

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОНСУЛТАТИВНО СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

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

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2019. до 31.12.2019. године било је укупно 833.503 специјалистичко - консултативних прегледа (СК преглед), од којих је 63,6% било заказано, нешто мање него претходне године (када је 67% било заказано). Од увођења Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа), који се имплементира интензивно у последње 4 године, прегледи се редовно заказују кад год је то могуће. Од укупног броја прегледа у 2019. години 554.975 или 66,6% су били први прегледи, од којих је 64,1% (или 355.906 првих прегледа) било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед се кретала од 17,8 дана у офталмолошкој служби до 4,8 у оториноларинголошкој служби. Заказани прегледи су у 86,4% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина што је нижи проценат него претходне године (94,8%).

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

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

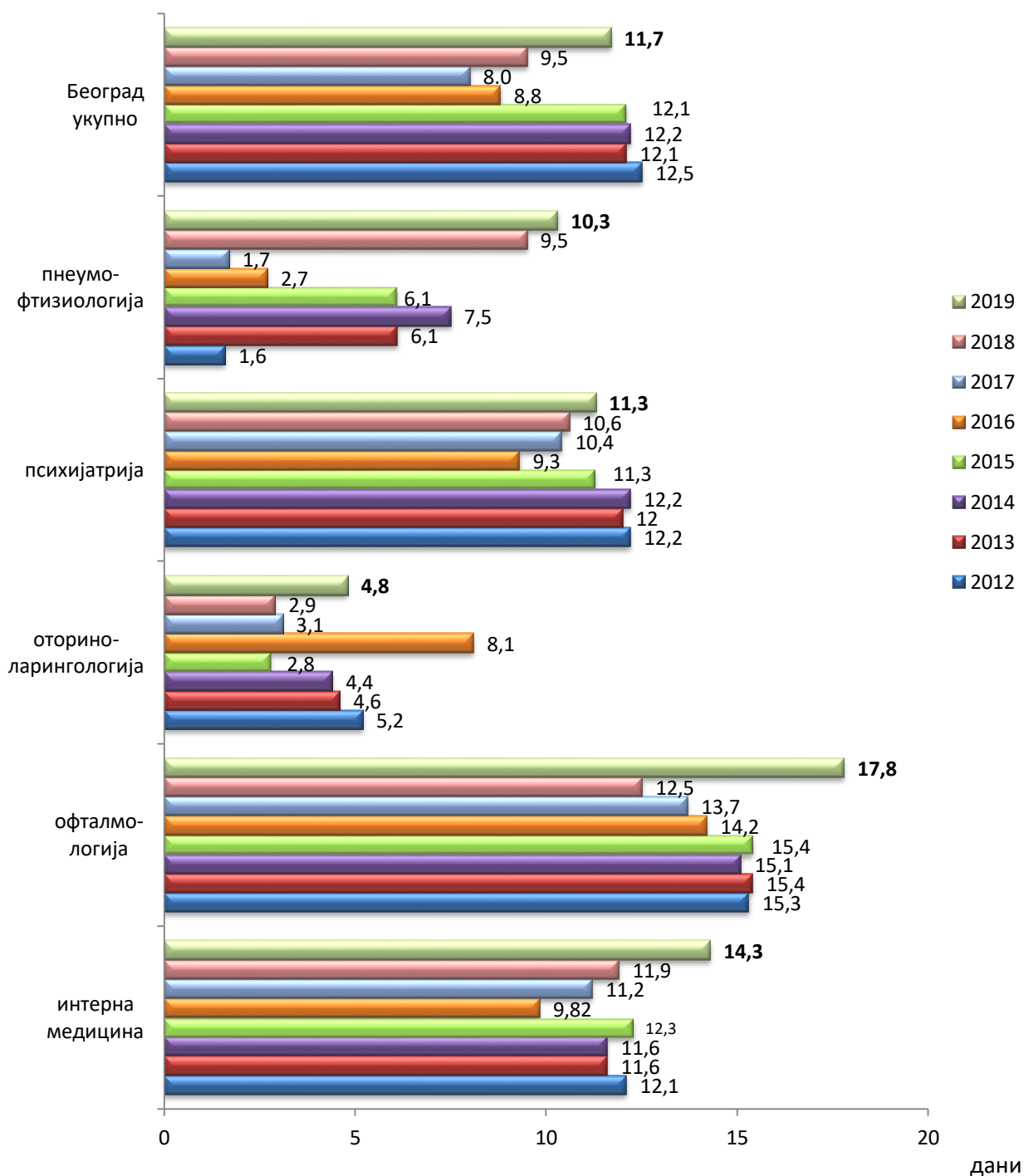
Поменути показатељи се израчунавају на исти начин у свим СК службама.

