88	3,92
ЗЗЗ студената	3,67	3,75	3,73	3,58	3,66	3,87	3,66	3,75	4,45	3,79
ЗЗЗ радника МУП	4,07	3,99	3,91	3,85	3,82	4,05	3,91	3,70	3,81	3,93
ЗЗЗ радника ЖС	4,01	3,89	4,18	3,66	3,77	4,09	3,77	3,72	3,73	3,67
<b>Укупно</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>	<b>3,93</b>	<b>3,92</b>	<b>3,79</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>	<b>4,02</b>	<b>4,04</b>	<b>4,04</b>

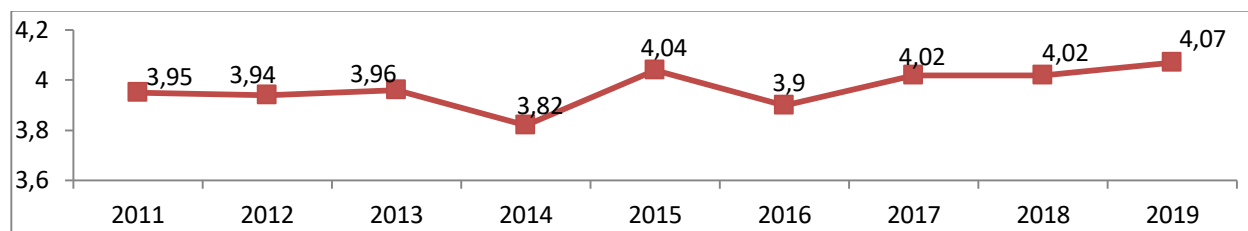
Анализа задовољства корисника у **служби за здравствену заштиту одраслих** грађана у здравственим установама у Београду показује 2 различита периода. Од 2011. године просечна оцена задовољства опада и има најнижу вредност у 2014. години, а од тада задовољство корисника расте (Графикон 51).

**Графикон 51. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2019. године**



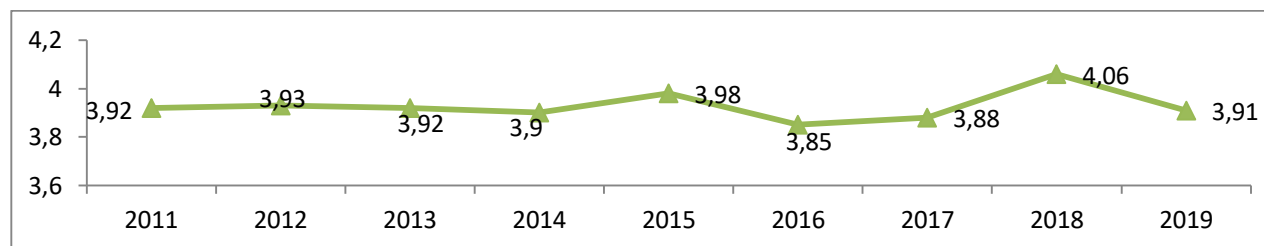
У служби за здравствену заштиту деце у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисника је доста уједначена у посматраном периоду и износи око 4. Најнижа оцена задовољства била је 2014. године, а највиша у последњој години праћења (Графикон 52).

**Графикон 52. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2019. године**



И у служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисница је доста уједначена у посматраном периоду и износи око 3,9, колика је била и у 2019. години. Највиша оцена задовољства забележена је 2018. године (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 – 2019. године**



### Коментари корисника

Од 7.665 корисника који су одговорили на анкету, њих 1.212 или 15,8% дало је писане сугестије, примедбе и коментаре, што је мање него 2018. године, када је било 1.359 коментара корисника или 17,7%, али више у односу на 2017. 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 2015. до 2019. године.

Истраживањем је у 2019. години било обухваћено 51,2% корисника који су на дан истраживања посетили свог изабраног лекара, нешто више у односу на претходну годину, када је било обухваћено око 50,3% корисника. Укупна стопа одговора у 2019. години износила је 82,9%, при чему су стопе одговора корисника у свим службама мање него 2018. године.

Готово три четвртине корисника у свим годинама истраживања су самостално изабрали свог лекара, али се овај проценат нешто смањује, док су а повећао удео оних којима је лекар додељен.

Такође, највећи проценат корисника није мењао свог изабраног лекара, али се њихов удео у петогодишњем периоду 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 четвртине 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.

Око 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. 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. Такође се повећао удео 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. У периоду праћења смањује се удео испитаника који имају могућност да добију 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.

Више је корисника упознато са постојањем интернет презентације установе примарне здравствене заштите у којој се лече, у односу на период пре 5 година, 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 порастао је удео корисника који оцењују да установе примарне здравствене заштите у Београду располажу са довољно медицинске опреме.

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 предходним годинама није плаћало преглед изабраног лекара, специјалистички преглед по упућују изабраног лекара и прегледе беба у саветовалишту. Пуну цену прегледа изабраног лекара платило је мање од 1% испитаника у свим годинама праћења.

Нешто више од две петине испитаника не плаћа лекове и инјекције које им изабрани лекар прописује и још 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 више 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 2019. године био већи него 2015. године, уз варијације током петогодишњег периода. У петогодишњем периоду смањило се проценат корисника који су одложили посету лекару због финансијских разлога.

Посматрајући укупну оцену задовољства корисника пруженим услугама и узимајући све наведено у обзир, уочава се повећање задовољства корисника изабраним лекаром у примарној здравственој заштити. Корисници су у протеклих девет година најзадовољнији примарном здравственом заштитом баш у последње две године праћења, када је забележена просечна оцена задовољства 4,04. Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године и то 3,79, што се може објаснити 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;
- повећати доступност изабраног лекара путем телефона за време радног времена (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;
- 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 - садржај и дужину 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.

## II АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2019. ГОДИНИ

У установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом спроведено је 25. новембра 2019. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена здравствене установе и то у седиштима здравствених установа. У Београду су обухваћени сви домови здравља (16) и Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије.

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

Унос и обраду података из индивидуалних упитника и образаца из здравствених установа вршио је Градски завод за јавно здравље Београд. За анализу резултата коришћене су методе дескриптивне (аритметичка средина, стандардна девијација и релативни бројеви- проценти) и аналитичке статистике ( $\chi^2$  тест и једнофакторска анализа варијансе- АНОВА). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 23.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података

На дан 25.11.2019. године био је укупно 771 пацијент (дете) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домови здравља и 1 завод), 38 више него у претходној години. Подељено је 623 упитника, а враћено 595 упитника или 95.5% од броја подељених, односно, анкетом је обухваћено 77.2% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу (у 2018. години обухват је био 88.5%).

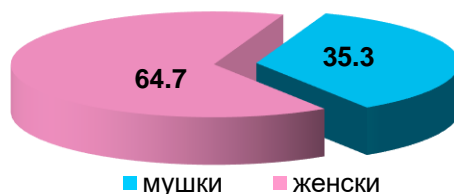
Максималну стопу одговора (100%) имало је чак 11 од укупно 17 установа у којима су анкетирани корисници (табела 1). Најмања стопа одговора уочава се у ДЗ „Др Милутин Ивковић“ Палилула (72,7%). Посматрано по здравственим установама, број испитаника се кретао од само 5 у ДЗ „Сопот“ до 91 у ДЗ „Вождовац“.

**Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства корисника радом стоматолошке службе у установама примарне заштите у Београду у 2019. години**

ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ	БРОЈ ПАЦИЈЕНАТА на дан истраживања	БРОЈ ПОДЕЉЕНИХ УПИТНИКА	БРОЈ ВРАЋЕНИХ (попуњених) УПИТНИКА	СТОПА ОДГОВОРА У ОДНОСУ НА БРОЈ ПОДЕЉЕНИХ УПИТНИКА
1	2	3	4	5
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	27	15	15	100,0
Дом здравља Вождовац	92	92	91	98,9
Дом здравља Врачар	14	14	14	100,0
Дом здравља Гроцка	15	15	15	100,0
Дом здравља Звездара	69	36	36	100,0
Дом здравља Земун	110	80	78	97,5
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	54	54	54	100,0
Дом здравља Младеновац	45	17	14	82,4
Дом здравља Нови Београд	44	44	43	97,7
Дом здравља Обреновац	61	55	49	89,1
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	66	55	40	72,7
Дом здравља Раковица	32	32	32	100,0
Дом здравља Савски венац	55	55	55	100,0
Дом здравља Сопот	10	5	5	100,0
Дом здравља Стари град	37	18	18	100,0
Дом здравља "Др Симо Милошевић" Чукарица	18	14	14	100,0
Завод за здравствену заштиту радника "Железнице Србије"	22	22	22	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>771</b>	<b>623</b>	<b>595</b>	<b>95,5</b>

Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (35.3%) су чинили мушкарци (графикон 1).

**Графикон 1. Дистрибуција испитаника по полу (%)**



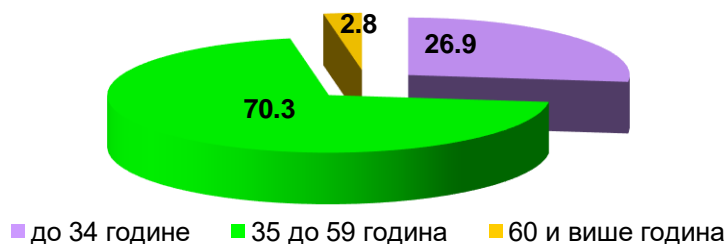
Највећи проценат испитаника мушког пола био је у Заводу за заштиту радника ЖС (81.8%), а поред ове установе мушкарци су више били заступљени од жена само у ДЗ Гроцка (53%). Највише испитаника женског пола било је у ДЗ „Сопот“ (80.0%; треба узети у обзир да је у питању изузетно мали узорак), потом, у ДЗ „Чукарица“ (78.8%), ДЗ „Савски венац“ (78.2%) и ДЗ „Звездара“ (77.8%) (табела 2). Постоји статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на пол анкетираних испитаника ( $\chi^2=36,0122$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,003$ ).

Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према полу

Здравствена установа	пол		Укупно	
	мушки	женски		
Дом здравља Барајево	N	5	9	14
	%	35.7%	64.3%	100.0%
Дом здравља Чукарица	N	3	11	14
	%	21.4%	78.6%	100.0%
Дом здравља Гроцка	N	8	7	15
	%	53.3%	46.7%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	N	24	30	54
	%	44.4%	55.6%	100.0%
Дом здравља Младеновац	N	4	10	14
	%	28.6%	71.4%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	N	15	24	39
	%	38.5%	61.5%	100.0%
Дом здравља Обреновац	N	16	32	48
	%	33.3%	66.7%	100.0%
Дом здравља Палилула	N	14	26	40
	%	35.0%	65.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	N	11	18	29
	%	37.9%	62.1%	100.0%
Дом здравља Савски венац	N	12	43	55
	%	21.8%	78.2%	100.0%
Дом здравља Сопот	N	1	4	5
	%	20.0%	80.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	N	8	9	17
	%	47.1%	52.9%	100.0%
Дом здравља Вождовац	N	29	60	89
	%	32.6%	67.4%	100.0%
Дом здравља Врачар	N	5	9	14
	%	35.7%	64.3%	100.0%
Дом здравља Земун	N	23	50	73
	%	31.5%	68.5%	100.0%
Дом здравља Звездара	N	8	28	36
	%	22.2%	77.8%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	18	4	22
	%	81.8%	18.2%	100.0%
УКУПНО	N	204	374	578
	%	35.3%	64.7%	100.0%

На графикону 2. приказана је старосна структура испитаника. Близу две трећине испитаника (70.3%) су средњег животног доба (35-59 година).

Графикон 2. Старосна структура испитаника (%)



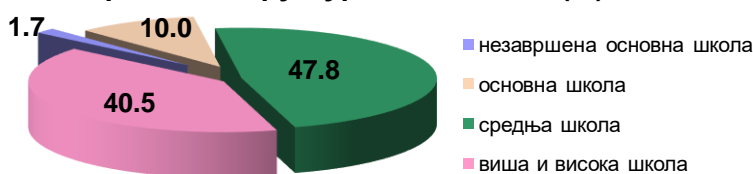
Највећи удео испитаника старости 35 до 59 година забележен је у ДЗ „Чукарица“ (92.3%) и ДЗ „Звездара“ (91.2%), а старих 60 и више година у ДЗ „Палилула“ (77.5%) (табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних корисника ( $N=75,317$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,000$ ). Најмлађи испитаници били су, поред Завода за здравствену заштиту радника ЖС, у домовима здравља Барајево и Сопот, а најстарији у домовима здравља Стари Град и Звездара.

**Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према старости**

Здравствена установа	Старост корисника				Укупно
	до 34 године	35 до 59 година	60 и више година		
Дом здравља Барајево	N 6 % 40.0%	9 60.0%	0 0.0%	<b>15</b> 100.0%	
Дом здравља Чукарица	N 1 % 7.7%	12 92.3%	0 0.0%	<b>13</b> 100.0%	
Дом здравља Гроцка	N 3 % 23.0%	10 77.0%	0 0.0%	<b>13</b> 100.0%	
Дом здравља Лазаревац	N 10 % 19.2%	42 80.8%	0 0.0%	<b>52</b> 100.0%	
Дом здравља Младеновац	N 4 % 40.0%	5 50.0%	1 10.0%	<b>10</b> 100.0%	
Дом здравља Нови Београд	N 15 % 34.9%	27 62.8%	1 2.3%	<b>43</b> 100.0%	
Дом здравља Обреновац	N 18 % 37.5%	29 60.4%	1 2.1%	<b>48</b> 100.0%	
Дом здравља Палилула	N 9 % 22.5%	0 0.0%	31 77.5%	<b>40</b> 100.0%	
Дом здравља Раковица	N 9 % 30.0%	0 0.0%	21 70.0%	<b>30</b> 100.0%	
Дом здравља Савски венац	N 9 % 18.0%	40 80.0%	1 2.0%	<b>50</b> 100.0%	
Дом здравља Сопот	N 2 % 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	<b>5</b> 100.0%	
Дом здравља Стари Град	N 1 % 6.2%	12 75.0%	3 18.8%	<b>16</b> 100.0%	
Дом здравља Вождовац	N 21 % 23.9%	66 75.0%	1 1.1%	<b>88</b> 100.0%	
Дом здравља Врачар	N 4 % 28.6%	0 0.0%	10 71.4%	<b>14</b> 100.0%	
Дом здравља Земун	N 17 % 23.6%	50 69.5%	5 6.9%	<b>72</b> 100.0%	
Дом здравља Звездара	N 2 % 5.9%	31 91.2%	1 2.9%	<b>34</b> 100.0%	
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N 21 % 95.5%	1 4.5%	0 0.0%	<b>22</b> 100.0%	
<b>Укупно</b>	<b>N 152</b> <b>% 26.9%</b>	<b>397</b> <b>70.3%</b>	<b>16</b> <b>2.8%</b>	<b>565</b> <b>100.0%</b>	

Нешто мање од половине испитаника (47.8%) је било са завршеном средњом школом, а са завршеном вишом и високом школом 40.5% (графикон 3).

**Графикон 3. Образовна структура испитаника (%)**



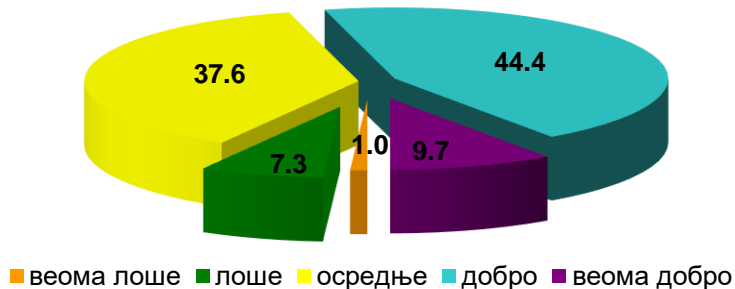
Испитаници са вишом и високом школом су највише били заступљени у ДЗ «Чукарица», 70,6%, а са средњом школском спремом у ДЗ «Сопот», 80% (табела 4). У Заводу за здравствену заштиту радника «Железнице Србије» структура испитаника према школској спреми указује да су упитник попуњавали ученици, а не њихови родитељи или старатељи, како је методолошким упутством предвиђено. Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на школску спрему анкетираних испитаника (H=102,211, DF=16, p=0,000). Може се закључити да су највећи степен школске спреме имали испитаници у домовима здравља Стари град и Нови Београд, док су испитаници у Сопоту били са најнижим степеном школске спреме.

**Табела 4. Структура испитаника у здравственим установама према школској спреми**

Здравствена установа	Школска спрема					Укупно
	Незаврше на ОШ	Основна школа	Средња школа	Виша и висока		
Дом здравља Барајево	N	0	1	8	5	14
	%	.0%	7.1%	57.1%	35.7%	100.0%
Дом здравља Чукарица	N	0	0	7	7	14
	%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Дом здравља Гроцка	N	1	0	9	5	14
	%	6.7%	.0%	60.0%	33.3%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	N	1	2	33	17	53
	%	1.9%	3.8%	62.3%	32.1%	100.0%
Дом здравља Младеновац	N	0	3	8	2	13
	%	.0%	23.1%	61.5%	15.4%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	N	0	0	17	26	43
	%	.0%	.0%	39.5%	60.5%	100.0%
Дом здравља Обреновац	N	0	5	32	12	49
	%	.0%	10.2%	65.3%	24.5%	100.0%
Дом здравља Палилула	N	1	3	12	24	40
	%	2.5%	7.5%	30.0%	60.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	N	2	2	16	12	32
	%	6.2%	6.2%	50.0%	37.5%	100.0%
Дом здравља Савски венац	N	0	0	26	29	54
	%	.0%	.0%	47.3%	52.7%	100.0%
Дом здравља Сопот	N	0	1	4	0	5
	%	.0%	20.0%	80.0%	.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	N	1	0	4	12	16
	%	5.9%	.0%	23.5%	70.6%	100.0%
Дом здравља Вождовац	N	1	3	48	39	91
	%	1.1%	3.3%	52.7%	42.9%	100.0%
Дом здравља Врачар	N	0	1	5	8	14
	%	.0%	7.1%	35.7%	57.1%	100.0%
Дом здравља Земун	N	1	8	37	29	75
	%	1.3%	10.7%	49.3%	38.7%	100.0%
Дом здравља Звездара	N	2	9	14	11	36
	%	5.6%	25.0%	38.9%	30.6%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	0	21	1	0	22
	%	.0%	95.5%	4.5%	.0%	100.0%
УКУПНО	N	10	59	281	238	588
	%	1.7%	10.0%	47.8%	40.5%	100.0%

Свој материјални положај мање од половине испитаника (44.4%) процењује као добар, 37.6% као осредњи, 9.7% веома добар, 7.3% лош и 1.0% веома лош (графикон 4).

Графикон 4. Материјални положај испитаника (%)



Највише испитаника са веома добрим материјалним положајем је било у ДЗ „Раковица“, а са добрим у ДЗ Сопот. У ДЗ „Барајево“ и „Гроцка“ је било највише испитаника са веома лошим материјалним положајем (табела 5).

Табела 5. Структура испитаника у здравственим установама према материјалном положају

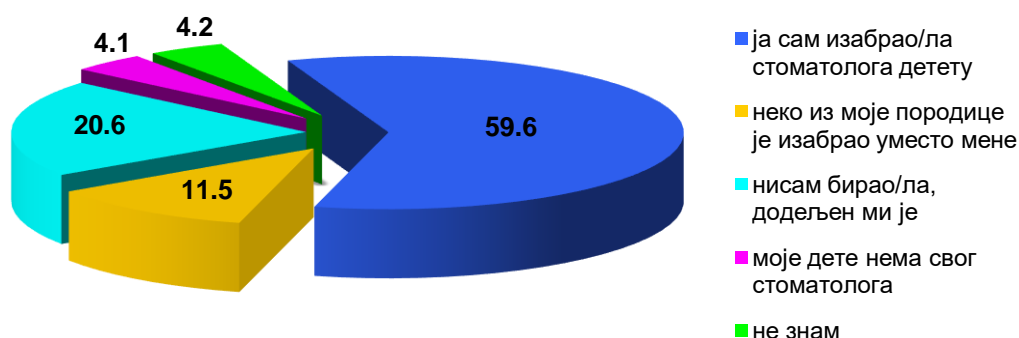
Здравствена установа	Материјални положај					Укупно	
	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар		
Дом здравља Барајево	N	1	4	5	5	0	15
	%	6.7%	26.7%	33.3%	33.3%	.0%	100.0%
Дом здравља Чукарица	N	0	0	3	11	0	14
	%	.0%	.0%	21.4%	78.6%	.0%	100.0%
Дом здравља Гроцка	N	1	4	7	3	0	15
	%	6.7%	26.7%	46.7%	20.0%	.0%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	N	2	5	17	22	8	54
	%	3.7%	9.3%	31.5%	40.7%	14.8%	100.0%
Дом здравља Младеновац	N	0	1	7	5	1	14
	%	.0%	7.1%	50.0%	35.7%	7.1%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	N	0	0	9	27	7	43
	%	.0%	.0%	20.9%	62.8%	16.3%	100.0%
Дом здравља Обреновац	N	0	3	19	21	6	49
	%	.0%	6.1%	38.8%	42.9%	12.2%	100.0%
Дом здравља Палилула	N	0	0	11	23	6	40
	%	.0%	.0%	27.5%	57.5%	15.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	N	0	1	9	16	6	32
	%	.0%	3.1%	28.1%	50.0%	18.8%	100.0%
Дом здравља Савски венац	N	0	7	23	24	1	55
	%	.0%	12.7%	41.8%	43.6%	1.8%	100.0%
Дом здравља Сопот	N	0	0	1	4	0	5
	%	.0%	.0%	20.0%	80.0%	.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	N	0	0	6	12	0	18
	%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	.0%	100.0%
Дом здравља Вождовац	N	0	4	34	36	14	88
	%	.0%	4.5%	38.6%	40.9%	15.9%	100.0%
Дом здравља Врачар	N	0	0	3	10	1	14
	%	.0%	.0%	21.4%	71.4%	7.1%	100.0%
Дом здравља Земун	N	2	3	37	28	7	77
	%	2.6%	3.9%	48.1%	36.4%	9.1%	100.0%
Дом здравља Звездара	N	0	2	19	14	0	35
	%	.0%	5.7%	54.3%	40.0%	.0%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	0	9	12	1	0	22
	%	.0%	40.9%	54.5%	4.5%	.0%	100.0%
УКУПНО	N	6	43	222	262	57	590
	%	1.0%	7.3%	37.6%	44.4%	9.7%	100.0%



Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на материјални положај анкетираних испитаника ( $N=82,428$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,000$ ). Може се закључити да су најбољег материјалног положаја били испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ и „Врачар“, док су испитаници у Заводу за здравствену заштиту радника «Железнице Србије» и домовима здравља у Гроцкој и Барајеву били са најлошијим материјалним положајем.