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

1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед

Просечна дужина чекања на заказани први преглед, од првог јављања пацијената СК служби до времена заказивања првог прегледа, израчунава се као збир свих дужина чекања у данима на заказани преглед подељен са бројем пацијената који су имали заказан први преглед. На нивоу града Београда у 2019. години, као и у претходним годинама најдуже се чекало на офталмолошки преглед (17,8 дана). У 2019. години запажа се дуже чекање на преглед у свим специјалистичким службама у Београду у односу на претходне две године (Графикон 1).

Графикон 1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда у периоду од 2012. до 2019. године

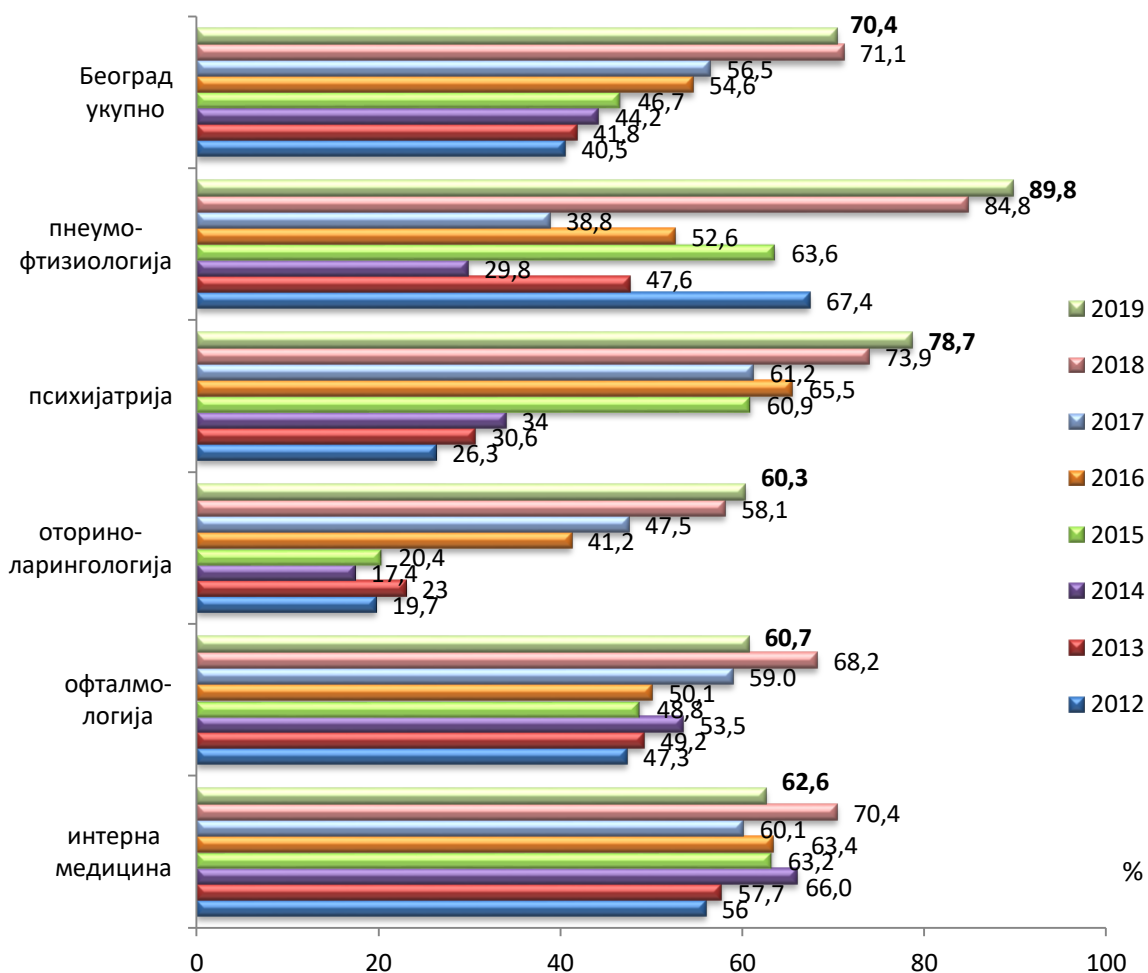


2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби

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

На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите 70,4% прегледа је претходно било заказано (Графикон 2), што је нешто мање у односу на претходну годину (када је било заказано 71,1% специјалистичких прегледа). Као и претходне године, највећи проценат заказаних прегледа, био је у пнеумофтизиолошкој служби (89,8%), а најмањи у оториноларинголошкој служби (60,3%). Укупни удео заказаних прегледа у СК служби у последње две године већи је него претходних година, првенствено због интензивне имплементације ИЗИСа.

Графикон 2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби у Београду у периоду од 2012. до 2019. године

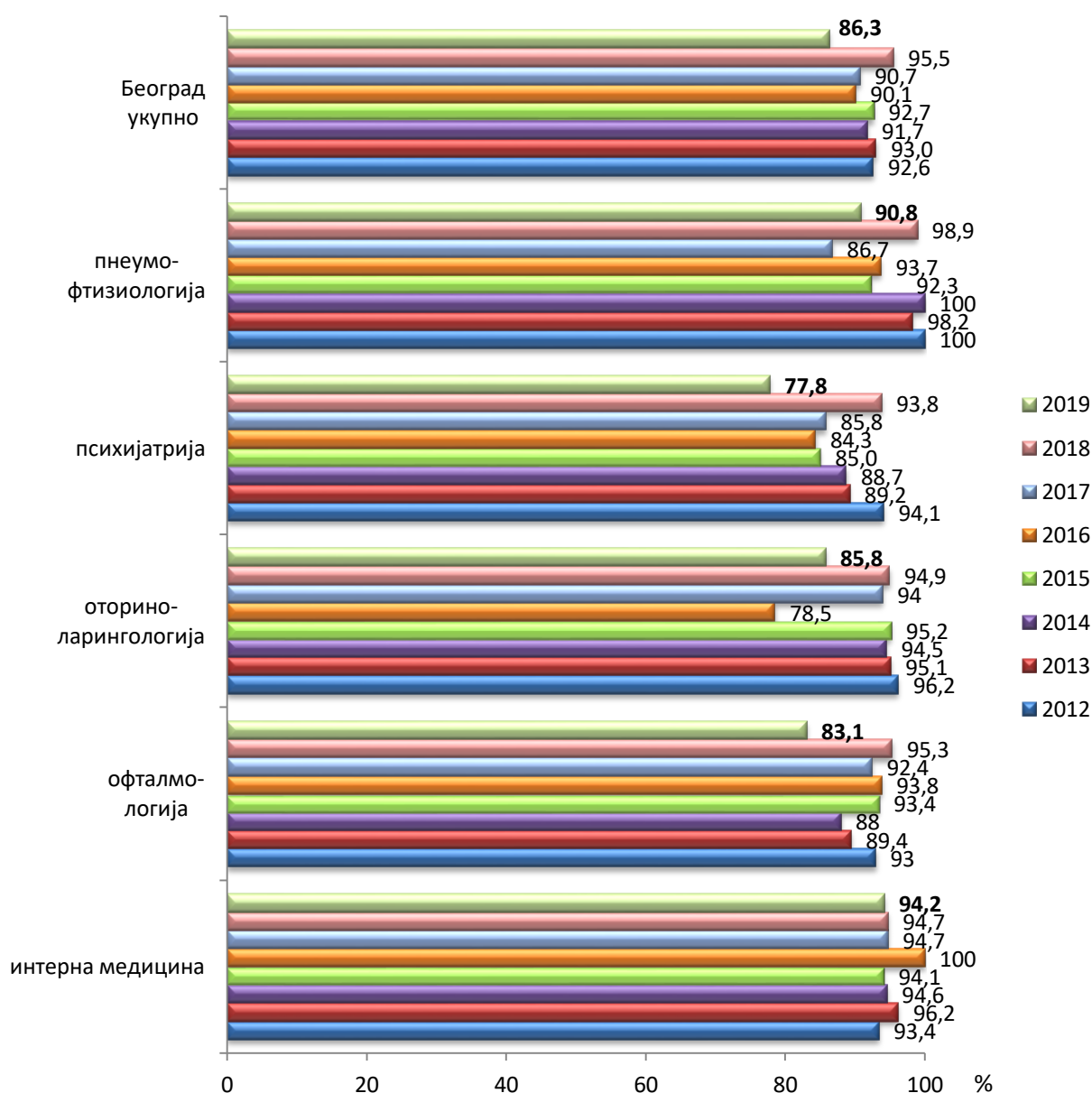


3. Проценат пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина

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

У свим СК службама у Београду у 2019. години 86,3% корисника, који су имали заказани термин, је било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина, што указује на добру организацију служби (Графикон 3).