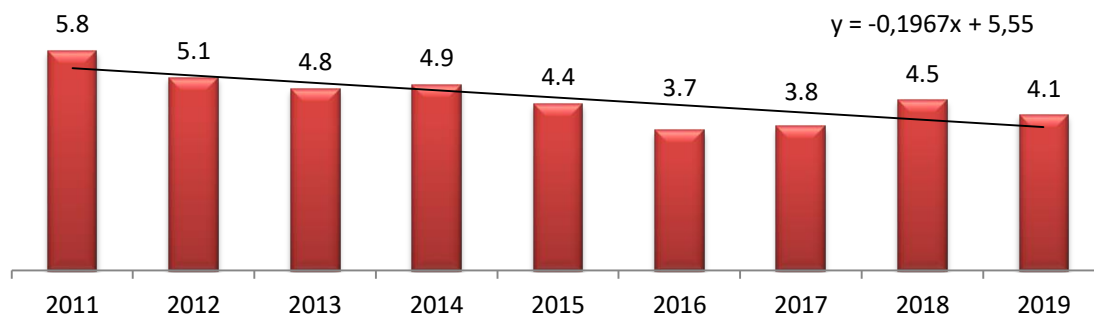
Када је у питању **избор стоматолога**, више од половине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (59.6%), за 11.5% испитаника избор је учинио неко из породице, а петина (20.6%) се изјаснила да им је стоматолог додељен у дому здравља (графикон 5).

**Графикон 5. Како сте изабрали стоматолога (%)**



Изабраног стоматолога нема 4.1% (24) деце. Број деце која немају изабраног стоматолога има тренд смањења у периоду од 2011-2019. године (графикон 6).

**Графикон 6. Број корисника који немају изабраног стоматолога, 2011-2019.**



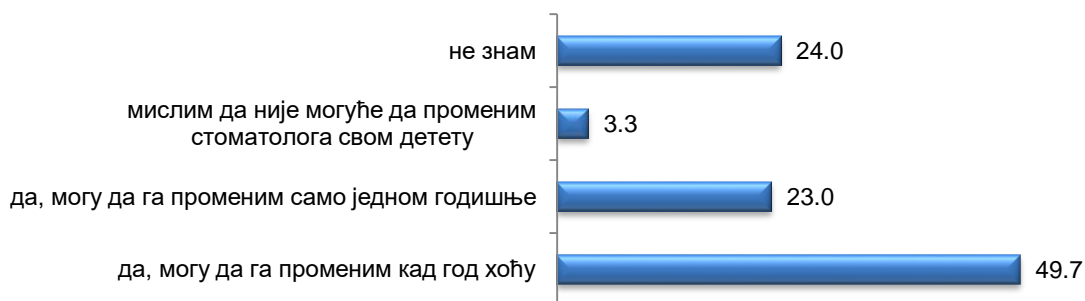
Највећи проценат испитаника који изјављују да дете нема свог стоматолога био је у ДЗ „Лазаревац“ (11.1%). Највећи број испитаника који су сами изабрали стоматолога своје детету је у ДЗ „Раковица“ (93.8%), а да им је стоматолог додељен/нису га бирали у ДЗ „Звездара“ (61.1%) (табела 6). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на начин избора стоматолога ( $N= 81,699$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 6. Како сте изабрали стоматолога, посматрано по здравственим установама**

Како сте изабрали стоматолога вашем детету						
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ја сам изабрао/ла стоматолога детету	неко из моје ородице је изабрао уместо мене	нисам бирао/ла, додељен ми је	моје дете нема свог стоматолога	не знам	Укупно
Дом здравља Барајево	11 73.3%	3 20.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	15 100.0%
Дом здравља Чукарица	8 57.1%	1 7.1%	4 28.6%	0 0.0%	1 7.1%	10 100.0%
Дом здравља Гроцка	12 80.0%	1 6.7%	1 6.7%	0 0.0%	1 6.7%	15 100.0%
Дом здравља Лазаревац	35 64.8%	5 9.3%	7 13.0%	6 11.1%	1 1.9%	54 100.0%
Дом здравља Младеновац	10 76.9%	0 0.0%	3 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	13 100.0%
Дом здравља Нови Београд	30 69.8%	8 18.6%	4 9.3%	0 0.0%	1 2.3%	43 100.0%
Дом здравља Обреновац	24 49.0%	5 10.2%	14 28.6%	3 6.1%	3 6.1%	49 100.0%
Дом здравља Палилула	27 67.5%	5 12.5%	4 10.0%	2 5.0%	2 5.0%	40 100.0%
Дом здравља Раковица	30 93.8%	1 3.1%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	32 100.0%
Дом здравља Савски венац	38 69.1%	13 23.6%	2 3.6%	2 3.6%	0 0.0%	55 100.0%
Дом здравља Сопот	3 60.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%
Дом здравља Стари Град	13 72.2%	1 5.6%	4 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	18 100.0%
Дом здравља Вождовац	52 58.4%	7 7.9%	16 18.0%	4 4.5%	10 11.2%	89 100.0%
Дом здравља Врачар	13 92.9%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	14 100.0%
Дом здравља Земун	34 44.2%	5 6.5%	28 36.4%	6 7.8%	4 5.2%	77 100.0%
Дом здравља Звездара	12 33.3%	0 0.0%	22 61.1%	1 2.8%	1 2.8%	36 100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	0 59.1%	13 0.0%	8 36.4%	0 0.0%	1 4.5%	22 100.0%
<b>Укупно</b>	<b>352 59.6%</b>	<b>68 11.5%</b>	<b>122 20.6%</b>	<b>24 4.1%</b>	<b>25 4.2%</b>	<b>591 100.0%</b>

Скоро половина испитаника сматра да може да промени стоматолога детету кад год хоће (49.7%), четвртина не зна за ову процедуру (24.0%), а 23.0% сматра да може да промени стоматолога једном годишње (графикон 7). Највећи проценат испитаника који изјављују да не познају процедуру био је у домовима здравља „Младеновац“ (45,5%) и „Стари град“, 38,9% (табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на начин избора стоматолога ( $H= 40,110$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,001$ ).

**Графикон 7. Познавање процедуре промене избраног лекара (%)**

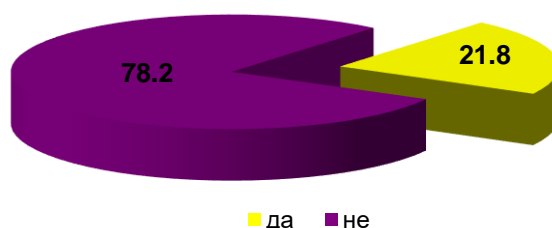


**Табела 8. Да ли сте упознати са начином на који можете да промените стоматолога, посматрано по здравственим установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да ли сте упознати са начином промене стоматолога				Укупно
	да, могу да га променим кад хоћу	да, могу да га променим само једном годишње	мислим да није могуће да променим стоматолога свом детету	не знам	
Дом здравља Барајево	4 26.7%	11 73.3%	0 0.0%	0 0.0%	15 100.0%
Дом здравља Чукарица	3 21.4%	10 71.4%	0 0.0%	1 7.1%	14 100.0%
Дом здравља Гроцка	10 66.7%	3 20.0%	0 0.0%	2 13.3%	15 100.0%
Дом здравља Лазаревац	28 52.8%	7 13.2%	2 3.8%	16 30.2%	53 100.0%
Дом здравља Младеновац	5 45.5%	1 9.1%	0 0.0%	5 45.5%	11 100.0%
Дом здравља Нови Београд	30 69.8%	9 20.9%	0 0.0%	4 9.3%	43 100.0%
Дом здравља Обреновац	9 18.8%	24 50.0%	3 6.3%	12 25.0%	48 100.0%
Дом здравља Палилула	23 59.0%	7 17.9%	0 0.0%	9 23.1%	39 100.0%
Дом здравља Раковица	23 71.9%	4 12.5%	0 0.0%	5 15.6%	32 100.0%
Дом здравља Савски венац	29 55.8%	13 25.0%	0 0.0%	10 19.2%	52 100.0%
Дом здравља Сопот	2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	5 100.0%
Дом здравља Стари Град	9 50.0%	2 11.1%	0 0.0%	7 38.9%	18 100.0%
Дом здравља Вождовац	42 46.2%	21 23.1%	4 4.4%	24 26.4%	91 100.0%
Дом здравља Врачар	10 71.4%	1 7.1%	0 0.0%	3 21.4%	14 100.0%
Дом здравља Земун	43 55.8%	5 6.5%	3 3.9%	26 33.8%	77 100.0%
Дом здравља Звездара	20 58.8%	1 2.9%	0 0.0%	13 38.2%	34 100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	0 0.0%	14 63.6%	6 27.3%	2 9.1%	22 100.0%
<b>УКУПНО</b>	<b>290 49.7%</b>	<b>134 23.0%</b>	<b>19 3.3%</b>	<b>140 24.0%</b>	<b>583 100.0%</b>

Нешто више од једне петине (21.8%) испитаника је изјавило да је мењало изабраног стоматолога, док већина није мењала изабраног стоматолога (графикон 8).

**Графикон 8. Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета? (%)**



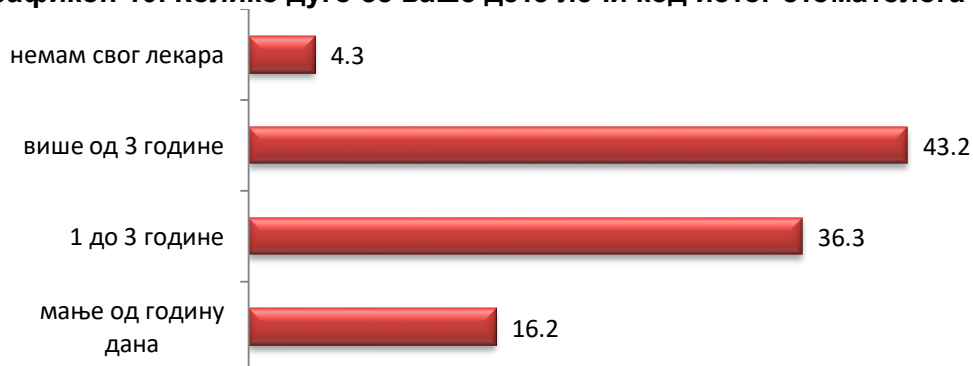
Разлог промене стоматолога је био најчешће пресељење корисника (12.2%), затим „други разлози“ (10.3%), напуштање ординације/картотеке од стране стоматолога (9.6%). И у 2019. години одговор „нисам мењао стоматолога“ је заступљен у високом проценту (64.6%), као и 2018. године (70.7% случајева) (графикон 9). Међутим, проценат оних корисника који су на ово питање одговорили да нису мењали свог стоматолога (64.6%), разликује од процента оних који су одговорили на претходно питање (78.2%), па ове резултате треба тумачити са резервом.

**Графикон 9. Разлог промене изабраног стоматолога (%)**



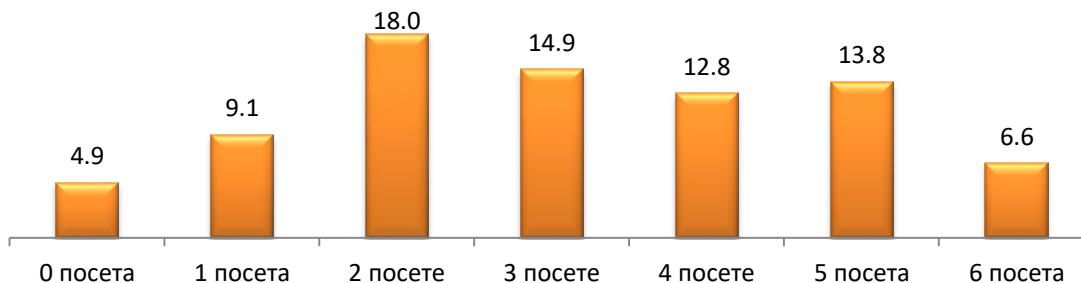
Највише испитаника се лечи код истог стоматолога дуже од три године (43.2%), нешто више од трећине испитаника се лечи од једне до три године (36.3%), а 16.2% се лечи краће од годину дана код истог стоматолога (графикон 10).

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



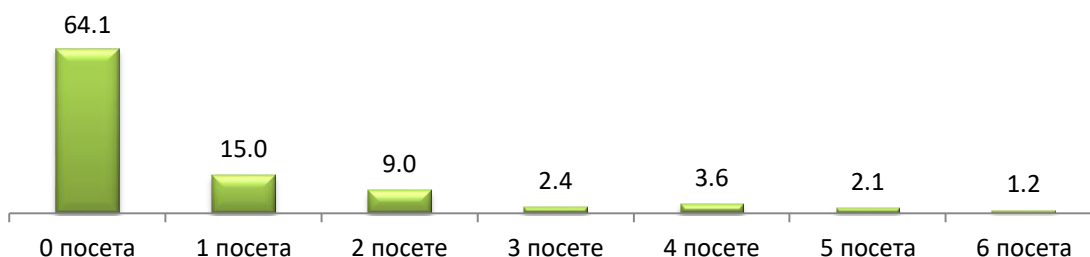
Просечан број посета стоматологу у 2019. години износио је 4,4 (у 2018. години, просечан број посета износио је 4,6), а у највећем проценту деца су посетила стоматолога по 2 пута у последњих 12 месеци (18.0%), 3 пута (14.9%) и 5 пута (13.8%) (графикон 11).

**Графикон 11. Број посета изабраном стоматологу (%)**



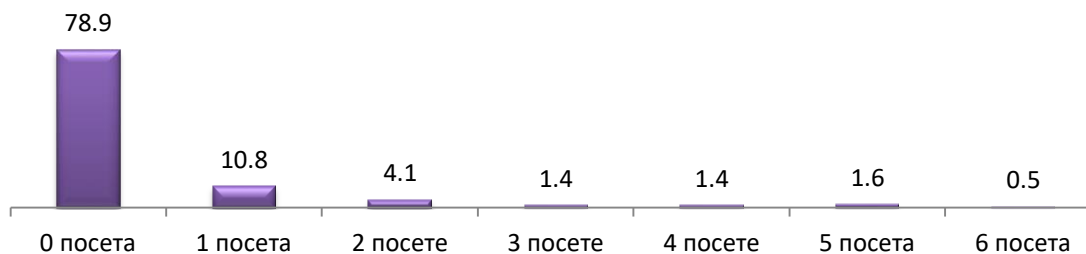
Знатан број испитаника није посетио другог стоматолога у служби (64.1%), што је нешто више него у 2018. години (62.6%), 15.0% испитаника је једном посетило другог стоматолога, а 9.0% два пута (графикон 12).

**Графикон 12. Број посета другом стоматологу у истој служби (%)**



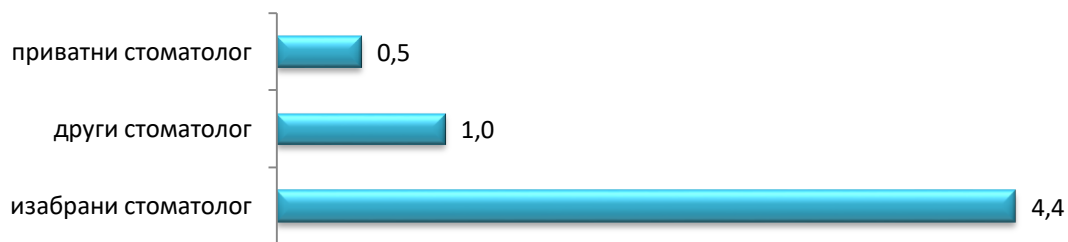
У 2019. години више од три четвртине (78.9%) испитаника није посетило приватног стоматолога ниједном (78.3% у 2018. години), 10.8% корисника једном је посетило приватног стоматолога (9.5% у 2018.), а 4,1% корисника је два пута посетило стоматолога (4.6% у 2018.) (графикон 13).

**Графикон 13. Број посета стоматологу у приватној пракси**



**Просечан број посета изабраном стоматологу** које су испитаници остварили током 2019. године је 4,4, другим стоматолозима у оквиру исте службе 1,0 посета, а приватним стоматолозима 0,5 посета годишње (графикон 14).

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



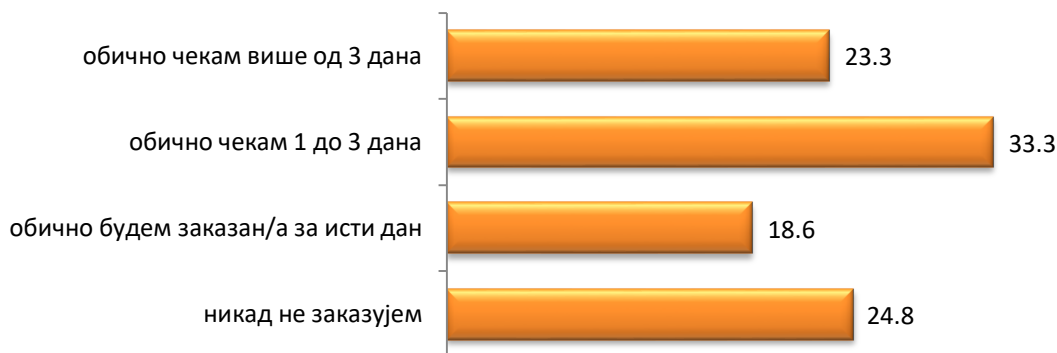
**Табела 9. Број посета у стоматолошкој служби, по здравственим установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА		колико пута је дете посетило свог стоматолога	колико пута је посетило другог стоматолога у истој служби	колико пута је посетило приватног стоматолога
Дом здравља Барајево	Mean	3,20	0,13	0,07
	N	15	15	15
Дом здравља Чукарица	Mean	5,79	2,00	2,50
	N	14	1	4
Дом здравља Гроцка	Mean	3,92	<b>4,20</b>	1,62
	N	13	5	13
Дом здравља Лазаревац	Mean	<b>6,31</b>	3,08	0,23
	N	45	25	44
Дом здравља Младеновац	Mean	4,83	1,00	1,00
	N	12	2	1
Дом здравља Нови Београд	Mean	4,00	2,00	<b>3,00</b>
	N	37	3	2
Дом здравља Обреновац	Mean	5,57	3,09	0,68
	N	47	23	37
Дом здравља Палилула	Mean	4,54	1,06	0,33
	N	37	17	33
Дом здравља Раковица	Mean	<b>6,31</b>	0,23	0,03
	N	32	31	32
Дом здравља Савски венац	Mean	2,53	0,25	0,41
	N	55	53	51
Дом здравља Сопот	Mean	1,75	0,00	0,00
	N	4	0	1
Дом здравља Стари Град	Mean	4,0	0,25	0,75
	N	18	8	16
Дом здравља Вождовац	Mean	4,66	0,41	0,48
	N	82	58	66
Дом здравља Врачар	Mean	2,93	0,00	0,38
	N	14	0	8
Дом здравља Земун	Mean	4,50	0,84	0,54
	N	74	69	72
Дом здравља Звездара	Mean	4,16	1,12	0,77
	N	32	17	35
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	Mean	2,00	1,29	1,17
	N	18	7	6
УКУПНО	Mean	<b>4,45</b>	<b>1,00</b>	<b>0,52</b>
	N	<b>549</b>	<b>334</b>	<b>436</b>

Највећи просечан број посета свом стоматологу бележи се у ДЗ „Лазаревац“ и ДЗ „Раковица“ (по 6,3 посете по испитанику), највећи број посета другом стоматологу у истој служби у ДЗ „Гроцка“ (4,2), док је највећи просечан број посета приватном стоматологу у ДЗ „Нови Београд (3,0), “ДЗ „Чукарица“ (2,5) и ДЗ „Гроцка“ (1,6) (табела 9).

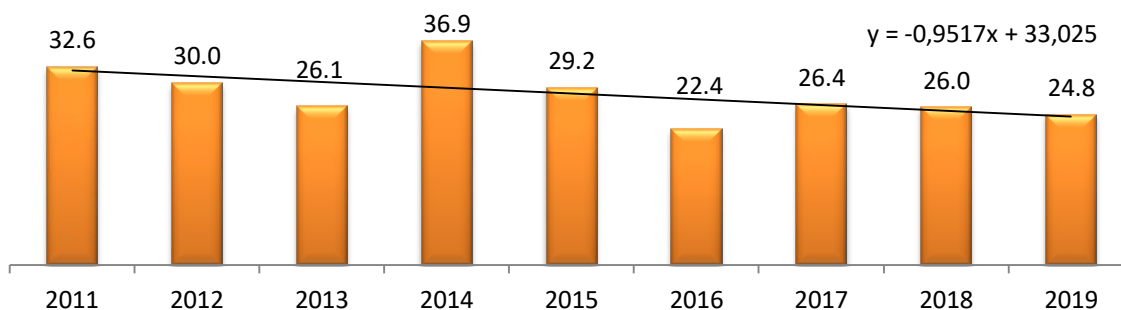
Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, скоро четвртина корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (24.8%), за исти дан буде заказано 18.6%, на преглед чека један до три дана 33.3%, а на преглед буде примљено након 3 дана 23.3% (графикон 15).

**Графикон 15. Заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања (%)**



На графикону 16. приказани су корисници који никада не заказују посету стоматологу, посматрано од 2011. до 2019. године, а линија тренда је у опадању, што указује на смањење броја корисника који никада не заказују посету стоматологу.

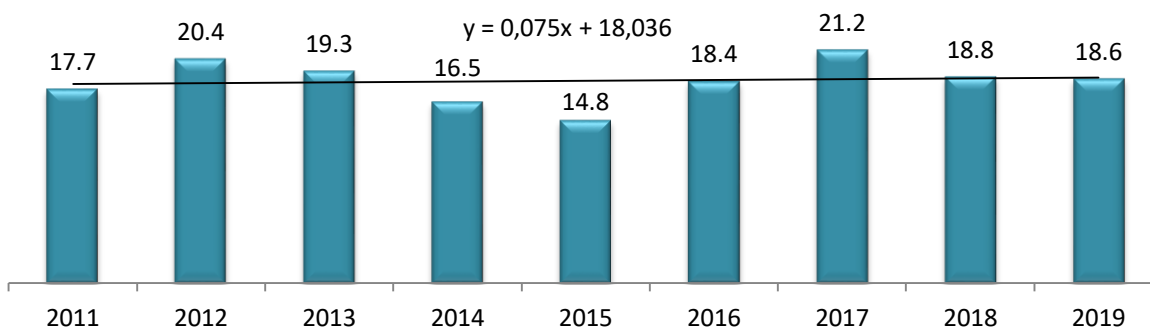
**Графикон 16. Удео корисника који никада не заказују посете код изабраног стоматолога, од 2011. до 2019. године (%)**



Удео корисника у 2019. години који су на преглед код изабраног стоматолога заказани за исти дан је 18.6%, слично као и претходне године (графикон 17). Посматрано у периоду од 2011. до 2019. године уочава се благо растућа линија тренда, што указује на повећање удела корисника који заказују преглед за исти дан када се јаве стоматолошкој служби.

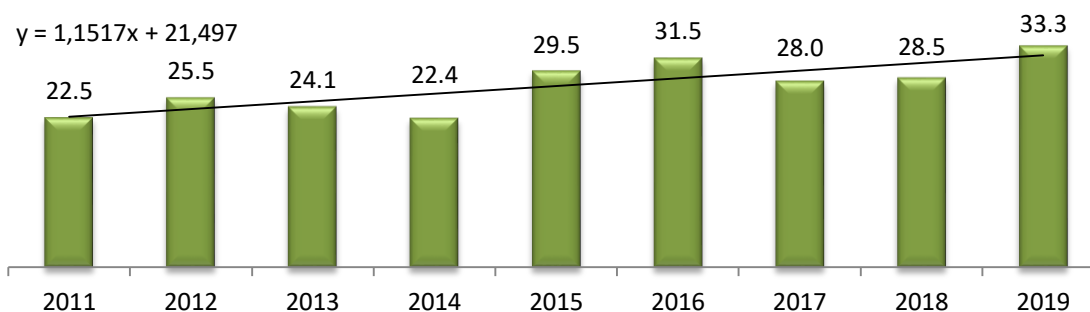


**Графикон 17. Број корисника који су заказани за исти дан посматрано од 2011. до 2019. године (%)**



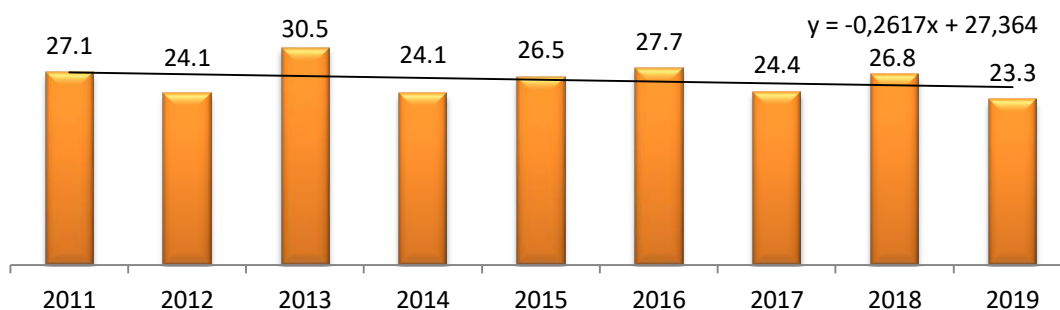
На графикону 18. приказан је удео корисника који чекају на преглед један до три дана, посматрано од 2011. до 2019. године, и уочава се узлазна линија тренда, што указује на повећање броја корисника који чекају на преглед један до три дана, а да би тај број у 2019. био највећи за посматрани период (33.3%).

**Графикон 18. Број корисника који чекају на преглед један до три дана посматрано од 2011. до 2019. године (%)**



Графикон 19. приказује проценат корисника који чекају на преглед дуже од три дана, посматрано у периоду од 2011. до 2019. године и у овом периоду уочава се смањење удела корисника који чекају на преглед стоматолога дуже од три дана, и у 2019. је њихов проценат најнижи (23.3%) у односу на посматрани период.

**Графикон 19. Број корисника који су примљени након три дана чекања, од 2011. до 2019. године (%)**



Када је у питању чекање на преглед стоматолога, установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа ( $N=119,161$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,000$ ). Највећи проценат испитаника никад не заказује преглед у ДЗ „Младеновац“ (69.2%) и ДЗ „Барајево“ (57.1%), 1-3 дана највише чекају у ДЗ „Сопот“ (75.0%) и ДЗ „Врачар“ (71.4%), а дуже од 3 дана на преглед чекају испитаници у домовима здравља „Обреновац“ (61.7%), „Чукарица“ (57.2%) и „Стари Град“ (52.9%) (табела 10).

**Табела 10. Структура испитаника у здравственим установама према дужини чекања на преглед стоматолога**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Када заказујете преглед код стоматолога, колико дана обично чекате				Укупно
	никада не заказујем	обично будем заказан/а за исти дан	обично чекам 1 до 3 дана	обично чекам више од 3 дана	
Дом здравља Барајево	8 57.1%	3 21.4%	2 14.3%	1 7.1%	<b>14</b> 100.0%
Дом здравља Чукарица	0 0.0%	0 0.0%	6 42.9%	8 57.1%	<b>14</b> 100.0%
Дом здравља Гроцка	4 26.7%	2 13.3%	5 33.3%	4 26.7%	<b>15</b> 100.0%
Дом здравља Лазаревац	25 47.2%	23 <b>43.4%</b>	5 9.4%	0 0.0%	<b>53</b> 100.0%
Дом здравља Младеновац	9 <b>69.2%</b>	1 7.7%	2 15.4%	1 7.7%	<b>13</b> 100.0%
Дом здравља Нови Београд	5 11.9%	8 19.0%	21 50.0%	8 19.0%	<b>42</b> 100.0%
Дом здравља Обреновац	8 17.0%	3 6.4%	7 14.9%	29 <b>61.7%</b>	<b>47</b> 100.0%
Дом здравља Палилула	9 23.7%	6 15.8%	7 18.4%	16 42.1%	<b>38</b> 100.0%
Дом здравља Раковица	3 9.4%	4 12.5%	20 62.5%	5 15.6%	<b>32</b> 100.0%
Дом здравља Савски венац	9 17.3%	21 40.4%	18 34.6%	4 7.7%	<b>52</b> 100.0%
Дом здравља Сопот	0 0.0%	1 25.0%	3 <b>75.0%</b>	0 0.0%	<b>4</b> 100.0%
Дом здравља Стари Град	3 17.6%	0 0.0%	5 29.4%	9 52.9%	<b>17</b> 100.0%
Дом здравља Вождовац	11 12.4%	16 18.0%	39 43.8%	23 25.8%	<b>89</b> 100.0%
Дом здравља Врачар	0 0.0%	3 21.4%	10 <b>71.4%</b>	1 7.1%	<b>14</b> 100.0%
Дом здравља Земун	33 44.0%	7 9.3%	20 26.7%	15 20.0%	<b>75</b> 100.0%
Дом здравља Звездара	7 20.0%	5 14.3%	13 37.1%	10 28.6%	<b>35</b> 100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	9 40.9%	4 18.2%	9 40.9%	0 0.0%	<b>22</b> 100.0%
<b>УКУПНО</b>	<b>143</b> <b>24.8%</b>	<b>107</b> <b>18.6%</b>	<b>192</b> <b>33.3%</b>	<b>134</b> <b>23.3%</b>	<b>576</b> <b>100.0%</b>

Највећи број испитаника је одговорио да дете добија **савете** о очувању здравља уста и зуба током редовних посета изабраном стоматологу (у распону 83-91%), а ретко у саветовалишту или у превентивном центру (у распону 1.7-4.3%) (табела 11).

**Табела 11. Саветовање о очувању здравља уста и зуба**

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
	%	%	%	%
значај редовних прегледа	91.0	1.7	2.0	5.3
употреба флуора	84.6	4.3	4.5	6.6
правилно прање зуба	88.3	3.8	2.3	5.6
ортодонтске	85.5	4.3	3.5	6.7
настанак каријеса	87.5	3.5	3.7	5.3
прибор за оралну хигијену	85.7	3.5	4.2	6.6
правилна исхрана	83.1	4.1	4.1	8.7

Када су у питању **ставови пацијената о изабраном стоматологу**, запажа се да су пацијенти нешто задовољнији у 2019. години у односу на 2018. годину. Тако анкетирани корисници сматрају да је у највећем проценту стоматолог упознат са проблемима и болестима које дете има, 92.9% (у већем проценту него претходне године – 90.2%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем - 85.8% (у 2018: 85.4%), даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета - 92.5% (у 2018: 89.7%) и када дете има проблем са оралним здрављем прво се обраћа свом стоматологу у 94.2% случајева (што је такође нешто више у односу на претходну годину – 93.4%) (табела 12).

**Табела 12. Ставови пацијената о изабраном стоматологу**

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
упознат је са проблемима и болестима мог детета	92.9	6.2	0.9
одваја довољно времена за разговор	85.8	13.1	1.1
даје јасна објашњења о интервенцијама које	92.5	6.4	1.1
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	94.2	5.2	0.6

**Радним временом** дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (82.7%), што је мање у односу на претходну годину (85.9%), са могућношћу да доведу дете на **преглед и преко викенда** упознато је више од половине испитаника (55.2%), али, мање у односу на претходну годину (58.7%). О **доступности службе деци са посебним потребама** упознато је 59.1% испитаника (претходне године – 61.0%), а о **љубазности особља на шалтеру** позитивно се изразило 86.5% анкетираних (претходне године – 81.9%). О томе, да **има довољно места за седење у чекаоници** изјаснило се 85.2% (претходне године 87.7% је мислило да има довољно места), а на питање да ли **дуго чекају**

пре посете у чекаоници у 2019. години се више испитаника слаже (32.8%), у односу на 2018. годину (27.4%), а 48.6% сматра да не чекају дуго (претходне године– 49.2%). Највећи број испитаника (86.3%) сматра да у **случају хитности преглед може обавити истог дана** (86.1%). За постојање **кутије за жалбе и примедбе** зна незнатно већи проценат испитаника (76.7%) у односу на претходну годину (75.6%) (табела 13).

**Табела 13. Задовољство испитаника појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите**

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
задовољан сам радним временом	82.7	14.6	1.4	1.3
преглед је могућ и викендом	55.2	16.2	9.7	18.9
служба је доступна деци са посебним потребама	59.1	16.2	3.1	28.4
особље на шалтеру је љубазно	86.5	9.1	2.6	1.8
у чекаоници има довољно места за седење	85.2	8.7	4.6	1.5
дуго се чека у чекаоници	32.8	15.4	48.6	3.2
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	86.3	5.7	2.2	5.7
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76.7	3.6	2.1	17.7

Када се анализирају **ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника**, закључује се да је велики број (64.4%) испитаника од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба, али мање у односу на претходну годину (у 2018: 72.9%). Више од половине (51.5%) испитаника и 2019. године је добило од педијатра савет о употреби препарата са флуором (2018: 56.0%), тј. о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници оцењују добром у високом проценту, 89.5% (2018: 90.0%), а више од половине (53.6%, али незнатно мање у односу на 2018: 58.4%) сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (табела 14).

**Табела 14. Сарадња између здравствених радника**

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	64.4	20.0	10.7	5.0
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	51.5	23.4	16.8	8.4
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	89.5	6.5	0.9	3.1
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	53.6	21.5	17.4	7.5

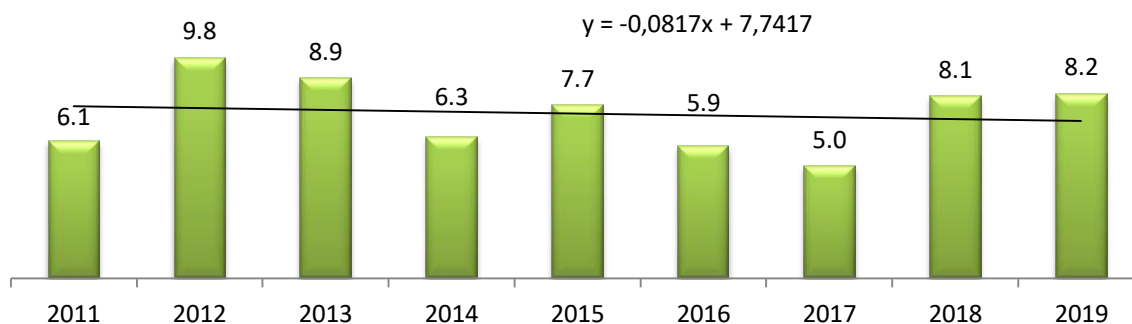
Упоређујући све аспекте, уочава се да испитаници у 2019. години у нешто нижим процентима у односу на претходну годину, сматрају да су стоматолошке услуге за њихову децу бесплатне. Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога **бесплатни**: 93.2% (2018: 95.2%), за постављање испуна (пломбе): 89.8% (2018: 90.3%), лечење зуба: 83.1% (2018: 84.8%), вађење зуба: 81.8% (2018: 85.7%), израда ортодонтских апарата: 75.8% (мање у 2018: 69.9%). Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, па 29.1% (2018: 32.6%) није знало да ли се и колико плаћа, а 63.5% (2018: 59.7%) сматра да су ови прегледи бесплатни (табела 15).

**Табела 15. Цена прегледа и услуга (%)**

да ли је бесплатно или се плаћа	бесплатно	партиципација	пуна цена	не знам
преглед изабраног стоматолога	93.2	2.0	1.1	3.7
пломбе	89.8	3.2	1.1	5.9
лечење зуба	83.1	8.4	1.1	7.4
вађење зуба	81.8	10.5	0.9	6.7
ортодонтски апарати/претезе	75.8	4.3	2.7	17.2
преглед специјалиста са стоматолошког факултета	63.5	4.6	2.8	29.1

Сваки дванаести испитаник (8.2%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца и тај број се, уз варирање у посматраном периоду, смањује (графикон 20). Највећи број се изјаснио да недостатак новца није био разлог одлагања посете стоматологу (81.4%), али је овај проценат нешто већи у односу на претходну годину (79.5%).

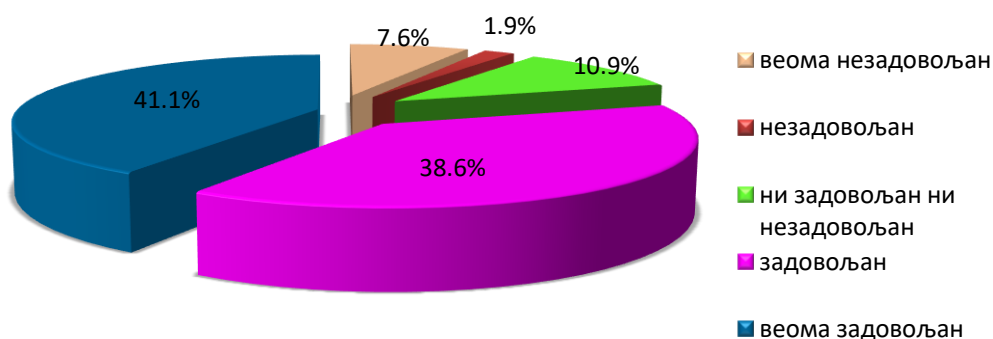
**Графикон 20. Број корисника који нису децу одвели стоматологу због материјалног стања посматрано од 2011. до 2019. године (%)**



Највећи број корисника је веома задовољан (41.1%) и задовољан (38.6%) стоматолошком здравственом заштитом у целини, док је незадовољних (1.9%) и веома

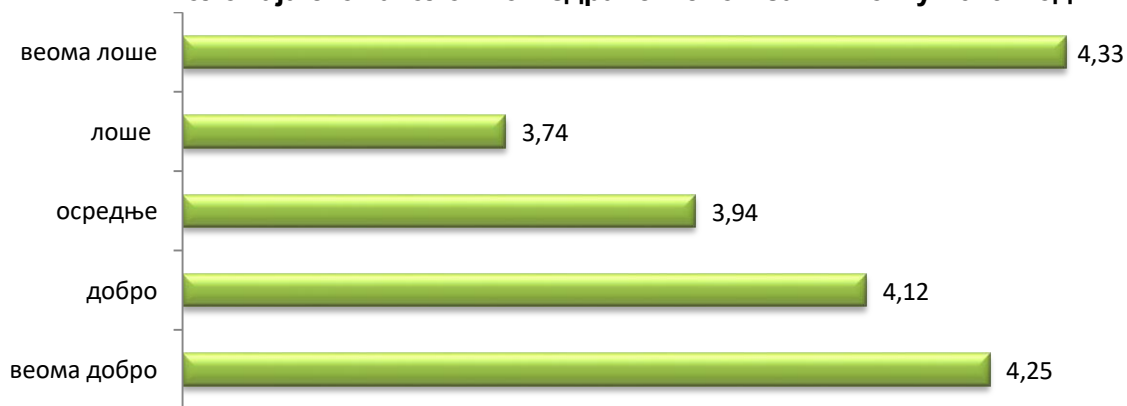
незадовољних (7.6%) испитаника мали број (графикон 21). Слично је задовољство било и претходне године.

**Графикон 21. Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години**



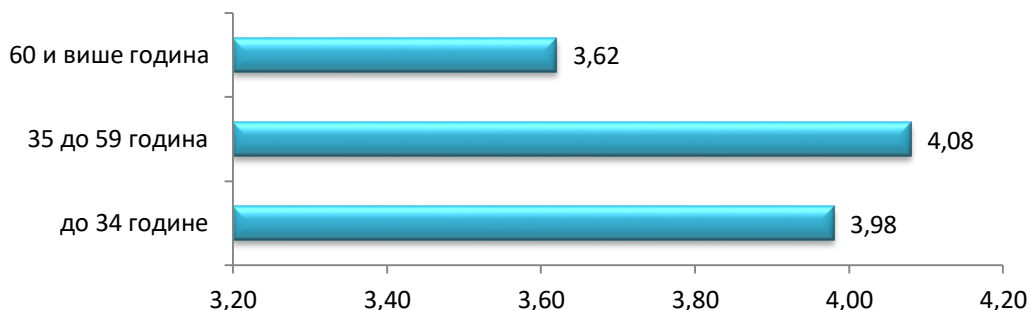
Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији су били корисници веома лошег материјалног положаја, којих је било само 6 (просечна оцена 4,33) и веома доброг материјалног стања (графикон 22). Разлика у задовољству стоматолошком заштитом испитаника различитог материјалног положаја је била статистички значајна ( $H=13,363$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,010$ ).

**Графикон 22. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години**



Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима и у зависности од њихове старости. Најзадовољнији су били испитаници у добној групи од 35 до 59 година, а најмање задовољни испитаници старији од 60 година (графикон 23). Међутим, разлика у задовољству стоматолошком заштитом испитаника различите старости није статистички значајна ( $H=2,337$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,311$ ).

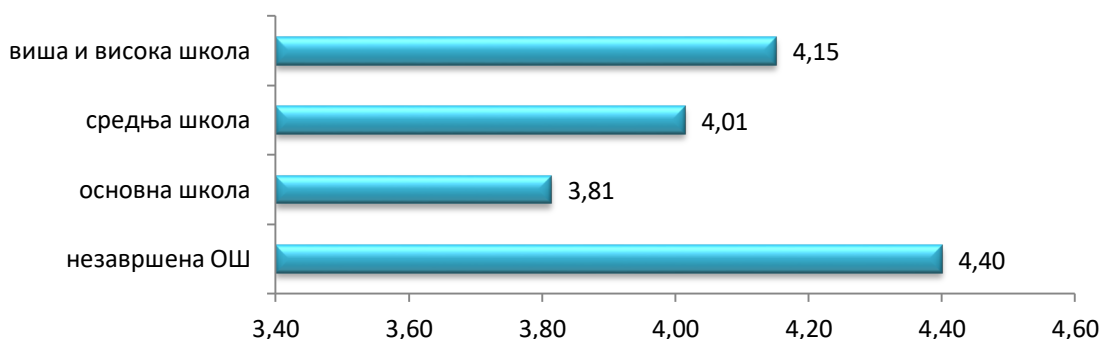
**Графикон 23. Просечна оцена задовољства корисника различите старости стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години**



Посматрајући задовољство у односу на пол, као и претходне године, жене су биле задовољније стоматолошком заштитом (средња оцена 4,06), спрам испитаника мушког пола (3,97), али ова разлика није статистички значајна. ( $\chi^2=3,727$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,444$ ). Просечне оцене у 2019. години су незнатно ниже у односу на претходну годину.

Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима и у зависности од њихове школске спреме. Најзадовољнији су били испитаници који немају завршену основну школу (њих је било најмање, само 10) и који имају завршену вишу и високу школу, а најмање задовољни су испитаници са завршеном основном школом (графикон 24). Разлика у задовољству стоматолошком заштитом испитаника различите школске спреме је статистички значајна ( $H=9,313$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,025$ ).

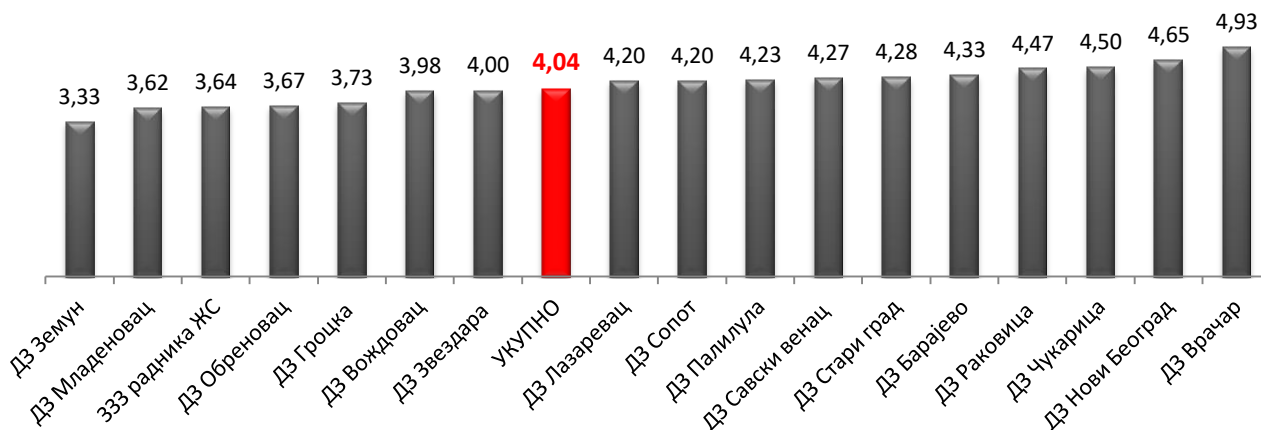
**Графикон 24. Просечна оцена задовољства корисника различите школске спреме стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години**



На графикону 25. приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години на нивоу града (УКУПНО: 4,04), и она је нешто нижа у односу на претходну годину (4,10) и по установама. Најзадовољнији су били корисници домова здравља „Врачар“ (4,93) и „Нови Београд“ (4,65). Најнижа оцена задовољства корисника забележена је у ДЗ „Земун“ (3,33 - као и прошле године), а следе „Младеновац“ (3,62), Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (3,64), „Обреновац“ (3,67) и „Гроцка“ (3,73).



**Графикон 25. Оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у 2019. години**



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

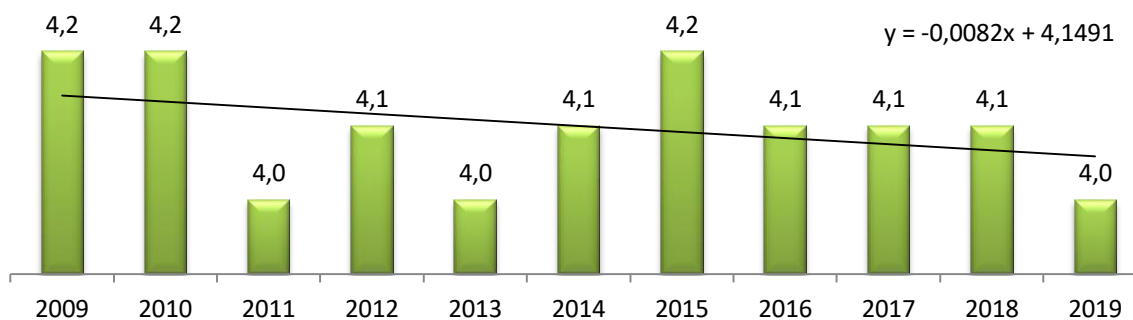
**Графикон 26. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама ПЗЗ у периоду од 2009. до 2019. године**



Посматрајући просечну оцену задовољства свих установа примарне здравствене заштите у Београду уочавају се варијације, а највеће смањење просечне оцене у 2019. години у односу на 2009. годину било је у 333 радника ЖС (за 1,0), ДЗ „Савски венац“ (за 0,7) и ДЗ „Гроцка“ (за 0,6). Највеће повећање просечне оцене задовољства забележено је у ДЗ „Врачар“ (за 0,7) (графикон 26).