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

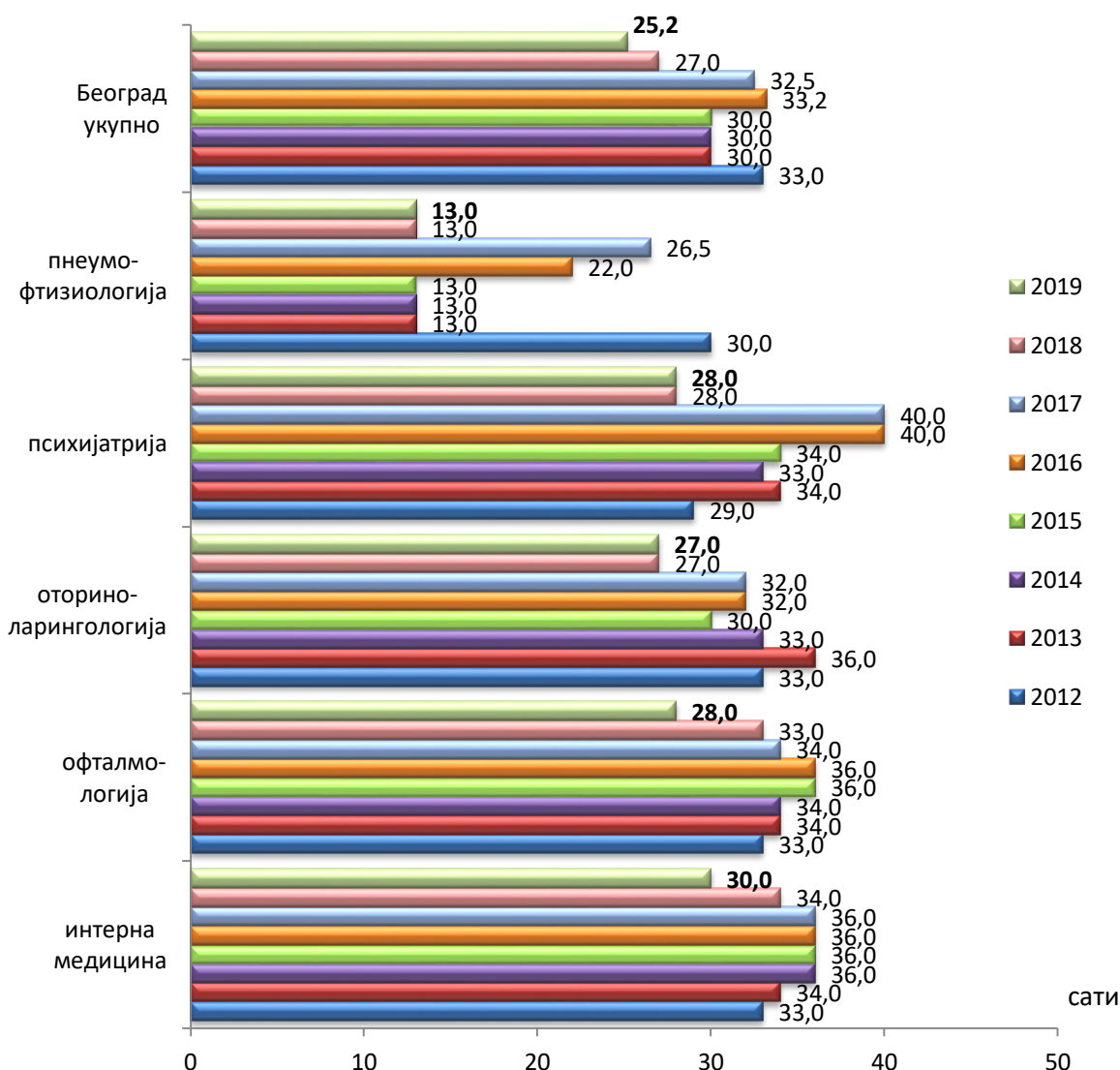


4. Укупан број сати у недељи када служба ради по подне

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

Све СК службе имају организован поподневни рад, а најдуже у поподневним сатима је радила служба интерне медицине (30 сати), два сата мање офталмолошка служба (28), као и служба за заштиту менталног здравља (28), а следи оториноларинголошка служба (27). У поподневним сатима најкраће је радила, као и претходних година, пнеумофтизиолошка служба (13 сати) (Графикон 4). Запажа се скраћење времена поподневног рада СК служби, у складу са бројем лекара у служби.

Графикон 4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне, у Београду у периоду од 2012. до 2019. године



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

Број дана у месецу када је омогућено заказивање СК прегледа се добија сабирањем дана у месецу када је могуће заказати прегледе. Максималан број је 22 уколико је заказивање СК преглед омогућено сваког радног дана. У току 2019. године, у свим СК службама на нивоу града Београда прегледе је било могуће заказати сваког радног дана у месецу (22).

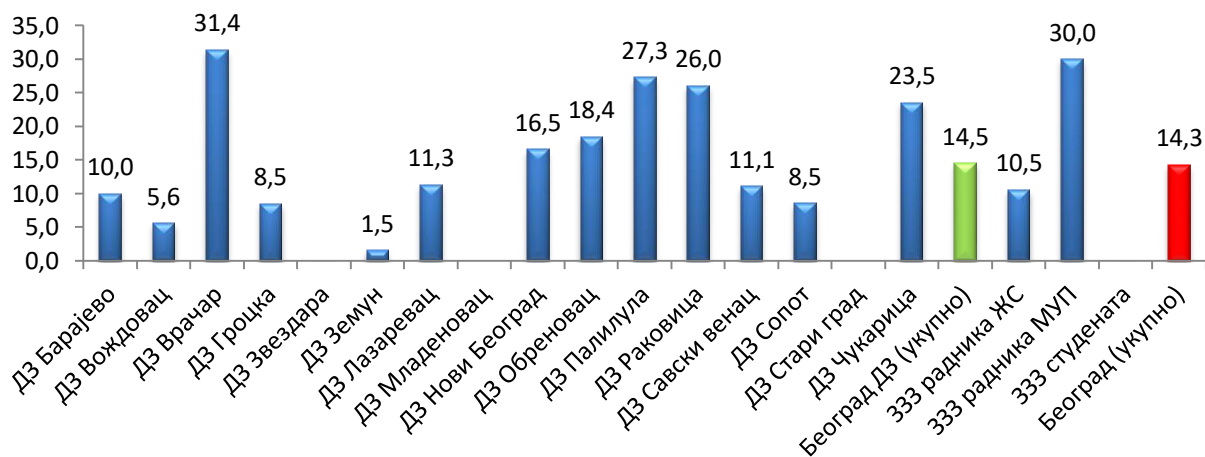
Б. СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