На Графикону 27. је приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у домовима здравља, која је у десетогодишњем интервалу претежно константна, уз тенденцију лаганог пада.

**Графикон 27. Просечно задовољство корисника стоматолошке заштите у установама примарне здравствене заштите од 2009. до 2019. године**



## КОМЕНТАРИ КОРИСНИКА

Од укупног броја испитаника, 106 (18%) је написало коментаре везане за рад стоматолошке службе. Анализом коментара, уочава се највећи број (72 коментара или 68% од укупног броја) чине похвале за рад особља, њихову љубазност, стручност, посвећеност послу, добру комуникацију са децом корисницима стоматолошких услуга, као и похвале за функционисање службе и међусобну сарадњу на релацији стоматолог-стоматолошка сестра.

Примедбе које су корисници дали односе се на недостатак кадра, посебно на недовољан број стоматолога у односу на обим посла (22 коментара или 21%) и због тога на дуго чекање (6 коментара или 6%), неопходност поштовања заказаних термина и потребу да се отворе стоматолошке ординације по вртићима и школама.

## ЗАКЉУЧАК

Резултати анализе задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом показали су да су корисници стоматолошке службе у 2019. години оценили укупно задовољство високом просечном оценом, 4,04, али незнатно нижом у односу на претходну годину (4,10). Од 595 испитаника у 16 домова здравља и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, око 80% је навело да је задовољно стоматолошком заштитом, незадовољних је 9,5%, а око 11% је навело да нису ни задовољни, ни незадовољни.

Мање од половине испитаника се код истог стоматолога лечи више од три године (43.2%). Половина испитаника сматра да може да промени стоматолога детету кад год хоће (49.7%), четвртина не зна процедуру за промену стоматолога (24.0%). Најчешћи разлог промене стоматолога било је пресељење корисника (12.2%), други разлози (10.3%) и стоматолог је напустио ординацију/картотеку (9.6%).

Просечан број посета изабраном стоматологу које су испитаници остварили током 2019. године био је 4,4, другим стоматолозима у оквиру исте службе остварена је једна посета, док је најмањи број посета приватним стоматолозима (у просеку по испитанику 0,5 посета годишње).

Када је у питању заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед, четвртина корисника (24.8%) никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога, 18.6% буде заказано за исти дан, трећина (33.3%) чека на преглед један до три дана, а нешто мање од четвртине (23.3%) буде примљено на преглед након 3 дана.

Запажа се да су пацијенти задовољнији изабраним стоматологом у односу на претходну годину. Анкетирани корисници у највећем проценту сматрају да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које дете има (92.9%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (85.8%), да даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (92.5%) и када дете има проблем са оралним здрављем прво се обраћа свом стоматологу (94.2%).

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (82.7%), са могућношћу да доведу дете на преглед и преко викенда, упознато је тек нешто више од половине испитаника (55.2%). О доступности службе деци са посебним потребама упознато је 59.1% испитаника, а о љубазности особља на шалтеру позитивно се изразило 86.5% анкетираних. О томе, да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се 85.2% а на питање да ли дуго чекају пре посете у чекаоници, нешто мање од половине изјављује да се не слаже (48.6%) са тим, тј. да не чекају дуго. Највећи број испитаника сматра да у случају хитности преглед може обавити истог дана, 86.3%, а за постојање кутије за жалбе и примедбе зна 76.7% испитаника.

Када се анализирају ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника, уочава се податак да је 64.4% испитаника од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба, јер родитељи ипак чешће посећују педијатра, посебно у раном узрасту. Више од половине (51.5%) испитаника добило је од педијатра савет о употреби препарата са флуором, односно о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора. Сарадња стоматолошких сестара и стоматолога оцењена је као добра од стране 89.5% испитаника, а више од половине (53.6%) сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу.

Велика већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (93.2%), постављање испуна/пломбе (89.8%), лечење зуба (83.1%), вађење зуба (81.8%) и израда ортодонтских апарата (75.8%), бесплатни. Највећу недоумицу испитаници су имали

око прегледа специјалиста са стоматолошког факултета: 29.1% није знало да ли се и колико плаћа, а 63.5% сматра да су ови прегледи бесплатни.

Сваки дванаести испитаник (8.2%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца и тај број посматрано по годинанама варира.

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

У 2019. години, стоматолошком службом су били најзадовољнији и корисници веома доброг материјалног стања, са завршеном вишом и високом школом, у добној групи од 35 до 59 година, док су жене биле задовољније од мушкараца, а разлика у задовољству у односу на наведене карактеристике испитаника је била статистички значајна само у односу на материјално стање и школску спрему.

Стоматолошким службом у целини су били најзадовољнији корисници домова здравља „Врачар“ (4,93) и „Нови Београд“ (4,65). Најнижа оцена задовољства корисника забележена је у ДЗ „Земун“ (3,33), а следе „Младеновац“ (3,62), Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (3,64), „Обреновац“ (3,67) и „Гроцка“ (3,73). Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјални положај), као и у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.), које могу утицати на добијене резултате.

## **ПРЕДЛОГ МЕРА**

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

- побољшати информисаност пацијената о њиховим правима у области стоматолошке заштите (велики број испитаника не зна процедуру за промену изабраног стоматолога; да ли је преглед могућ викендом, да ли се плаћа коришћење ортодонтског апарата или преглед специјалисте са стоматолошког факултета и др.)
- смањити одлив кадра из здравствених установа, односно повећати број стоматолога у складу са потребама дечје популације;
- размотрити могућност поновног увођења стоматолошких ординација у школе и вртиће, где је то могуће,
- скратити време чекања на преглед;
- увести телефонско заказивање прегледа.

Такође је потребно ревидирати инструмент истраживања - дужину и садржај упитника, као и модификовати мерне скале у инструменту истраживања.

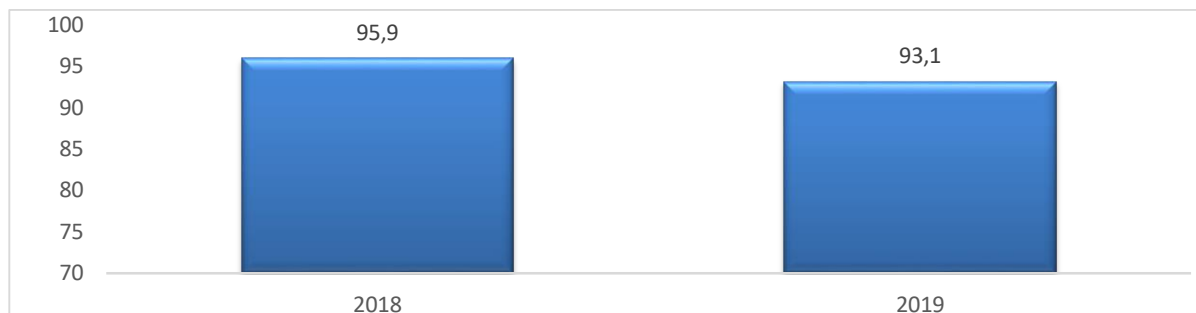
### III Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2019. години

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у делатности интерне медицине спроведено је 26.11.2019. године у 15 домова здравља (од укупно 16) и три завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, Завод за здравствену заштиту радника Железница Србије и Заводу за здравствену заштиту студената). Истраживање у делатности интерне медицине Дома здравља „Младеновац“ није спроведено, с обзиром да је од фебруара 2018.године ова служба остала без лекара специјалисте интерне медицине, који је ове услуге реализовао до свог одласка.

За испитивање задовољства корисника коришћен је стандардизовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који садржи 11 основних питања. Истраживање је било анонимно и добровољано, а корисници су упитник попуњавали након обављеног прегледа код специјалисте интерне медицине. Структура упитника се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања односила се на организационе карактеристике службе везано за могућност заказивања прегледа, дужину чекања на преглед, просторне услове у чекаоници; трећа група питања је везана за коришћење (број посета специјалисти интерне медицине, број посета приватном специјалисти, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група се односила на задовољство корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље (давање информација, време које лекар посвећује пацијенту, спремност да саслуша пацијента); пета група питања везана је за наплаћивање услуга, док се последње питање односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у специјалистичкој служби интерне медицине. Посебна рубрика се односи на могућност да корисници унесу примедбе/похвале и предлоге за унапређење квалитета рада ове службе. Од 2011. године унос података се не обавља у здравственим установама у којима се спроведи истраживање већ у Градском заводу за јавно здравље, Београд, где се израђује и анализа за ниво Београда.

На дан испитивања задовољства корисника било је укупно 793 пацијента. Подељен је 651 упитник. Враћено је 606 попуњених упитника чиме је постигнута стопа одговора од 93,1% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 76,4% пацијената који су тог дана посетили ову службу, што је више него предходне године (75,1%). Стопа одговора учесника у анкети је мања је у односу на предходну годину (95,9%) (Графикон 1).

**Графикон 1. Стопа одговора у испитивању задовољства радом специјалистичке службе у примарној заштити у Београду (%)**



Највише анкетираних пацијената је било у Дому здравља „Вождовац“, 98 или 16,2% од укупног броја, а затим у ДЗ „Врачар“ (56 или 9,2%) и Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије (51 или 8,4%), а најмање у Заводу за здравствену заштиту студената (7) и у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (Табела 1).

**Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи**

Здравствена установа	Број	%
ДЗ Барајево	19	3,1
ДЗ Вождовац	98	16,2
ДЗ Врачар	56	9,2
ДЗ Гроцка	21	3,5
ДЗ Звездара	20	3,3
ДЗ Земун	20	3,3
ДЗ Лазаревац	38	6,3
ДЗ Нови Београд	24	4,0
ДЗ Обреновац	50	8,3
ДЗ Палилула	49	8,1
ДЗ Раковица	26	4,3
ДЗ Савски венац	26	4,3
ДЗ Сопот	16	2,6
ДЗ Стари град	23	3,8
ДЗ Чукарица	48	7,9
ЗЗЗ радника МУП-а	14	2,3
ЗЗЗ студената	7	1,2
ЗЗЗ железница Србије	51	8,4
<b>УКУПНО</b>	<b>606</b>	<b>100.0</b>

## Социјално-демографске карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (57,8%) у односу на мушки пол (Табела 2). Највеће учешће жена било је у домовима здравља „Чукарица“ (80,9%), Савски венац“ (75,0%) и у Заводу за здравствену заштиту студената (71,4%), а најмање у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (28,6%) и Дому здравља „Стари град“ (43,5%), али није установљена статистички значајна разлика у односу на пол испитаника између установа ( $\chi^2=27,044$ ,  $df=17$ ,  $p=0,057$ ).

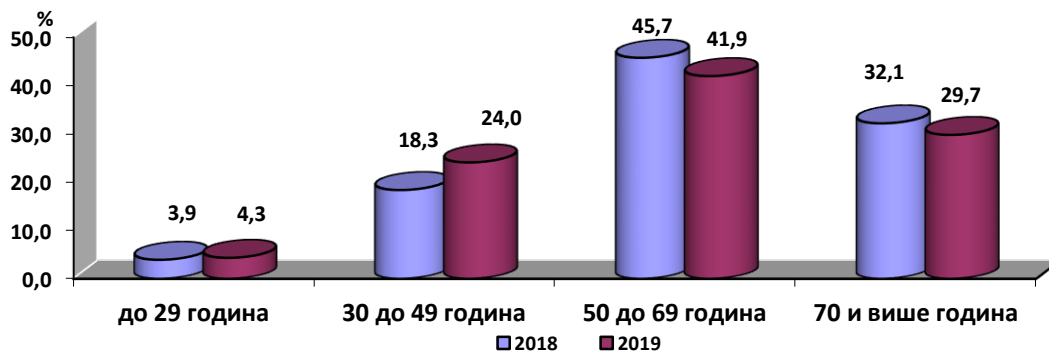
Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 20 до 70 година, а просечна старост била је 59,1 година, за годину дана млађи у односу на прошлу годину (60,4). Просечна старост испитаника се значајно разликовала између установа ( $F=4,323$ ,  $DF=17$ ,  $p=0,000$ ). Најстарији испитаници су били у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (просечна старост 70 година) и „Старом граду“ (65 година), док су најмлађи испитаници, према очекивању, били у Заводу за здравствену заштиту студената (23 године).

Табела 2. Просечна старост и пол испитаника по здравственим установама

Здравствена установа	Пол		просечна старост (године)	
	мушки	женски	mean	n
ДЗ Барајево	33.3%	66.7%	58.83	18
ДЗ Чукарица	19.1%	80.9%	60.02	47
ДЗ Гроцка	47.4%	52.6%	59.19	21
ДЗ Лазаревац	48.6%	51.4%	60.97	38
ДЗ Нови Београд	45.8%	54.2%	57.21	24
ДЗ Обреновац	34.7%	65.3%	52.22	49
ДЗ Палилула	43.2%	56.8%	57.61	46
ДЗ Раковица	50.0%	50.0%	64.58	26
ДЗ Савски венац	25.0%	75.0%	62.54	26
ДЗ Сопот	50.0%	50.0%	59.81	16
ДЗ Стари град	56.5%	43.5%	65.09	22
ДЗ Вождовац	41.8%	58.2%	61.57	96
ДЗ Врачар	45.5%	54.5%	59.87	52
ДЗ Земун	35.0%	65.0%	58.63	19
ДЗ Звездара	50.0%	50.0%	52.15	20
ЗЗЗ радника МУП	71.4%	28.6%	70,0	14
ЗЗЗ радника ЖС	51.0%	49.0%	57.20	51
ЗЗЗ студената	28.6%	71.4%	23.14	7
УКУПНО	42.2%	57.8%	59,05	592

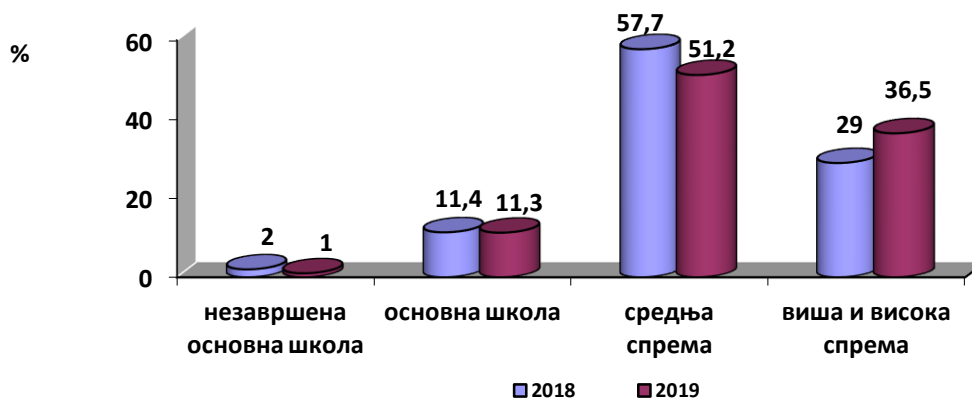
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (41,9%), док је најмање било најмлађих испитаника, до 29 година (око 4%). Нешто мање од три четвртине испитаника (71,6%) било је старије од 50 година (Графикон 3). У односу на претходну годину смањено је учешће пацијената старијих од 50 година, а повећано учешће пацијената од 30 до 50 година.

**Графикон 3. Старосна структура испитаника**



Преко половине анкетираних има завршену средњу школу (51,2%), а завршену вишу и високу школу нешто више од трећине испитаника, више у односу на 2018. годину када их је било 29,0%. Најмањи број испитаника има незавршену основну школу, 1% (Графикон 4).

**Графикон 4. Образовна структура испитаника**



Постоје велике разлике у школској спреми испитаника по здравственим установама. Највише испитаника са завршеном вишом и високом школом било је у ДЗ „Нови Београд“ (66,7%), Дому здравља „Врачар“ (57,1%) и ДЗ „Стари град“ (56,5%), а најмање у ДЗ „Сопот“ (6,3%). Највише испитаника са средњом школском спремом било је у Дому здравља „Обреновац“ (72,0%), а најмање у ДЗ „Нови Београд“ (29,2%). Највише испитаника са завршеном основном школом било је у ДЗ „Гроцка“ (38,1%), а најмање у ДЗ „Врачар“, Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а и Заводу за здравствену заштиту студената (0%). У домовима здравља „Обреновац“, „Палилула“, „Вождовац“, „Врачар“, „Звездара“ и у Заводу ЖТП незавршену основну школу има од 1% до 5% испитаника, а у осталим



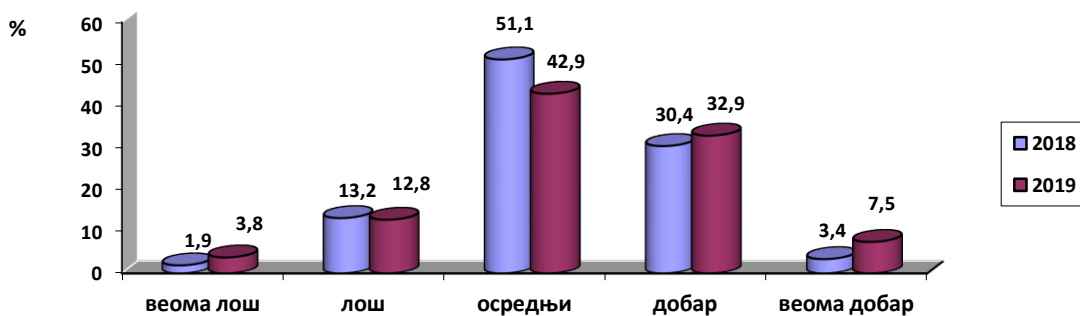
здравственим установама нема таквих испитаника (Табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између установа ( $N=56,872$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 3. Образовна структура испитаника по установама**

Здравствена установа	Незавршена ОШ	основана школа	Средња	Виша и висока	Укупно
ДЗ Барајево		15.8%	52.6%	31.6%	100.0%
ДЗ Чукарица		8.3%	62.5%	29.2%	100.0%
ДЗ Гроцка		38.1%	47.6%	14.3%	100.0%
ДЗ Лазаревац		10.5%	57.9%	31.6%	100.0%
ДЗ Нови Београд		4.2%	29.2%	66.7%	100.0%
ДЗ Обреновац	2.0%	2.0%	72.0%	24.0%	100.0%
ДЗ Палилула	2.1%	19.1%	44.7%	34.0%	100.0%
ДЗ Раковица		11.5%	46.2%	42.3%	100.0%
ДЗ Савски венац		8.0%	56.0%	36.0%	100.0%
ДЗ Сопот		37.5%	56.3%	6.3%	100.0%
ДЗ Стари град		4.3%	39.1%	56.5%	100.0%
ДЗ Вождовац	1.0%	13.4%	52.6%	33.0%	100.0%
ДЗ Врачар	1.8%		41.1%	57.1%	100.0%
ДЗ Земун		20.0%	55.0%	25.0%	100.0%
ДЗ Звездара	5.0%	5.0%	45.0%	45.0%	100.0%
ЗЗЗ радника МУП			50.0%	50.0%	100.0%
ЗЗЗ радника ЖС	2.0%	15.7%	45.1%	37.3%	100.0%
ЗЗЗ студената			57.1%	42.9%	100.0%
УКУПНО	1.0%	11.3%	51.2%	36.5%	100.0%

Највише испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (42,9%) и као добар (32,9%), сваки осми као лош, а само 1,9% испитаника као веома лош. У односу на претходну годину повећано је учешће испитаника са добрим и веома добрим материјалним положајем (Графикон 5).

**Графикон 5. Материјални положај испитаника**



Највише испитаника са веома лошим и лошим материјалним положајем било је у ДЗ „Нови Београд“ (54,0%) и ДЗ „Звездара“ (30,0%). У заводима за здравствену заштиту студената и

радника МУП-а и Дому здравља „Барајево“ није било испитаника са веома лођим материјалним положајем (Табела 4). Са осредњим материјалним положајем је било највише испитаника у ДЗ „Сопот“ (56,3%), са добрим материјалним положајем у ДЗ „Раковица“ (53,8%), а са веома добрим у ДЗ „Раковица“. Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном положају испитаника између установа ( $N=42,294$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ). Може се закључити да је најбољи материјални положај испитаника био у домовима здравља „Раковица“, „Барајево“ и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а, а најлошији у домовима здравља „Нови Београд“, „Врачар“, „Земун“ и „Звездара“.

**Табела 4. Материјални положај испитаника по установама**

Здравствена установа	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар
ДЗ Барајево			36.8%	57.9%	5.3%
ДЗ Чукарица	2.1%	12.5%	45.8%	25.0%	14.6%
ДЗ Гроцка		9.5%	47.6%	42.9%	
ДЗ Лазаревац		2.6%	50.0%	34.2%	13.2%
ДЗ Нови Београд	29.2%	25.0%	33.3%	12.5%	
ДЗ Обреновац	4.2%	6.3%	54.2%	35.4%	
ДЗ Палилула	2.1%	14.9%	42.6%	29.8%	10.6%
ДЗ Раковица		7.7%	23.1%	53.8%	15.4%
ДЗ Савски венац		15.4%	42.3%	38.5%	3.8%
ДЗ Сопот		12.5%	56.3%	31.3%	
ДЗ Стари град	4.3%	4.3%	43.5%	43.5%	4.3%
ДЗ Вождовац	2.1%	20.6%	39.2%	28.9%	9.3%
ДЗ Врачар	8.9%	12.5%	50.0%	25.0%	3.6%
ДЗ Земун	5.0%	15.0%	55.0%	15.0%	10.0%
ДЗ Звездара	10.0%	20.0%	35.0%	25.0%	10.0%
333 радника МУП			42.9%	50.0%	7.1%
333 радника ЖС	2.0%	17.6%	33.3%	37.3%	9.8%
333 студената			42.9%	57.1%	
УКУПНО	3.8%	12.8%	42.9%	32.9%	7.5%

#### **Задовољство корисника испитиваним карактеристикама интернистичке службе и број остварених посета**

Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему су највише били задовољни љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе (86,8%), добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа (84,9%) и чистоћом и подобношћу чекаонице (85,6%). Највише незадовољних и веома незадовољних је било могућношћу телефонског

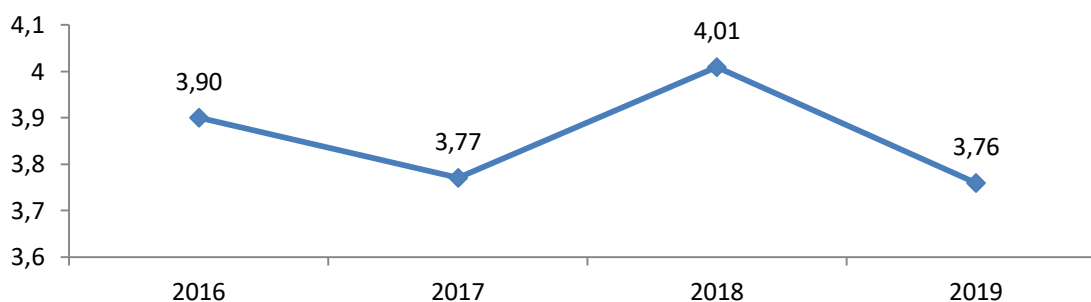
заказивања (16,0%) дужином чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа (12,0%) и временом чекања у чекаоници (9,4%) (Табела 5).