На нивоу Београда у 2019. години било је укупно 302.398 интернистичких прегледа од којих је 62,6% било претходно заказано.

1. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед

У свим домовима здравља потребно је заказати интернистички преглед, али је просечна дужина чекања на преглед различита (Табела XXXI у Прилогу и Графикон 5). У 2019. години, као и претходне године, најдуже се чекало на интернистички преглед у ДЗ „Врачар” (31,4 дана) и 333 радника МУП (30 дана), а најкраће у ДЗ „Земун” (1,5 дана). Показатељ није праћен у домовима здравља „Звездара”, „Младеновац”, „Стари град” и 333 студената (Графикон 5).

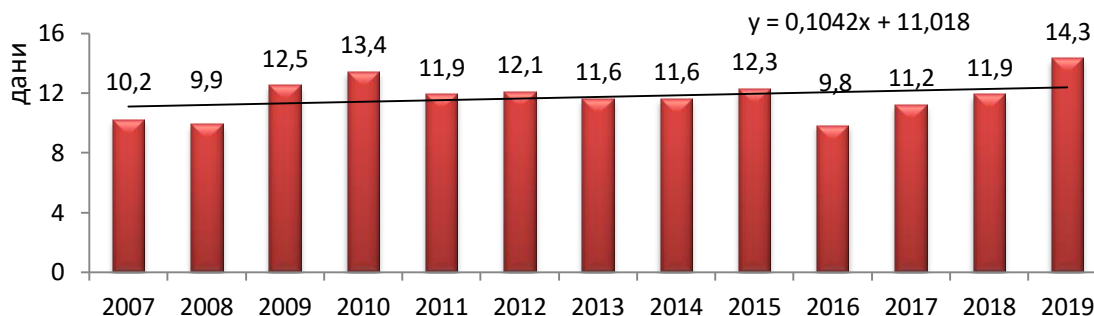
Графикон 5. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед



Вредности овог показатеља је могуће пратити уназад дванаест година и за то време се просечна дужина чекања повећала са 10,2 на 14,3 дана (Графикон 6). Један од разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у служби због одласка лекара у пензију или напуштања државних домовна здравља, као и организациони аспекти службе (дужа боловања и одсуства без обезбеђивања адекватне замене).

Просечна дужина чекања на први интернистички преглед на нивоу примарне здравствене заштите у Србији у 2018. години износила је 9,6 дана, што је краће у односу на дужину чекања у Београду, које је у истој години износило 11,9 дана (Графикон 6).