**Табела 5. Задовољство корисника карактеристикама службе**

Колико сте задовољни	веома незадовољни	незадовољни	ни задовољни ни незадовољни	задовољни	веома задовољни	просечна оцена
могућношћу телефонског заказивања	6,3	9,7	15,7	38,2	30,0	<b>3,76</b>
временом чекања од заказивања до прегледа	3,7	8,3	15,0	41,7	31,2	<b>3,88</b>
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује	2,4	2,9	8,0	39,5	47,3	<b>4,26</b>
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	2,2	2,6	10,3	41,5	43,4	<b>4,21</b>
временом чекања у чекаоници	3,8	5,6	14,7	39,7	36,2	<b>3,99</b>
добијеним објашњењима о разлогу кашњења прегледа	2,3	5,1	13,3	41,7	37,6	<b>4,07</b>
чистоћом и подобношћу чекаонице	1,4	2,7	10,2	40,4	45,2	<b>4,25</b>

Могућност телефонског заказивања посета лекару, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена нижом оценом него предходне године, када је просечна оцена износила 4,01 (Графикон 6).

**Графикон 6. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете (просечна оцена)**



Могућност телефонског заказивања посета лекару је најбоље оцењена у домовима здравља „Нови Београд“ (4,58), 333 студената (4,57) и „Гроцка“ (4,52), а најмање

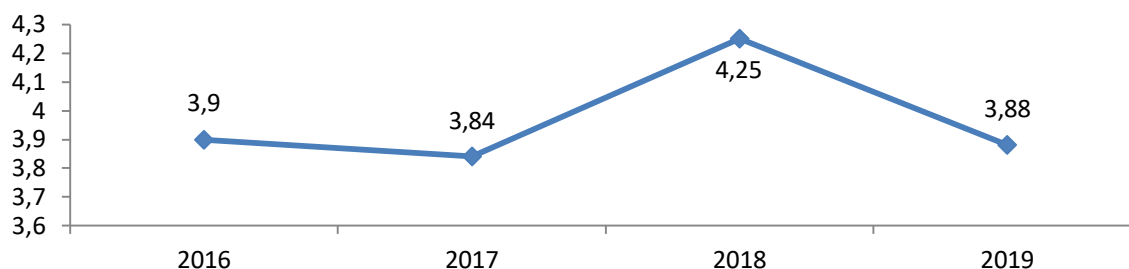
задовољавајућа је за пацијенте у домовима здравља „Звездара“, „Обреновац“ и „Врачар“ (Табела 6). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника могућношћу телефонског заказивања посета лекару између установа ( $F=9,697$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 6. Задовољство корисника могућношћу телефонског заказивања посете (просечна оцена)**

Здравствена установа	2018		2019	
	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.00	16	3.47	19
ДЗ Чукарица	3.97	29	3.73	48
ДЗ Гроцка	4.67	15	4.52	21
ДЗ Лазаревац	4.60	25	3.92	38
ДЗ Нови Београд	4.44	25	<b>4.58</b>	24
ДЗ Обреновац	4.31	48	2.96	49
ДЗ Палилула	3.15	47	3.30	43
ДЗ Раковица	3.83	23	4.35	26
ДЗ Савски венац	<b>4.89</b>	56	3.87	23
ДЗ Сопот	4.61	18	4.23	13
ДЗ Стари град	3.93	46	3.87	23
ДЗ Вождовац	3.71	98	4.21	96
ДЗ Врачар	3.16	44	3.23	53
ДЗ Земун	3.66	29	3.85	20
ДЗ Звездара	<b>2.94</b>	17	<b>2.15</b>	20
333 радника МУП	4.25	16	4.33	12
333 радника ЖС	4.46	69	3.76	51
333 студената	4.00	9	4.57	7
<b>УКУПНО</b>	<b>4.01</b>	<b>630</b>	<b>3.76</b>	<b>586</b>

Дужина чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је знатно ниже оцењена (3,88) него предходне године, када је просечна оцена износила 4,25 (Графикон 7).

**Графикон 7. Задовољство испитаника дужином чекања на преглед (просечна оцена)**



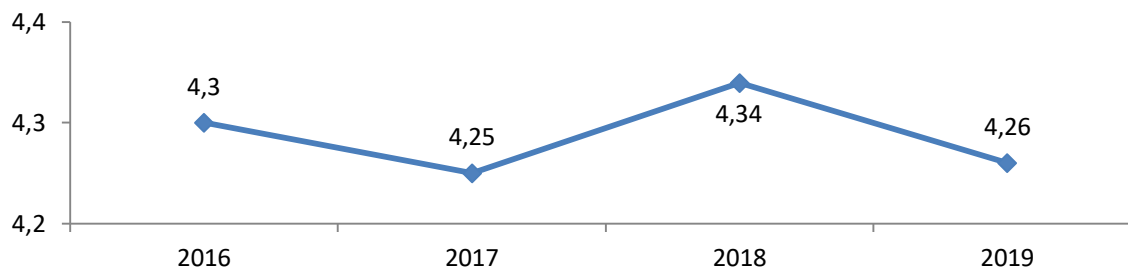
Задовољство дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације најбоље је оцењено у заводима за 333 студената (4,86) и 333 радника МУП-а (4,79) и у домовима здравља: „Гроцка“ (4,6), „Нови Београд“ (4,50) и „Сопот“ (4,43), као и претходне године. Пацијенти су најмање задовољни у домовима здравља „Звездара“, „Врачар“ и „Обреновац“ (Табела 7). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације између установа ( $F=8,575$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 7. Задовољство корисника дужином чекања на преглед од заказивања до реализације прегледа (просечна оцена)**

Здравствена установа	2018		2019	
	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	3.83	18	4.11	19
ДЗ Чукарица	3.90	30	3.74	47
ДЗ Гроцка	4.79	14	4.60	20
ДЗ Лазаревац	4.69	26	4.03	37
ДЗ Нови Београд	4.44	25	4.50	24
ДЗ Обреновац	4.65	48	3.34	50
ДЗ Палилула	3.37	46	3.81	43
ДЗ Раковица	3.78	23	4.35	26
ДЗ Савски венац	<b>4.85</b>	55	4.05	22
ДЗ Сопот	4.37	19	4.43	14
ДЗ Стари град	4.07	46	4.10	21
ДЗ Вождовац	3.85	99	3.99	97
ДЗ Врачар	3.39	46	3.15	55
ДЗ Земун	3.95	37	4.10	20
ДЗ Звездара	<b>2.82</b>	17	<b>2.55</b>	20
333 радника МУП	4.00	15	4.79	14
333 радника ЖС	4.48	69	3.94	51
333 студената	4.25	12	<b>4.86</b>	7
<b>УКУПНО</b>	<b>4.09</b>	<b>645</b>	<b>3.88</b>	<b>587</b>

Љубазност и професионалност особља које заказује прегледе, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена нешто нижом оценом (4,26) у односу на претходну годину (Графикон 8).

**Графикон 8. Задовољство испитаника љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе (просечна оцена)**



Љубазност и професионалност особља које заказује прегледе је најбоље оцењена у заводима за 333 студената (5,00) и радника МУП-а (4,86) и у домовима здравља: „Нови Београд“ (4,88) „Сопот“ (4,77) и „Гроцка“ (4,67). Пацијенти су најмање задовољни овим аспектом специјалистичке службе у домовима здравља „Звездара“, „Врачар“ и „Чукарица“ (Табела 7). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника љубазношћу особља које врши заказивање прегледа између установа ( $F=5,687$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

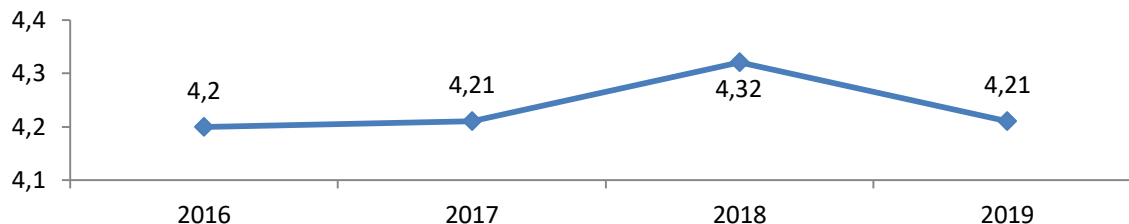
**Табела 8. Задовољство корисника љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе (просечна оцена)**

Здравствена установа	2018		2019	
	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.17	18	4.58	19
ДЗ Чукарица	4.19	31	3.92	48
ДЗ Гроцка	4.86	14	4.67	21
ДЗ Лазаревац	4.73	26	4.00	37
ДЗ Нови Београд	4.48	25	4.88	24
ДЗ Обреновац	4.71	48	3.96	50
ДЗ Палилула	3.66	47	4.48	44
ДЗ Раковица	4.13	23	4.54	26
ДЗ Савски венац	<b>4.96</b>	56	4.42	24
ДЗ Сопот	4.79	19	4.77	13
ДЗ Стари град	4.28	46	4.41	22
ДЗ Вождовац	4.22	99	4.40	95
ДЗ Врачар	3.87	45	3.82	56
ДЗ Земун	4.08	39	4.45	20
ДЗ Звездара	<b>3.39</b>	18	<b>3.55</b>	20
333 радника МУП	4.31	16	4.86	14
333 радника ЖС	4.71	68	4.10	50
333 студената	4.60	10	<b>5.00</b>	7

<b>УКУПНО</b>	<b>4.34</b>	<b>648</b>	<b>4.26</b>	<b>590</b>
---------------	-------------	------------	-------------	------------

Добијене инструкције о датуму, времену и месту прегледа на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду су оцењене нижом оценом) него предходне, а истом као и 2016., и 2017. године (4,21) (Графикон 9).

**Графикон 9. Задовољство испитаника добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа (просечна оцена)**



Добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа најзадовољнији су били испитаници у у заводима за ЗЗЗ студената (5,00) и радника МУП-а (4,86) и у Дому здравља „Нови Београд“ (4,83). Добијене инструкције о датуму, времену и месту прегледа су високо оцењене и у домовима здравља „Сопот“ и „Гроцка“, док су најмање оцене у Дому здравља „Врачар“ (3,68), „Звездара“ (3,75), „Чукарица“ и „Обреновац“ (3,94) (Табела 9). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа између установа ( $F=4,961$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

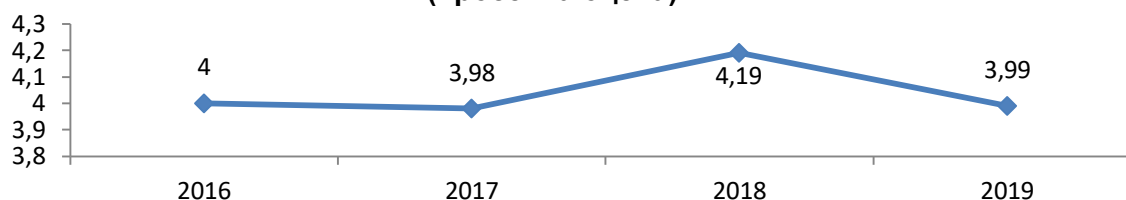
**Табела 9. Задовољство корисника добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа (просечна оцена)**

Здравствена установа	2018		2019	
	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.11	18	4.22	18
ДЗ Чукарица	4.28	29	3.94	47
ДЗ Гроцка	4.92	13	4.60	20
ДЗ Лазаревац	4.67	27	4.05	37
ДЗ Нови Београд	4.48	25	4.83	24
ДЗ Обреновац	4.69	48	3.94	48
ДЗ Палилула	3.49	47	4.50	44
ДЗ Раковица	3.96	23	4.50	26
ДЗ Савски венац	4.98	55	4.32	22
ДЗ Сопот	4.67	18	4.62	13
ДЗ Стари град	4.30	46	4.33	21
ДЗ Вождовац	4.09	99	4.29	96

ДЗ Врачар	3.91	45	<b>3.68</b>	53
ДЗ Земун	4.13	39	4.30	20
ДЗ Звездара	3.58	19	3.75	20
ЗЗЗ радника МУП	4.35	17	4.86	14
ЗЗЗ радника ЖС	4.70	69	4.06	51
ЗЗЗ студената	4.75	12	<b>5.00</b>	7
<b>УКУПНО</b>	<b>4.32</b>	<b>649</b>	<b>4.21</b>	<b>581</b>

Време чекања на преглед у чекаоници на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењено нижом оценом (3,99), него предходне године (Графикон 10).

**Графикон 10. Задовољство испитаника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)**



Временом чекања у чекаоници су најзадовољнији испитаници у Дому здравља „Нови Београд“ (4,83), а затим у ЗЗЗ студената и ЗЗЗ радника МУП-а (4,71), а најмање задовољни, као и прошле године су у Дому здравља „Звездара“ (Табела 10). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника временом чекања у чекаоници између установа ( $F=8,192$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 10. Задовољство корисника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)**

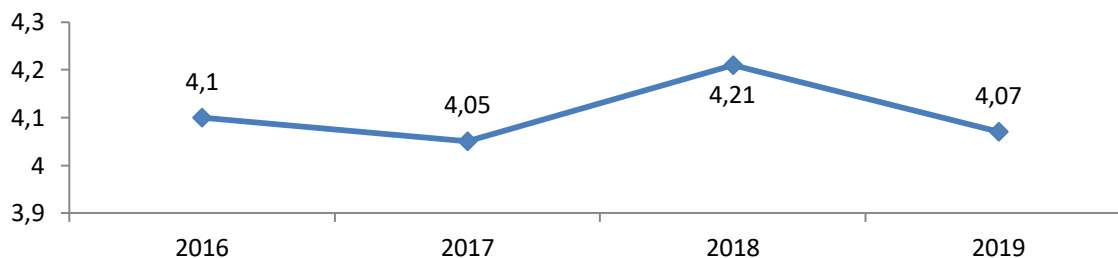
Здравствена установа	2018		2019	
	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.11	18	4.21	19
ДЗ Чукарица	4.03	31	4.02	47
ДЗ Гроцка	<b>4.86</b>	14	4.55	20
ДЗ Лазаревац	4.73	26	3.97	36
ДЗ Нови Београд	4.48	25	<b>4.83</b>	24
ДЗ Обреновац	4.69	48	3.38	50
ДЗ Палилула	3.49	47	4.04	45
ДЗ Раковица	4.23	22	4.54	26
ДЗ Савски венац	<b>4.86</b>	56	4.17	23
ДЗ Сопот	4.39	18	4.42	12
ДЗ Стари град	3.87	46	4.00	21
ДЗ Вождовац	4.00	99	4.09	97
ДЗ Врачар	3.59	46	3.17	53
ДЗ Земун	4.31	39	4.10	20
ДЗ Звездара	<b>2.78</b>	18	<b>2.95</b>	20



<b>333 радника МУП</b>	3.94	17	4.71	14
<b>333 радника ЖС</b>	4.60	68	4.08	51
<b>333 студената</b>	4.25	12	4.71	7
<b>УКУПНО</b>	<b>4.19</b>	<b>650</b>	<b>3.99</b>	<b>585</b>

Добијена објашњењима о кашњењу прегледа, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду су оцењена нижом оценом (4,07), него предходне године (Графикон 11).

**Графикон 11. Задовољство испитаника добијеним објашњењима о кашњењу прегледа (просечна оцена)**



Добијеним објашњењима о кашњењу прегледа најзадовољнији су били испитаници у Заводу за 333 студената (4,86) и радника МУП-а (4,71) и у домовима здравља „Раковица“ (4,65) и „Нови Београд“ (4,58), док су најмање задовољни у Дому здравља „Звездара“ и „Врачар“ (Табела 11). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника добијеним објашњењима о кашњењу прегледа између установа ( $F=6,292$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

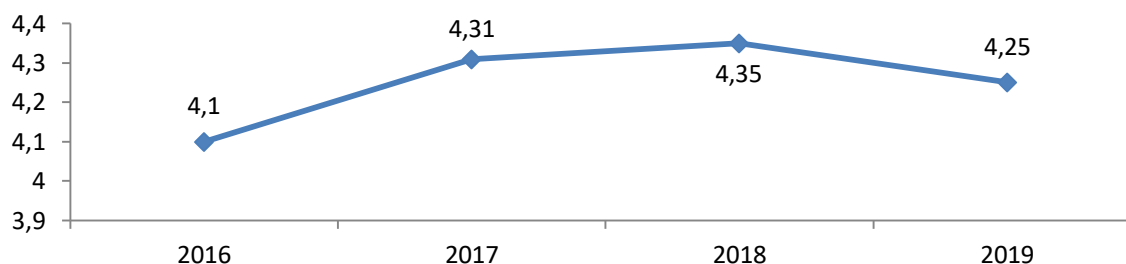
**Табела 11. Задовољство корисника добијеним објашњењима о кашњењу прегледа (просечна оцена)**

Здравствена установа	2018		2019	
	mean	n	mean	n
<b>ДЗ Барајево</b>	4.17	18	4.00	9
<b>ДЗ Чукарица</b>	4.10	31	4.18	44
<b>ДЗ Гроцка</b>	4.86	14	4.52	21
<b>ДЗ Лазаревац</b>	4.81	26	3.91	35
<b>ДЗ Нови Београд</b>	4.48	25	4.58	24
<b>ДЗ Обреновац</b>	4.69	48	3.61	49
<b>ДЗ Палилула</b>	3.38	47	4.27	44
<b>ДЗ Раковица</b>	3.91	22	4.65	26
<b>ДЗ Савски венац</b>	<b>4.91</b>	55	4.18	22

ДЗ Сопот	4.33	18	4.38	13
ДЗ Стари град	4.04	45	3.90	21
ДЗ Вождовац	3.98	95	4.19	96
ДЗ Врачар	3.77	43	3.39	49
ДЗ Земун	4.05	38	4.00	19
ДЗ Звездара	<b>3.13</b>	16	<b>3.20</b>	20
ЗЗЗ радника МУП	4.12	17	4.71	14
ЗЗЗ радника ЖС	4.65	69	4.10	51
ЗЗЗ студената	4.09	11	<b>4.86</b>	7
<b>УКУПНО</b>	<b>4.21</b>	<b>638</b>	<b>4.07</b>	<b>564</b>

Чистоћа и подобност чекаоница у специјалистичким службама интерне медицине на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду су оцењене нешто нижом оценом, (4,25), у односу на 2017. и 2018. годину (Графикон 12).

**Графикон 12. Задовољство испитаника чистоћом и подобношћу чекаоница (просечна оцена)**



Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су били испитаници у ЗЗЗ студената (5,00) и у Дому здравља „Нови Београд“ (4,83) и „Гроцка“ (4,63). Најмање су задовољни испитаници у домовима здравља „Звездара“, „Врачар“ и Заводу за ЗЗ радника Железнице Србије (Табела 12). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника чистоћом и подобношћу чекаонице између установа ( $F=6,699$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

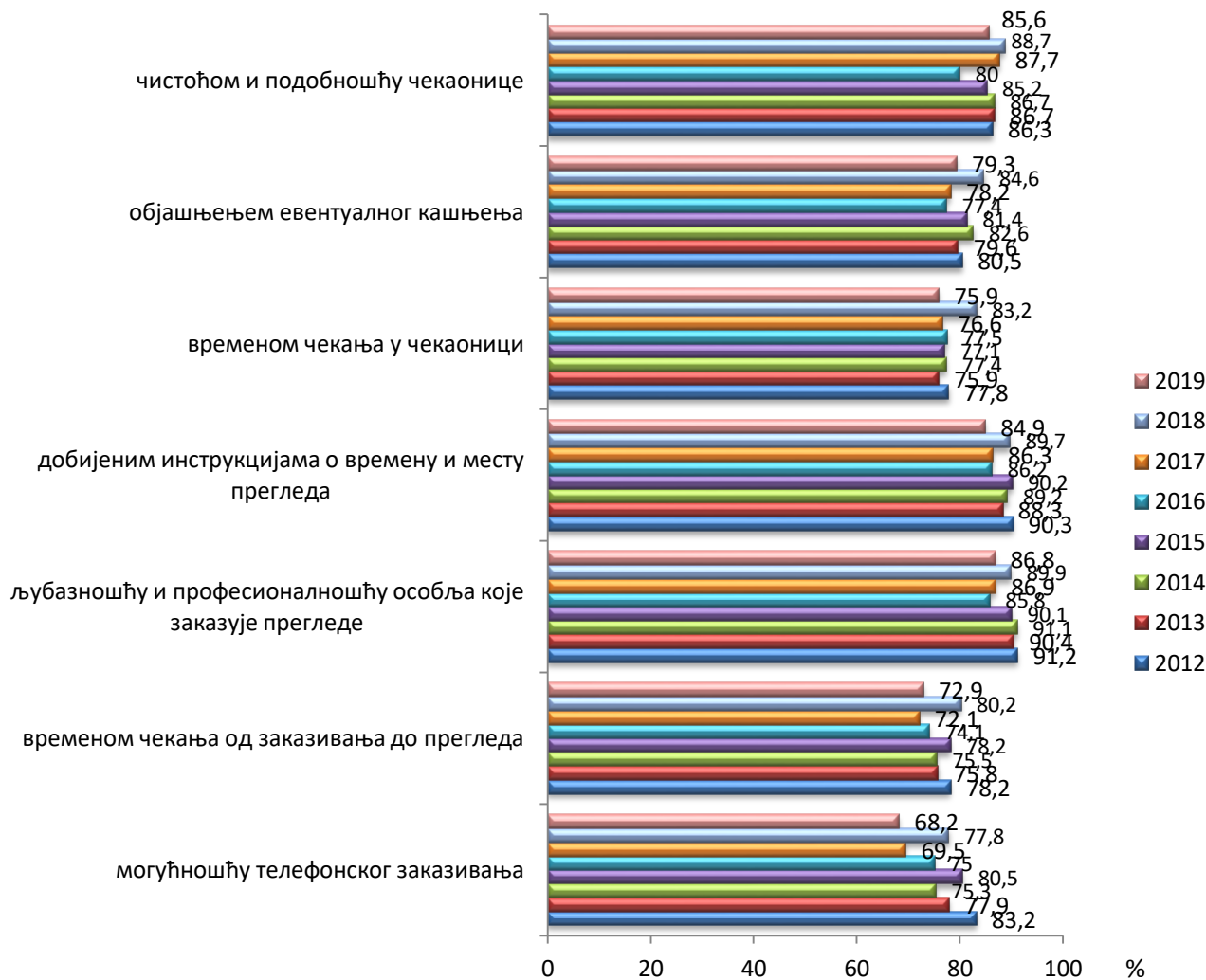
**Табела 12. Задовољство корисника чистоћом и подобношћу чекаоница (просечна оцена)**

Здравствена установа	2018		2019	
	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.00	18	4.50	18
ДЗ Чукарица	4.19	32	4.30	46
ДЗ Гроцка	4.43	14	4.63	19
ДЗ Лазаревац	4.69	26	4.16	37
ДЗ Нови Београд	4.48	25	4.83	24
ДЗ Обреновац	4.73	48	3.92	50
ДЗ Палилула	3.79	47	4.35	48

ДЗ Раковица	4.35	23	4.58	26
ДЗ Савски венац	<b>4.91</b>	56	4.27	22
ДЗ Сопот	4.63	19	4.46	13
ДЗ Стари град	4.07	46	4.52	23
ДЗ Вождовац	4.25	99	4.58	96
ДЗ Врачар	3.93	45	3.74	54
ДЗ Земун	4.18	39	3.84	19
ДЗ Звездара	<b>3.47</b>	19	<b>3.60</b>	20
ЗЗЗ радника МУП	4.35	17	4.31	13
ЗЗЗ радника ЖС	4.81	69	3.88	51
ЗЗЗ студената	4.75	12	<b>5.00</b>	7
<b>УКУПНО</b>	<b>4.35</b>	<b>654</b>	<b>4.25</b>	<b>586</b>

У периоду од 2012. године смањило се проценат корисника који су се изјаснили као задовољни или веома задовољни могућношћу телефонског заказивања прегледа, љубазношћу и професионалношћу особља који заказује прегледе, као и добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа. У односу на претходне године, у 2019. години корисници су мање задовољни свим испитиваним аспектима ове службе (Графикон 13).

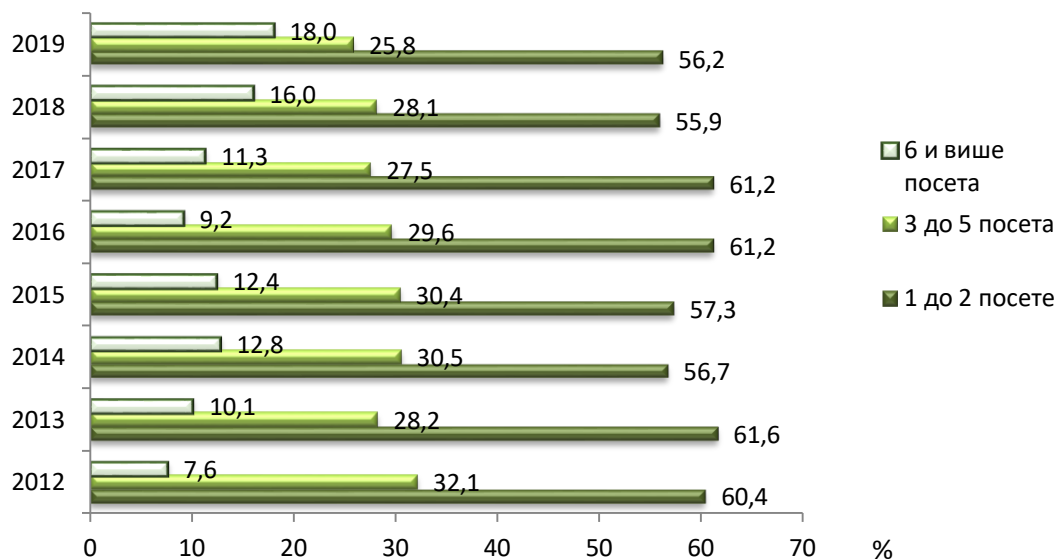
**Графикон 13. Број корисника који су се изјаснили као „веома задовољни“ и „задовољни“ испитиваним аспектима рада интернистичке службе у периоду од 2012. до 2019. године**



Анкетирани корисник је током 2019. године у просеку 3,3 пута посетио лекара специјалисту интерне медицине, 2,7 пута специјалисту у другој служби, а остварио у просеку једну посету (1,3) лекару специјалисти у приватној пракси (из анализе су искључени сви нереално велики одговори, са више од 20 посета).

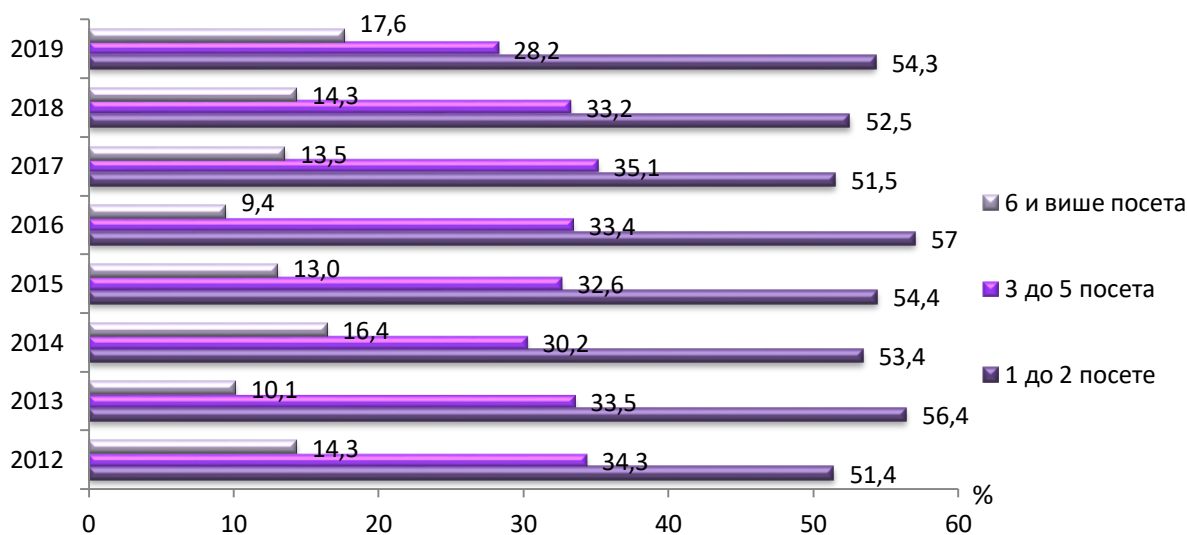
У току 2019. године, као и у свим претходним годинама, више од половине корисника је посетило специјалисту интерне медицине једном до два пута, једна четвртина испитаника три до пет пута, а сваки шести корисник шест и више пута. У односу на претходне године, уочава се повећање учешћа корисника који су специјалисту интерне медицине посећивали 6 и више пута у току године (Графикон 14).

**Графикон 14. Број остварених посета специјалисти интерне медицине у периоду 2012-2019. године**



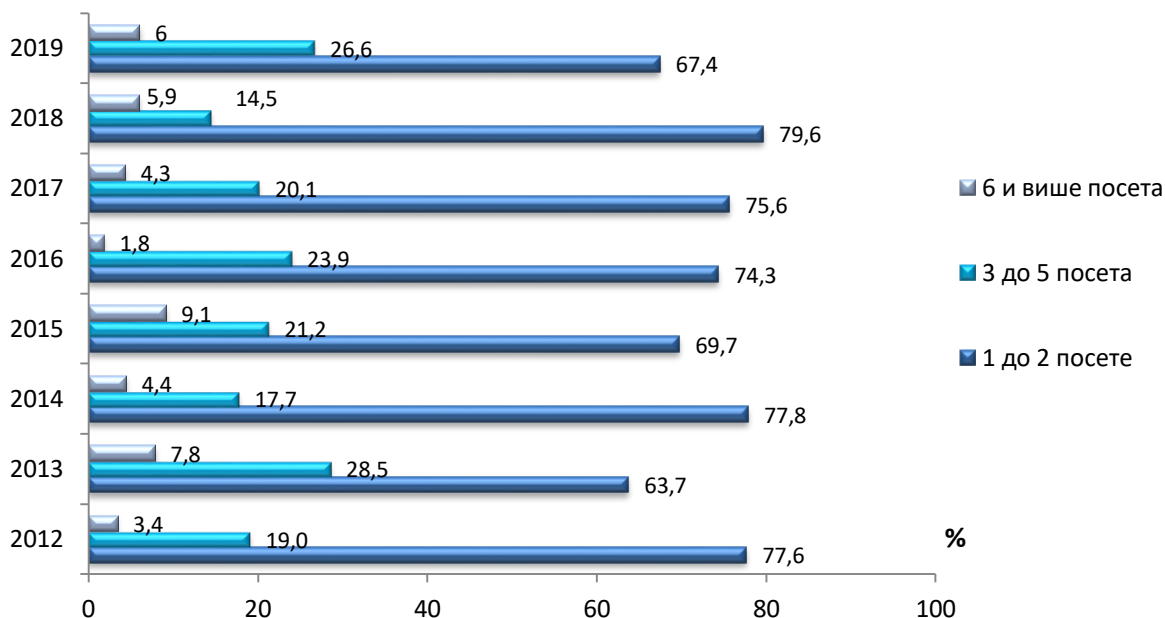
Поред прегледа код специјалисте интерне медицине, више од половине испитаника је обавила 1 до 2 прегледа код лекара других специјалности специјалистичко – консултативних служби, нешто мање од трећине корисника три до пет пута, а 17,6% испитаника шест и више пута (Графикон 15).

**Графикон 15. Посете лекарима у другој специјалистичкој служби у периоду 2012-2019. године**



У односу на посматране претходне године, уочава се да се у току 2019. године смањило проценат корисника који су обавили прегледе код приватног лекара једном или два пута, а повећао број корисника који су посетили лекара у приватној пракси три до пет, као и шест пута. Готово две трећине корисника (388 или 64%) је навела да није обавила ниједан преглед код приватног лекара током 2019. године (Графикон 16).

**Графикон 16. Посете приватним лекарима у периоду 2012-2019. године**

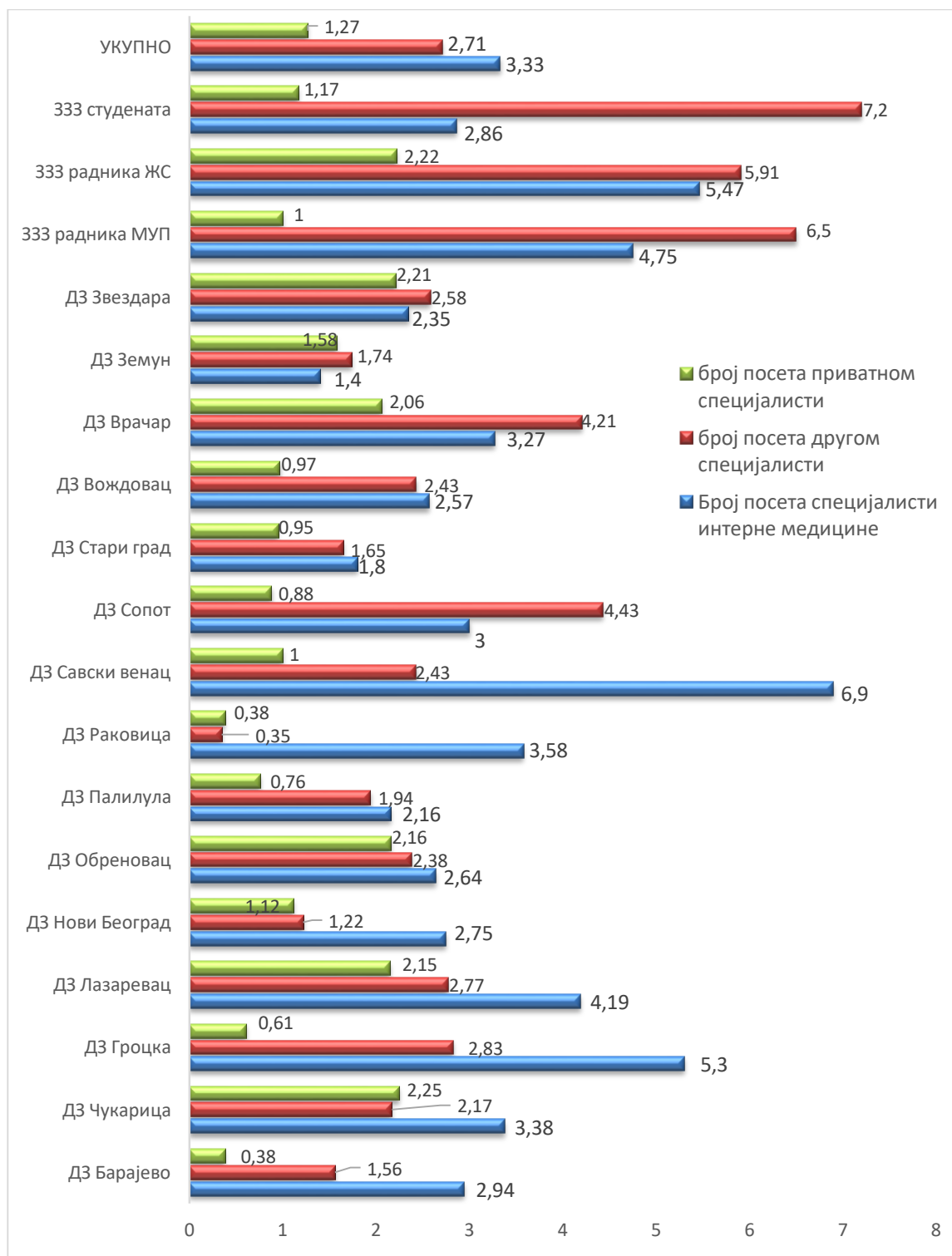


Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти интерне медицине према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број остварен у Дому здравља „Савски венац“ (око 7), а затим у Заводу за 33 радника ЖС, ДЗ и „Гроцка“ и Заводу за 33 радника МУП-а (око 5), најмањи у Дому здравља „Земун“ и „Палилула“ (у просеку 1 до 2 посете). Постоји статистички значајна разлика у броју посета специјалисти интерне медицине између установа ( $F=5,509$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

Највећи просечан број посета лекарима других специјалности остварен је у 333 студената (око 7, али је одговор на ово питање дало само 5 испитаника) и 333 радника МУП-а и ЖТП-а (у просеку око 6 посета), а затим у домовима здравља „Врачар“ и „Сопот“ (у просеку 4 посете), а најмањи у дому здравља „Раковица“ (0,4). Постоји статистички значајна разлика у броју посета лекарима других специјалности између установа ( $F=6,271$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

Највећи број посета лекару специјалисти у приватној пракси (у просеку 2 посете) остварили су корисници у домовима здравља „Чукарица“, „Лазаревац“, „Обреновац“, „Врачар“, „Звездара“ и у 333 радника ЖТП-а, а најмањи корисници Дома здравља „Барајево“ и „Раковица“ (0,38) (Графикон 17). Постоји статистички значајна разлика у броју посета специјалисти лекару специјалисти у приватној пракси између установа ( $F=2,390$ ,  $df=17$ ,  $p=0,002$ ).

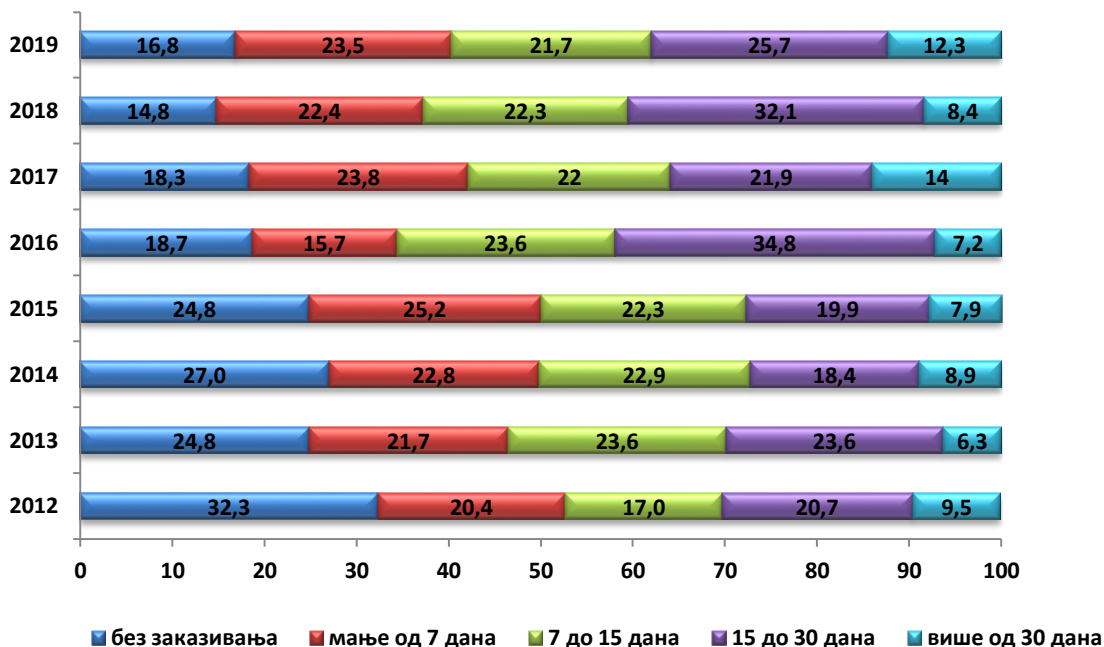
**Графикон 17. Просечан број остварених посета лекару**



На Графикону 18. је приказана просечна **дужина чекања на преглед специјалисте интерне медицине**. У односу на претходну 2018. годину, повећан је проценат пацијената који су на преглед чекали преко 30 дана, док је знатно мањи проценат испитаника који су чекали између 15 и 30 дана. Половином 2016. године уведено је електронско заказивање

путем Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС-а) што је био главни разлог за смањење броја прегледа обављених без заказивања.

**Графикон 18. Дужина чекања на преглед специјалисте интерне медицине у периоду 2012-2019. године**



Упоређујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту остварују корисници у 333 радника МУП-а (50,0%) и домовима здравља „Савски венац“ (37,5%) и „Гроцка“ (35,0%), а за мање од 7 дана у Дому здравља „Лазаревац“ (70,6%), „Сопот“ (61,5%) и „Гроцка“ (60,0%). У временском периоду од 7 до 15 дана највише испитаника је преглед обавило у домовима здравља „Нови Београд“ (50,0%), „Вождовац“ (35,1%) и „Барајево“ (31,6%). У периоду од 15 до 30 дана највећи проценат испитаника је обавило преглед у Дому здравља „Чукарица“ (55,3%) и Стари град (52,4%). Највећи проценат корисника који су на преглед чекали дуже од 30 дана био је у домовима здравља „Врачар“ (41,3%), „Звездара“ (30,0%) и „Земун“ (25,0%), док у 5 установа није било испитаника који су чекали на преглед дуже од 30 дана (Табела 13). У Дому здравља „Нови Београд“ није било пацијената који су специјалистички преглед обавили без заказивања. Установљена је статистички високо значајна разлика у дужини чекања на заказани специјалистички преглед између установа ( $H=114,625$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).



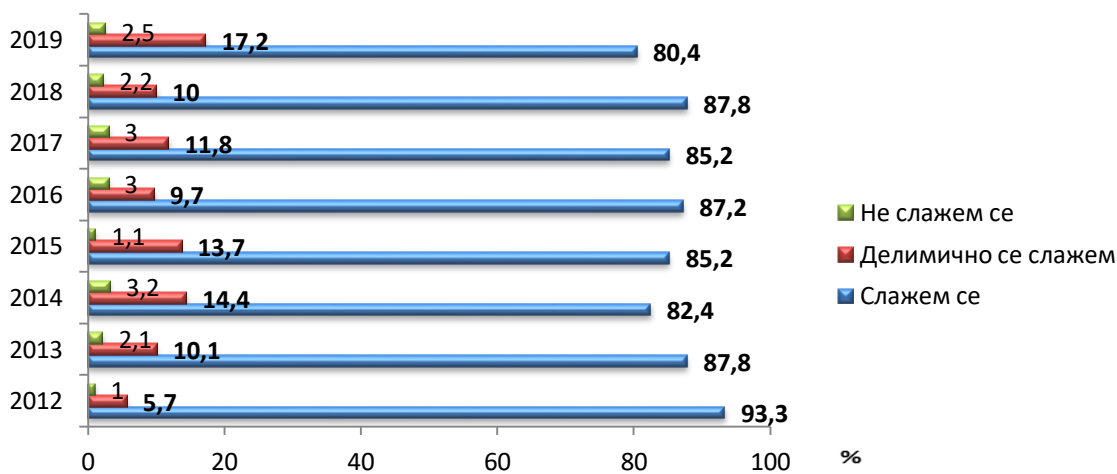
Табела 13. Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

Здравствена установа	Чекање на преглед				
	без заказивања	мање од 7 дана	од 7 до 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
ДЗ Барајево	26.3%	36.8%	31.6%	5.3%	
ДЗ Чукарица	19.1%	8.5%	10.6%	<b>55.3%</b>	6.4%
ДЗ Гроцка	35.0%	60.0%	5.0%		
ДЗ Лазаревац	26.5%	<b>70.6%</b>			2.9%
ДЗ Нови Београд		4.2%	<b>50.0%</b>	45.8%	
ДЗ Обреновац	8.3%	16.7%	29.2%	33.3%	12.5%
ДЗ Палилула	11.1%	15.6%	22.2%	35.6%	15.6%
ДЗ Раковица	3.8%	11.5%	19.2%	42.3%	23.1%
ДЗ Савски венац	37.5%	16.7%	8.3%	29.2%	8.3%
ДЗ Сопот	7.7%	61.5%	15.4%	7.7%	7.7%
ДЗ Стари град	4.8%	14.3%	23.8%	52.4%	4.8%
ДЗ Вождовац	11.7%	20.2%	35.1%	20.2%	12.8%
ДЗ Врачар	13.0%	17.4%	10.9%	17.4%	<b>41.3%</b>
ДЗ Земун	20.0%	10.0%	10.0%	35.0%	25.0%
ДЗ Звездара	25.0%	5.0%	15.0%	25.0%	30.0%
ЗЗЗ радника МУП	<b>50.0%</b>	8.3%	16.7%	16.7%	8.3%
ЗЗЗ радника ЖС	21.3%	38.3%	29.8%	10.6%	
ЗЗЗ студената	28.6%	42.9%	28.6%		
УКУПНО	<b>16.8%</b>	<b>23.5%</b>	<b>21.7%</b>	<b>25.7%</b>	<b>12.3%</b>

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

Радом лекара специјалиста, као и претходне године, задовољан је највећи број анкетираних. Иако је временом које лекар одваја за рад са пацијентом задовољна већина испитаника (80,4%), уочава се да се од 2012. године проценат задовољних смањило (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа у периоду 2012-2019. године



У 2019. години у 7 установа примарне заштите, односно у 5 домова здравља („Барајево“, „Нови Београд“, „Раковица“, „Савски венац“, „Стари град“ и „Сопот“) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а и ЖТП-а, сви испитаници се слажу са изјавом да лекар одваја довољно времена за обављање прегледа, а најмање задовољних испитаника је било у Дому здравља „Чукарица“ и „Врачар“ (Табела 14). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које је лекар посветио током прегледа између установа ( $N=97,844$   $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 14. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа по установама**

Здравствена установа	Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа		
	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%		
ДЗ Чукарица	52.2%	45.7%	2.2%
ДЗ Гроцка	95.2%	4.8%	
ДЗ Лазаревац	91.4%	8.6%	
ДЗ Нови Београд	100.0%		
ДЗ Обреновац	83.3%	12.5%	4.2%
ДЗ Палилула	72.3%	21.3%	6.4%
ДЗ Раковица	100.0%		
ДЗ Савски венац	100.0%		
ДЗ Сопот	92.9%	7.1%	
ДЗ Стари град	100.0%		
ДЗ Вождовац	87.0%	10.9%	2.2%
ДЗ Врачар	54.9%	37.3%	7.8%
ДЗ Земун	78.9%	21.1%	
ДЗ Звездара	65.0%	25.0%	10.0%
ЗЗЗ радника МУП	100.0%		
ЗЗЗ радника ЖС	63.3%	36.7%	
ЗЗЗ студената	100.0%		
<b>УКУПНО</b>	<b>80.4%</b>	<b>17.2%</b>	<b>2.5%</b>

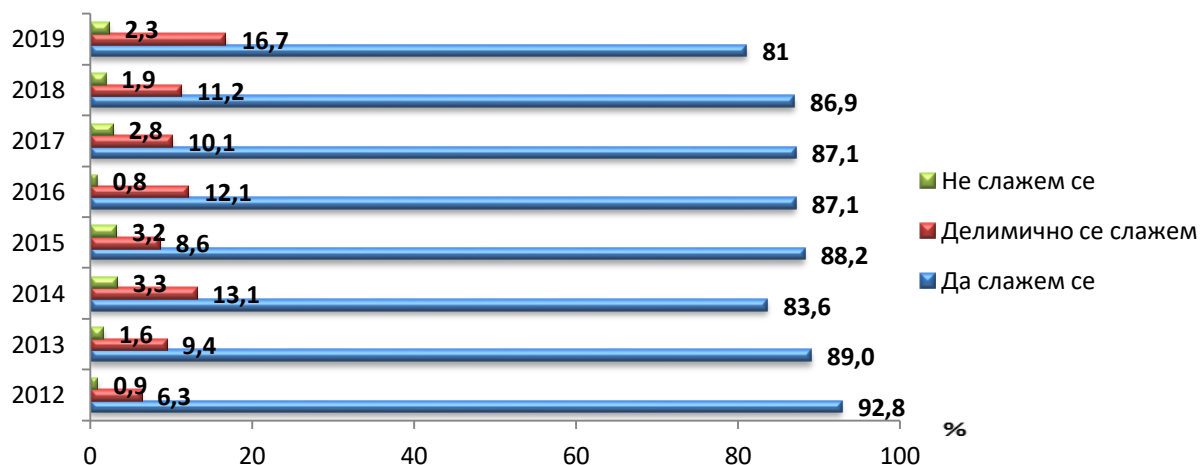
У 2019. години, 81,0% испитаника је било задовољно пажљивим слушањем од стране лекара, нешто мање него претходне године (86,9%). Сви корисници у домовима здравља: „Барајево“, „Нови Београд“, „Раковица“, „Савски венац“, „Стари град“ и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а и Заводу за здравствену заштиту студената се слажу са изјавом да их лекар пажљиво слуша током прегледа. Најмање су задовољни испитаници у домовима здравља „Врачар“, „Чукарица“ и „Звездара“ (Табела 15). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника слушањем од стране лекара између установа ( $N=90,298$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 15. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара по установама

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%		
ДЗ Чукарица	55.6%	40.0%	4.4%
ДЗ Гроцка	95.0%		5.0%
ДЗ Лазаревац	94.4%	5.6%	
ДЗ Нови Београд	100.0%		
ДЗ Обреновац	85.7%	10.2%	4.1%
ДЗ Палилула	70.2%	23.4%	6.4%
ДЗ Раковица	100.0%		
ДЗ Савски венац	100.0%		
ДЗ Сопот	76.9%	23.1%	
ДЗ Стари град	100.0%		
ДЗ Вождовац	85.9%	13.0%	1.1%
ДЗ Врачар	54.9%	41.2%	3.9%
ДЗ Земун	84.2%	15.8%	
ДЗ Звездара	65.0%	25.0%	10.0%
ЗЗЗ радника МУП	100.0%		
ЗЗЗ радника ЖС	69.4%	30.6%	
ЗЗЗ студената	100.0%		
<b>УКУПНО</b>	<b>81.0%</b>	<b>16.7%</b>	<b>2.3%</b>

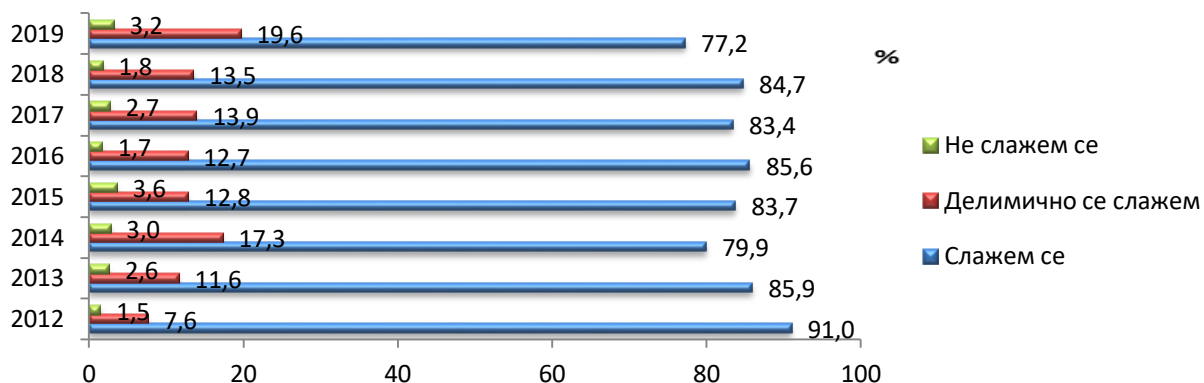
Од 2012. године више од 80% корисника је било задовољно пажљивим слушањем од стране лекара уз мали проценат незадовољних, Међутим, постоји тенденција смањења броја корисника који су задовољни овим аспектом рада лекара у специјалистичкој служби у посматраном периоду (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара у периоду 2012-2019. године



Најмањи проценат задовољних испитаника добијеним објашњењима од стране лекара о болестима и лековима је био у 2019. (77,2%) и 2014. години (79,9%), док је у осталим годинама посматрања проценат задовољних био већи од 80% (Графикон 21).

**Графикон 21. Задовољство корисника објашњењима лекара о болестима и лековима у периоду 2012-2019. године**



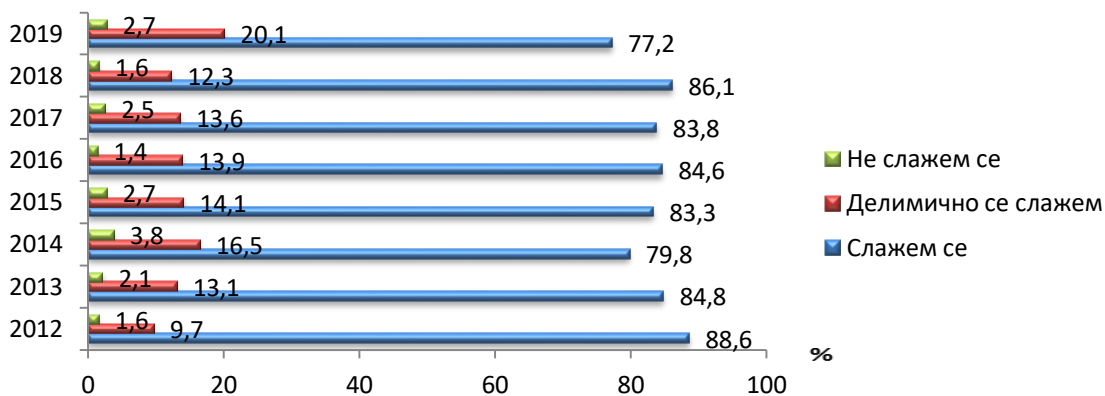
Добијеним објашњењима од стране лекара о болестима и лековима, најзадовољнији су корисници у домовима здравља „Барајево“, „Нови Београд“, „Стари град“ и Заводу за ЗЗЗ МУП-а (сви испитаници), а са овом изјавом се слаже најмањи број пацијената у домовима здравља „Врачар“ и „Звездара“ и у ЗЗ радника ЖС-а (Табела 17). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима болести и лекова између установа ( $N=97,844$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 16. Задовољство корисника добијеним објашњењима о болестима и лековима по установама**

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%		
ДЗ Чукарица	60.0%	35.6%	4.4%
ДЗ Гроцка	90.5%	4.8%	4.8%
ДЗ Лазаревац	85.7%	14.3%	
ДЗ Нови Београд	100.0%		
ДЗ Обреновац	75.5%	12.2%	12.2%
ДЗ Палилула	70.2%	25.5%	4.3%
ДЗ Раковица	96.2%	3.8%	
ДЗ Савски венац	89.5%	10.5%	
ДЗ Сопот	84.6%	15.4%	
ДЗ Стари град	100.0%		
ДЗ Вождовац	82.8%	15.1%	2.2%
ДЗ Врачар	52.9%	41.2%	5.9%
ДЗ Земун	78.9%	21.1%	
ДЗ Звездара	60.0%	35.0%	5.0%
ЗЗЗ радника МУП	100.0%		
ЗЗЗ радника ЖС	60.0%	38.0%	2.0%
ЗЗЗ студената	85.7%	14.3%	
<b>УКУПНО</b>	<b>77.2%</b>	<b>19.6%</b>	<b>3.2%</b>

Као и код претходног показатеља, у свим годинама, изузев 2014. и 2019. године, преко 80% испитаника је задовољно објашњењима које добијају од лекара о значају дијагностичких тестова на које их упућује (Графикон 22).

**Графикон 22. Задовољство корисника објашњењима лекара о значају дијагностичких тестова на које га упућује у периоду 2012-2019. године**



Добијеним објашњењима о значају дијагностичких тестова на које их упућује специјалиста интерне медицине задовољни су сви корисници у домовима здравља „Барајево“, „Нови Београд“ и заводима за зз студената и МУП-а, а у најмањем проценту су задовољни корисници у домовима здравља „Врачар“, и „Чукарица“, као и у Заводу за зз радника ЖС (Табела 17). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима дијагностичких тестова између установа ( $N=70,563$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

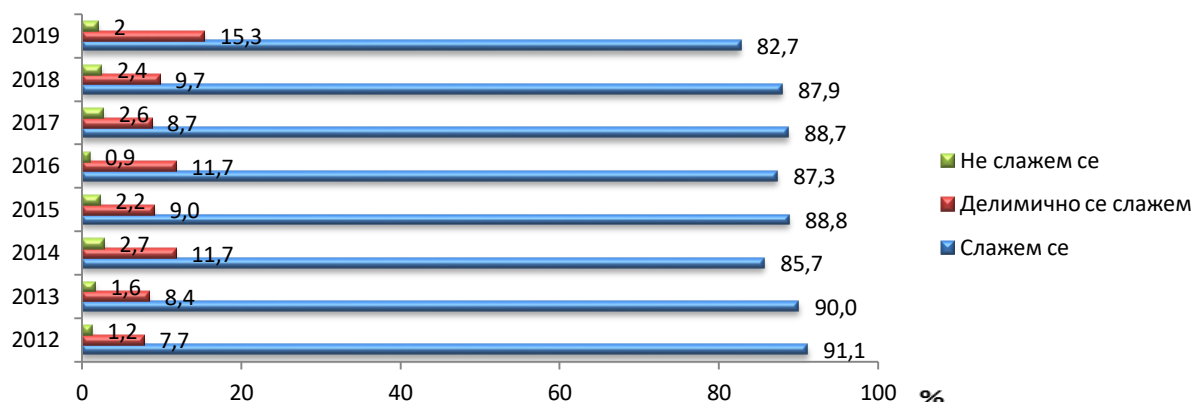
**Табела 17. Задовољство корисника објашњењима лекара о значају дијагностичких тестова по установама**

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио значај тестова на који ме упућује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%		
ДЗ Чукарица	59.1%	36.4%	4.5%
ДЗ Гроцка	95.2%	4.8%	
ДЗ Лазаревац	73.5%	26.5%	
ДЗ Нови Београд	100.0%		
ДЗ Обреновац	80.4%	13.0%	6.5%
ДЗ Палилула	74.5%	21.3%	4.3%
ДЗ Раковица	92.3%	7.7%	
ДЗ Савски венац	94.4%	5.6%	
ДЗ Сопот	90.9%	9.1%	
ДЗ Стари град	83.3%	16.7%	
ДЗ Вождовац	81.5%	15.2%	3.3%
ДЗ Врачар	55.3%	38.3%	6.4%
ДЗ Земун	72.2%	27.8%	
ДЗ Звездара	65.0%	30.0%	5.0%
ЗЗЗ радника МУП	100.0%		
ЗЗЗ радника ЖС	60.0%	38.0%	2.0%
ЗЗЗ студената	100.0%		

<b>УКУПНО</b>	<b>77.2%</b>	<b>20.1%</b>	<b>2.7%</b>
---------------	--------------	--------------	-------------

Љубазношћу медицинског особља у служби интерне медицине, у периоду 2012-2019. године, било је задовољно више од 80% испитаника, а проценат незадовољних ни у једној години није био већи од 3% (Графикон 23).

**Графикон 24. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља у периоду 2012-2019. године**



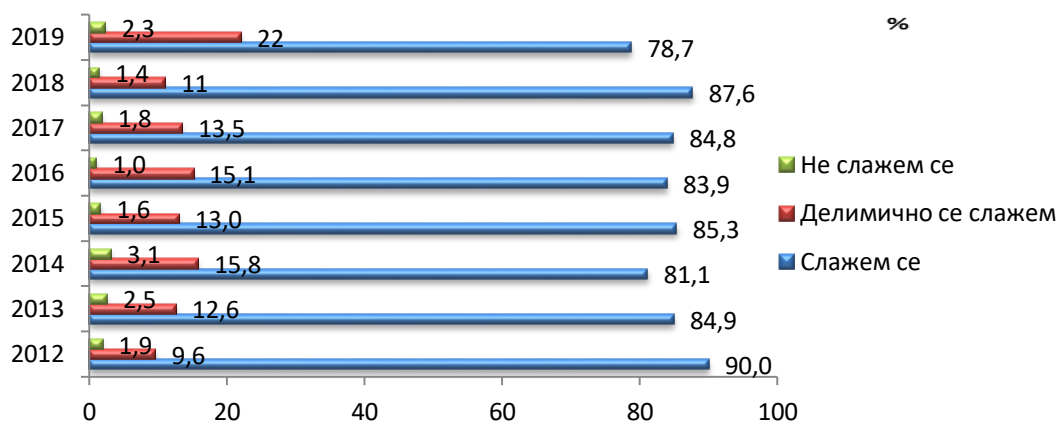
Сви испитаници у домовима здравља „Барајево“, „Нови Београд“ и Заводу за ЗЗ студената и Заводу за ЗЗ радника МУП-а сматрају да је медицинско особље у делатности интерне медицине љубазно, а најмање задовољни су били испитаници у домовима здравља „Врачар“, „Звездара“ и „Чукарица“ (Табела 18). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља између установа ( $N=76,968$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 18. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља по установама**

Здравствена установа	Особље је било љубазно и пуно поштовања		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%		
ДЗ Чукарица	63.6%	34.1%	2.3%
ДЗ Гроцка	100.0%		
ДЗ Лазаревац	91.2%	8.8%	
ДЗ Нови Београд	100.0%		
ДЗ Обреновац	80.9%	14.9%	4.3%
ДЗ Палилула	85.1%	10.6%	4.3%
ДЗ Раковица	100.0%		
ДЗ Савски венац	95.7%	4.3%	
ДЗ Сопот	91.7%	8.3%	
ДЗ Стари град	94.7%	5.3%	
ДЗ Вождовац	84.9%	11.8%	3.2%
ДЗ Врачар	54.2%	41.7%	4.2%
ДЗ Земун	78.9%	21.1%	
ДЗ Звездара	57.9%	36.8%	5.3%
ЗЗЗ радника МУП	100.0%		
ЗЗЗ радника ЖС	77.1%	22.9%	
ЗЗЗ студената	100.0%		
<b>УКУПНО</b>	<b>82.7%</b>	<b>15.3%</b>	<b>2.0%</b>

Објашњењем о плану лечења који су добили од лекара задовољно је било више од 80% испитаника у свакој години истраживања, осим у 2019. години (Графикон 24).

**Графикон 24. Задовољство корисника разумевањем плана лечења у периоду 2012-2019. године**



Добијеним објашњењима која се односе на план лечења, задовољни су сви корисници у домовима здравља „Барајево“, „Сопот“ и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а, а у најмањем проценту су задовољни корисници у домовима здравља „Врачар“, „Звездара“, „Лазаревац“ и у Заводу за здравствену заштиту студената (Табела 19). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разумевањем плана лечења између установа ( $N=76,965$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

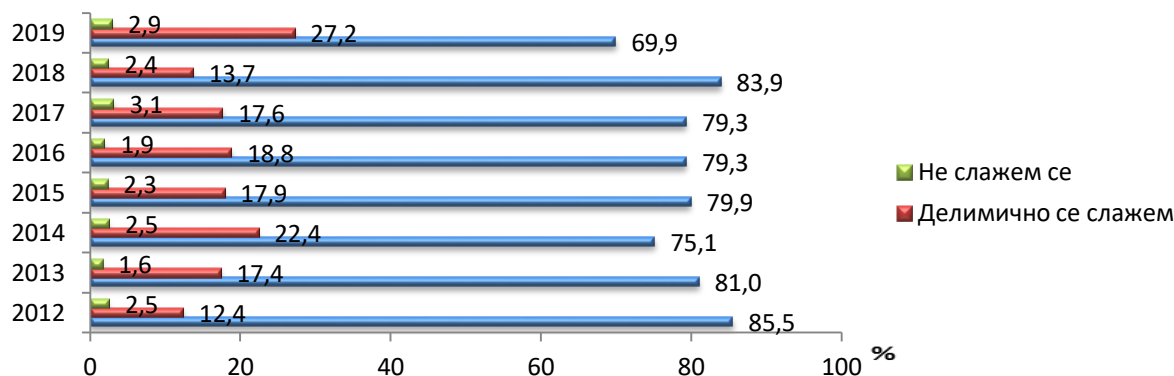
**Табела 19. Задовољство корисника разумевањем плана лечења по установама**

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио план лечења којег сам разумео		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	100.0%		
ДЗ Чукарица	59.1%	38.6%	2.3%
ДЗ Гроцка	95.2%	4.8%	
ДЗ Лазаревац	57.6%	42.4%	
ДЗ Нови Београд	95.8%	4.2%	
ДЗ Обреновац	83.3%	10.4%	6.3%
ДЗ Палилула	72.3%	17.0%	10.6%
ДЗ Раковица	88.5%	11.5%	
ДЗ Савски венац	94.1%	5.9%	
ДЗ Сопот	100.0%		
ДЗ Стари град	94.4%	5.6%	
ДЗ Вождовац	81.9%	17.0%	1.1%
ДЗ Врачар	49.0%	46.9%	4.1%
ДЗ Земун	84.2%	15.8%	
ДЗ Звездара	52.6%	42.1%	5.3%
ЗЗЗ радника МУП	100.0%		
ЗЗЗ радника ЖС	62.5%	37.5%	

333 студената	57.1%	42.9%	
УКУПНО	75.7%	22.0%	2.3%

У свим годинама испитивања, више од три четвртине корисника се осећало способније да се избори са здравственим проблемом након посете лекару, осим у 2019. години када се бележи најмањи проценат оваквих испитаника (Графикон 26).

**Графикон 26. Задовољство корисника способношћу да се изборе са здравственим проблемима у периоду 2012-2019. године**



Сви испитаници једино у Заводу за 33 радника МУП-а сматрају да су способнији да се изборе са здравственим проблемом након посете лекару, а више од 90% испитаника у ДЗ „Барајево“, „Раковица“ и „Сопот“. Најмање су задовољни испитаници у ДЗ „Врачар“, „Звездара“ и „Лазаревац“ (Табела 20). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника овим аспектом специјалистичког третмана између установа ( $N=57,645$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 20. Задовољство корисника способношћу да се изборе са здравственим проблемима по установама**

Здравствена установа	После прегледа осећам се способнијим да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
ДЗ Барајево	94.7%	5.3%	
ДЗ Чукарица	61.4%	34.1%	4.5%
ДЗ Гроцка	90.5%	9.5%	
ДЗ Лазаревац	55.9%	44.1%	
ДЗ Нови Београд	58.3%	41.7%	
ДЗ Обреновац	67.3%	28.6%	4.1%
ДЗ Палилула	68.1%	25.5%	6.4%
ДЗ Раковица	92.3%	7.7%	
ДЗ Савски венац	73.7%	26.3%	
ДЗ Сопот	90.9%	9.1%	
ДЗ Стари град	88.9%	11.1%	
ДЗ Вождовац	79.6%	19.4%	1.1%
ДЗ Врачар	42.6%	51.1%	6.4%
ДЗ Земун	68.4%	26.3%	5.3%
ДЗ Звездара	55.0%	30.0%	15.0%
333 радника МУП	100.0%		

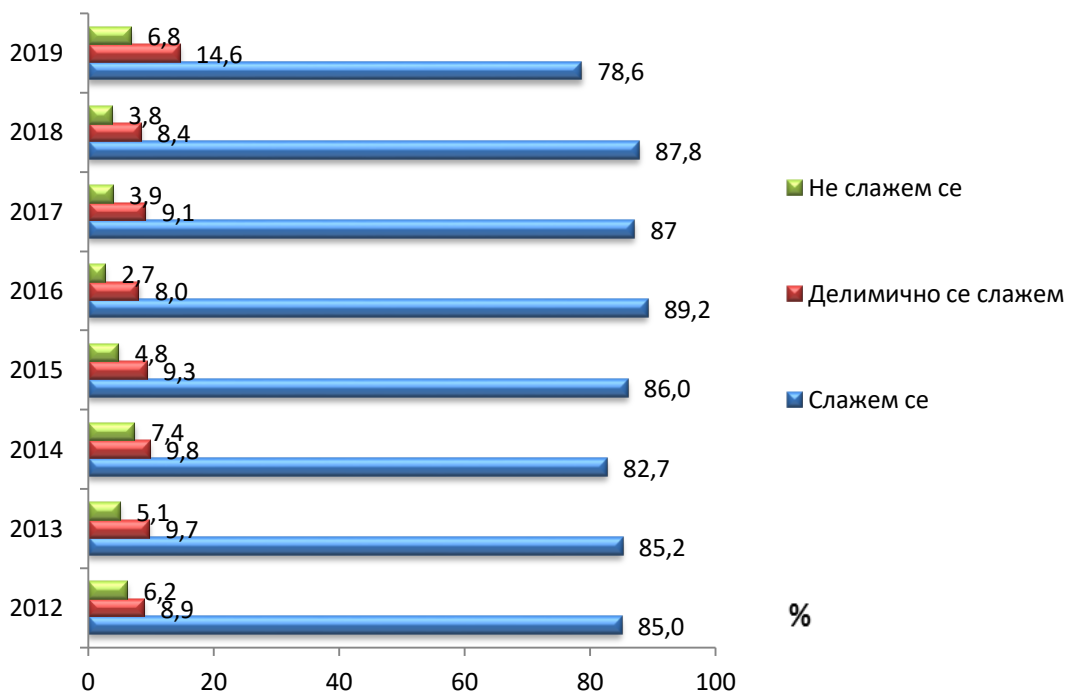


333 радника ЖС	64.0%	34.0%	2.0%
333 студената	57.1%	42.9%	
УКУПНО	69.9%	27.2%	2.9%

### Задовољство корисника другим испитиваним аспектима рада службе и плаћање здравствених услуга

Више од 75% корисника у 2019. години су били упознати са могућношћу и начином подношења примедби на рад здравствене установе, односно знали су да ли у установи постоји књига/кутија за приговоре и жалбе, док у свим осталим посматраним годинама тај проценат је износио више од 80% (Графикон 27). У посматраном периоду смањено је учешће корисника који нису упознати са овом могућношћу, а повећан је проценат корисника који знају да у здравственој установи постоји књига/кутија за жалбе и приговоре.

**Графикон 26. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад здравствене установе у периоду 2012-2019. године**



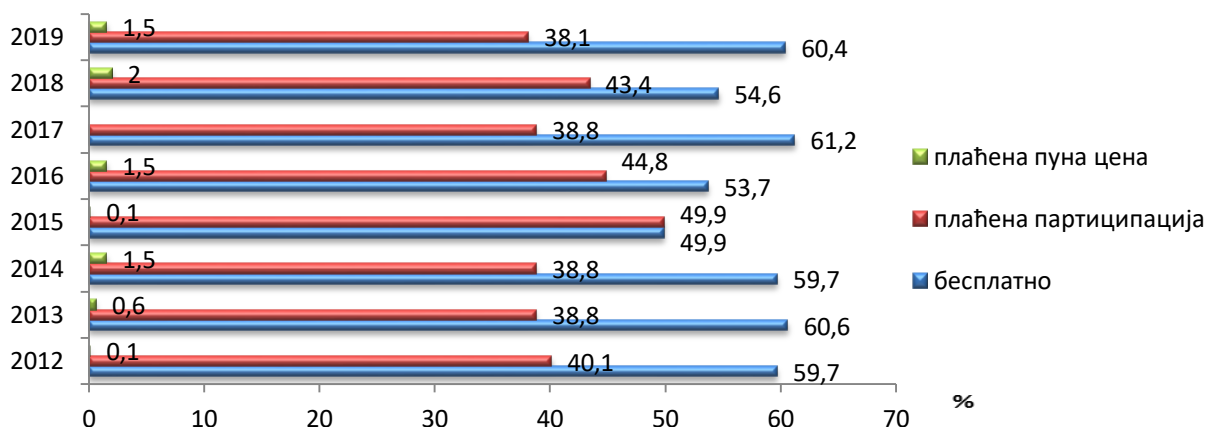
Сви испитаници у домовима здравља „Барајево“, Раковица“, „Нови Београд“, „Сопот“ и у Зводу за здравствену заштиту радника МУП-а су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе, односно знају да у установи постоји књига /кутија за жалбе, а најмањи проценат корисника који се слажу са овом изјавом је у Заводу за здравствену заштиту студената и у домовима здравља „Лазаревац“ и „Врачар“ (Табела 21). Постоји статистички високо значајна разлика у познавању испитаника могућностима за подношење жалби између установа ( $N=81,124$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 21. Познавање могућности и начина подношења жалби по установама**

Здравствена установа	Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
<b>ДЗ Барајево</b>	100.0%		
<b>ДЗ Чукарица</b>	61.9%	33.3%	4.8%
<b>ДЗ Гроцка</b>	95.0%		5.0%
<b>ДЗ Лазаревац</b>	47.1%	5.9%	47.1%
<b>ДЗ Нови Београд</b>	100.0%		
<b>ДЗ Обреновац</b>	75.0%	14.6%	10.4%
<b>ДЗ Палилула</b>	87.0%	8.7%	4.3%
<b>ДЗ Раковица</b>	100.0%		
<b>ДЗ Савски венац</b>	94.4%	5.6%	
<b>ДЗ Сопот</b>	100.0%		
<b>ДЗ Стари град</b>	78.6%	21.4%	
<b>ДЗ Вождовац</b>	85.7%	13.1%	1.2%
<b>ДЗ Врачар</b>	59.6%	36.2%	4.3%
<b>ДЗ Земун</b>	82.4%	11.8%	5.9%
<b>ДЗ Звездара</b>	68.4%	10.5%	21.1%
<b>333 радника МУП</b>	100.0%		
<b>333 радника ЖС</b>	70.0%	26.0%	4.0%
<b>333 студената</b>	66.7%	33.3%	
<b>УКУПНО</b>	<b>78.6%</b>	<b>14.6%</b>	<b>6.8%</b>

Сваки други корисник је бесплатно обавио интернистички специјалистички преглед, око 40% испитаника је платило партиципацију, а веома мало испитаника је платило пуну цену прегледа у свим посматраним годинама (Графикон 27).

**Графикон 27. Плаћање специјалистичког прегледа у периоду 2012-2019. године**



Највећи проценат испитаника који су бесплатно обавили интернистички преглед је у домовима здравља „Чукарица“ (91,5%) и „Гроцка“ (90,5%), а сви испитаници у Заводу за ЗЗ студената (Табела 22). Пуну цену прегледа је платило највише испитаника у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а и ЖТП-а. Постоји статистички високо значајна разлика у плаћању специјалистичког прегледа између установа ( $N=68,810$ ,  $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 22. Начини плаћања специјалистичког прегледа по установама**

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите		
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена
ДЗ Барајево	78.9%	21.1%	
ДЗ Чукарица	91.5%	8.5%	
ДЗ Гроцка	90.5%	9.5%	
ДЗ Лазаревац	54.3%	42.9%	2.9%
ДЗ Нови Београд	54.2%	45.8%	
ДЗ Обреновац	55.1%	40.8%	4.1%
ДЗ Палилула	76.6%	23.4%	
ДЗ Раковица	42.3%	57.7%	
ДЗ Савски венац	76.9%	23.1%	
ДЗ Сопот	66.7%	33.3%	
ДЗ Стари град	59.1%	40.9%	
ДЗ Вождовац	48.4%	51.6%	
ДЗ Врачар	56.6%	41.5%	1.9%
ДЗ Земун	55.0%	45.0%	
ДЗ Звездара	55.0%	45.0%	
ЗЗЗ радника МУП	50.0%	41.7%	8.3%
ЗЗЗ радника ЖС	36.0%	56.0%	8.0%
ЗЗЗ студената	100.0%		
<b>УКУПНО</b>	<b>60.4%</b>	<b>38.1%</b>	<b>1.5%</b>

**Просечна оцена задовољства корисника**

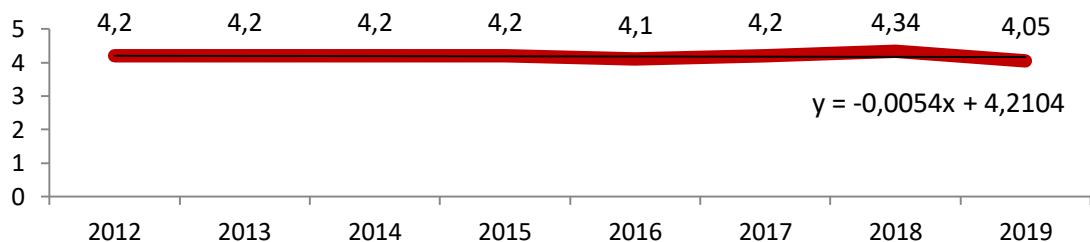
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, више од три четвртине испитаника се изјаснило као задовољно и веома задовољно, 13,2% није ни задовољно ни незадовољно, а само 4,9% је незадовољно и веома незадовољно (Графикон 28).

**Графикон 28. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама примарне заштите у целини (%)**



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби на нивоу града, на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је 4,05 у 2019. години (Графикон 29).

**Графикон 29. Задовољство корисника укупним радом службе интерне медицине у установама примарне здравствене заштите у Београду од 2011. до 2019. године**



Посматрано по здравственим установама, радом специјалистичке службе интерне медицине у целини су најзадовољнији корисници у Заводу за здравствену заштиту студената (4,9), затим у ДЗ „Раковица“ (просечна оцена 4,8) и у ДЗ „Нови Београд“ (4,5) (Табела 24). Најмање су задовољни пацијенти у домовима здравља „Земун“, „Врачар“, „Стари град“ и „Обреновац“. Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника радом специјалистичке службе интерне медицине између установа ( $F=101,569$   $df=17$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 23. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2011 - 2019. године по установама**

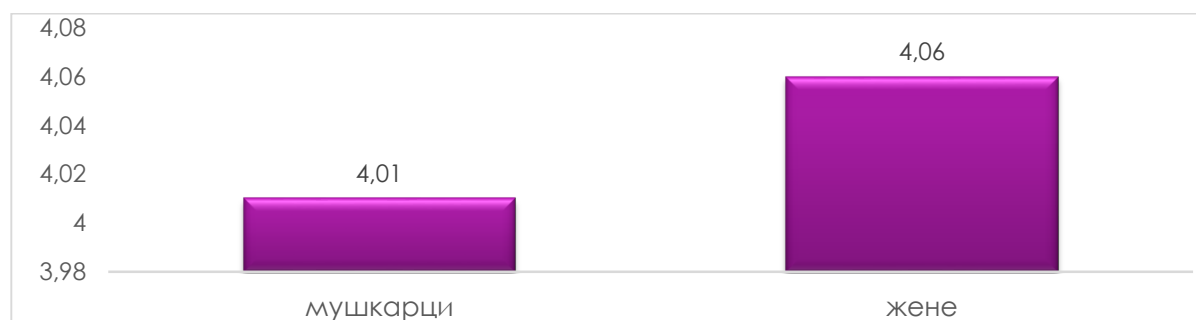
Здравствена установа	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.0	13	4.3	18	3.6	12	4.5	10	4.1	10	4.6	16	4.2	18	4.2	19
ДЗ Вождовац	4.1	111	4.0	82	4.6	126	4.4	99	4.1	39	3.8	37	4.2	98	4.2	93
ДЗ Врачар	4.0	26	4.0	54	3.6	35	4.1	31	4.1	14	4.9	17	3.8	46	3.5	53
ДЗ Гроцка	4.5	17	4.3	15	4.5	16	3.4	17	4.5	34	4.2	29	4.8	15	4.2	20
ДЗ Звездара	4.4	19	4.0	14	3.9	28	3.7	30	3.8	13	4.0	14	3,4	19	3.8	20

ДЗ Земун	4.2	25	4.0	27	4.6	27	4.5	38	4.5	22	4.6	41	4.2	48	3.5	20
ДЗ Лазаревац	4.3	17	4.2	29	4.1	25	4.0	29	4.2	40	4.8	42	4.6	27	4.2	36
ДЗ Н. Београд	4.1	24	3.9	29	2.6	40	2.8	19	4.3	68	4.4	67	4.6	25	4.5	24
ДЗ Обреновац	4.6	24	4.4	34	3.7	42	4.6	39	4.5	33	4.5	38	4.8	40	3.6	50
ДЗ Палилула	3.8	32	4.1	53	4.2	58	4.2	41	3.6	15	4.6	17	4.3	47	4.2	46
ДЗ Раковица	3.7	27	3.9	40	4.0	56	4.7	43	4.1	24	3.9	38	4.0	23	4.8	26
ДЗ С. венац	4.4	49	4.5	53	4.2	70	4.6	50	4.0	102	4.1	134	4.9	56	4.0	26
ДЗ Сопот	4.6	20	4.5	17	4.9	17	3.9	13	3.8	56	3.7	57	4.5	19	3.9	16
ДЗ Стари град	4.3	68	4.5	44	4.6	42	4.0	45	4.5	34	4.4	34	4.1	46	3.6	23
ДЗ Чукарица	4.6	53	4.2	53	4.6	30	4.1	40	3.9	20	3.4	18	4.3	32	4.3	47
ЗЗЗ радника	4.2	44	4.3	49	4.2	33	4.4	34	4.2	53	4.1	36	3.8	18	4.4	14
ЗЗЗ радника	4.0	81	4.2	68	4.2	79	4.4	66	3.7	14	3.9	57	4.6	69	4.0	50
ЗЗЗ студената													4.3	12	4.9	7
<b>УКУПНО</b>	<b>4.2</b>	<b>709</b>	<b>4.2</b>	<b>729</b>	<b>4.2</b>	<b>791</b>	<b>4.2</b>	<b>703</b>	<b>4.1</b>	<b>667</b>	<b>4.2</b>	<b>733</b>	<b>4.3</b>	<b>658</b>	<b>4.1</b>	<b>590</b>

Посматрано по здравственим установама у протеклих седам година евидентирају се осцилације које у неким установама воде ка повећању задовољства корисника, као на пример у домовима здравља „Раковица“ (са 3,7 на 4,8), „Палилула“ (са 3,8 на 4,2) и „Нови Београд“ (са 4,1 на 4,5). У неким установама се уочава смањење задовољства корисника у посматраном периоду, као на пример у домовима здравља: „Врачар“ (са 4,0 на 3,5), „Звездара“ (са 4,4 на 3,8), „Земун“ (са 4,2 на 3,5), „Обреновац“ (са 4,3 на 3,6) и „Сопот“ (са 4,6 на 3,9) (Табела 24).

Посматрајући задовољство радом специјалистичке службе у целини у односу на пол, жене су биле задовољније (средња оцена 4,06), спрам испитаника мушког пола (4,01), али ова разлика није статистички значајна ( $\chi^2=2,135$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,711$ ).

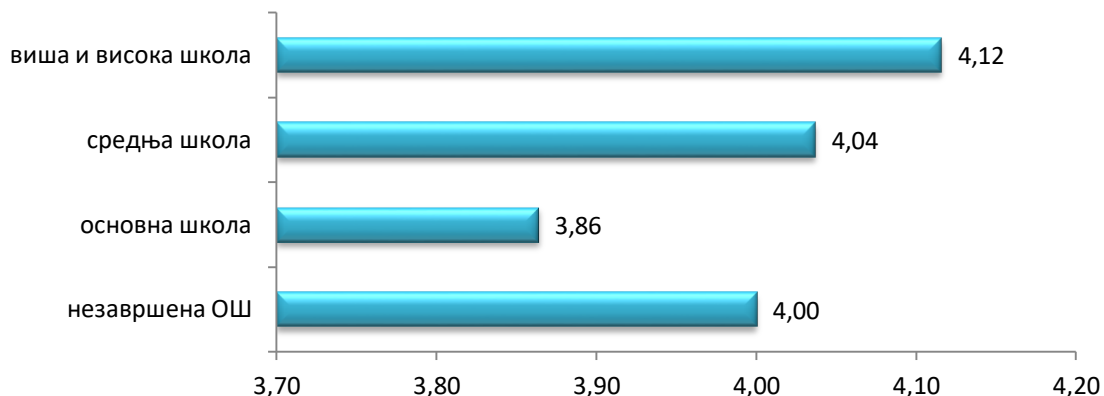
**Графикон 30. Задовољство корисника различитог пола радом специјалистичке службе у целини у примарној заштити у Београду (просечна оцена)**



Задовољство корисника специјалистичком здравственом заштитом разликовало се и у зависности од њихове школске спреме. Најзадовољнији су били испитаници који имају завршену вишу и високу школу, а најмање задовољни су испитаници са завршеном основном школом (графикон 31). Разлика у задовољству радом специјалистичке службе испитаника различите школске спреме није статистички значајна ( $H=3,328$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,349$ ).

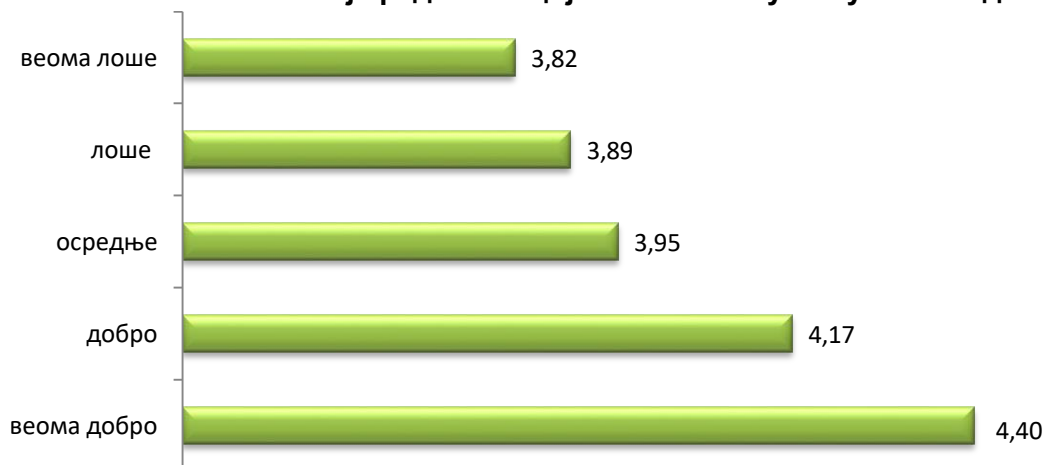
**Графикон 31. Просечна оцена задовољства корисника различите школске спреме**

### радом специјалистичке службе интерне медицине у 2019. години



На графикону 32 приказана је просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја радом специјалистичке службе у целини. Најзадовољнији су били корисници веома доброг материјалног стања (просечна оцена 4,4), а најмање задовољни испитаници веома лошег материјалног положаја - просечна оцена 3,82 (графикон 32). Разлика у задовољству испитаника различитог материјалног положаја радом специјалистичке службе је била статистички високо значајна ( $H=15,676$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,003$ ).

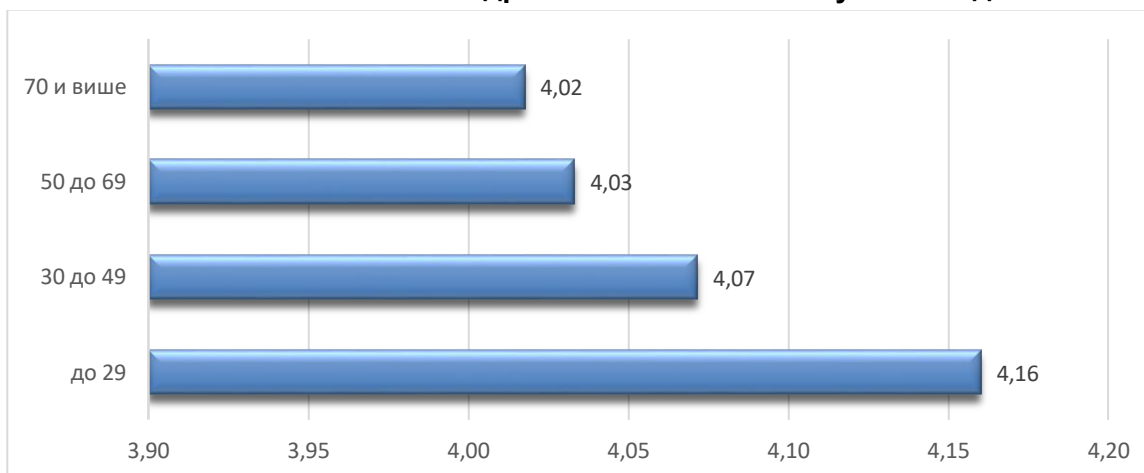
**Графикон 32. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја радом специјалистичке службе у 2019. години**



Задовољство корисника радом специјалистичке службе интерне медицине разликовало се међу корисницима и у зависности од њихове старости. Најзадовољнији су били испитаници млађи од 30 година (просечна оцена 4,16), а најмање задовољни испитаници старији од 70 година (графикон 33). Међутим, разлика у задовољству специјалистичком здравственом заштитом испитаника различите старости није статистички значајна ( $F=0,198$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,898$ ).

**Графикон 33. Просечна оцена задовољства корисника различите старости**

### стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години



#### Коментари корисника

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе у делатности интерне медицине. Више од половине коментара односило се на похвале на рад службе и професионалност и љубазност лекара и медицинских сестара. Највише примедби везано је за дуго чекање на заказан преглед, а пацијенти предлажу и запошљавање већег броја лекара и смањење административног рада здравствених радника.

#### Закључак

Одељења интерне медицине у оквиру консултативно-специјалистичких служби су организована у свим домовима здравља у Београду, сем ДЗ "Младеновац" који је у 2018. години остао без лекара специјалисте интерне медицине, као и у 3 завода. Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему су највише били задовољни љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе, добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа и чистоћом и подобношћу чекаонице.

Љубазношћу медицинског особља у служби интерне медицине, у периоду 2012-2019. године, било је задовољно више од 80% испитаника, а проценат незадовољних ни у једној години није био већи од 3%. Просечна оцена задовољства корисника у 2019. години на укупном нивоу износила је 4,1. Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, више од три четвртине испитаника се изјаснило као задовољно и веома задовољно, 13,2% није ни задовољно ни незадовољно, а само 4,9% је незадовољно и веома незадовољно.

Посматрајући појединачно испитиване аспекте у периоду од 2012. године, незнатно се смањио проценат корисника који су задовољни могућношћу телефонског заказивања, дужином чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа и временом чекања у чекаоници. У односу на претходне године, у 2019. години корисници су мање задовољни

добијеним објашњењима од стране лекара о болестима и лековима, значењу дијагностичких тестова на које их упућују, објашњењем о плану лечења који су добили од лекара и осећају се мање способни да се изборе са здравственим проблемом. У односу на претходну 2018. годину, повећан је проценат пацијената који су на преглед чекали преко 30 дана, док је знатно мањи проценат испитаника који су чекали између 15 и 30 дана.

Више од 75% корисника у 2019. години су били упознати са могућношћу и начином подношења примедби на рад здравствене установе, односно знали су да ли у установи постоји књига/кутија за приговоре и жалбе. Плаћање партиципације, пуне цене или могућност бесплатног прегледа зависи од типа осигурања корисника, али се уочава да је сваки други корисник бесплатно обавио интернистички специјалистички преглед, око 40% испитаника је платило партиципацију, а веома мало испитаника је платило пуну цену прегледа у свим посматраним годинама.

### **Предлог мера**

С обзиром да је Интегрисани здравствени информациони систем уведен 2016. године и да је потребно његово даље унапређење очекује се да ће се његовом комплетном имплементацијом повећати задовољство корисника процесом заказивања, а да ће чекање на преглед (од заказивања и у самој чекаоници на дан заказивања) бити сведено на минимум.

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