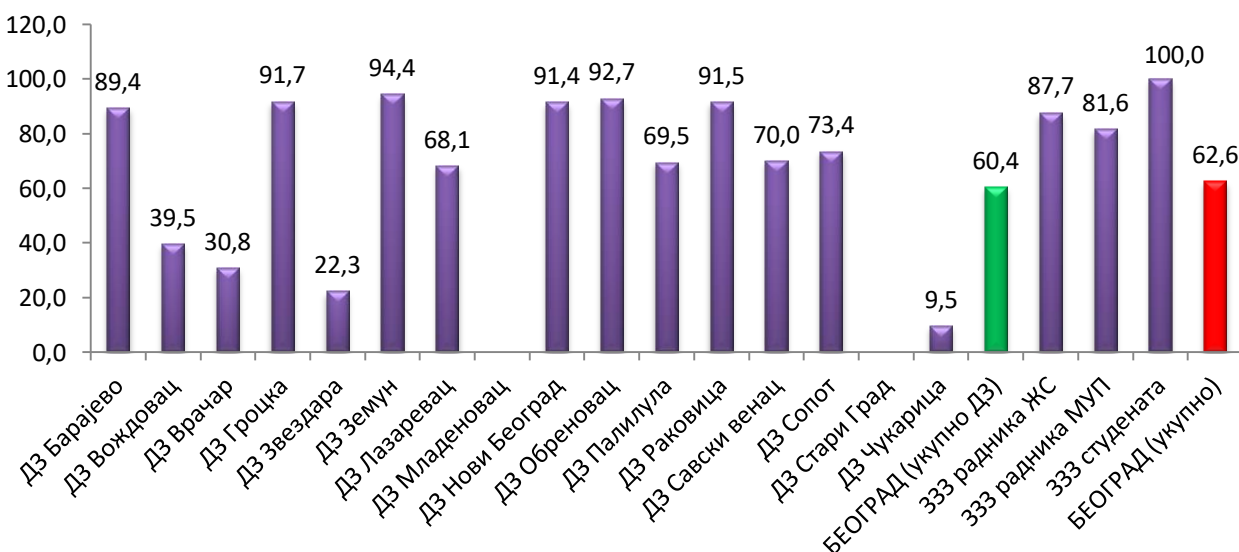
Графикон 6. Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2019. године у установама примарне здравствене заштите у Београду



2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби

У свим посматраним установама на примарном нивоу здравствене заштите интернистички прегледи се заказују. Највећи проценат заказаних интернистичких прегледа у 2019. години је био у 333 студената (100%), а следи Дому здравља „Земун“ (Графикон 7). Најмање заказаних прегледа било је у Дому здравља „Чукарица“, док овај показатељ није праћен у домовима здравља „Младеновац“ и „Стари град“. Проценат заказаних интернистичких прегледа у домовима здравља се креће у интервалу од 9,5% до 100% (Табела XXXI у Прилогу и Графикон 7).

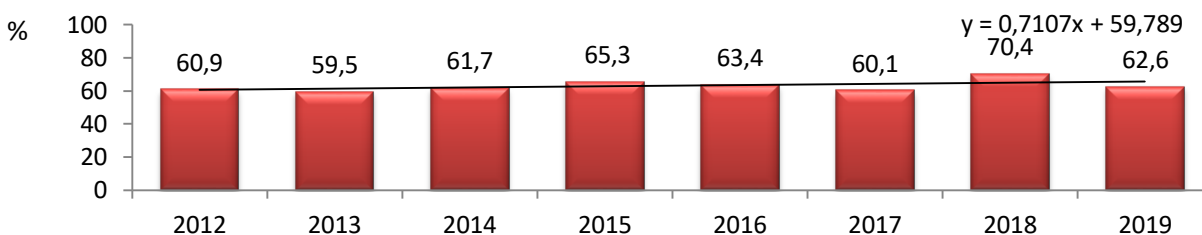
Графикон 7. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби



У периоду од 2012. до 2019. године нешто се повећао проценат заказаних интернистичких посета у односу на укупан број првих посета у Београду и то са 60,9% на 70,4% (Графикон 8).

Ако се пореди са последњим доступним подацима, на нивоу Републике Србије 68,3% првих посета је било заказано у 2018. години, а у истој години у Београду је тај проценат био већи и износио је 70,4% заказаних посета, у односу на укупан број првих посета (Графикон 8).

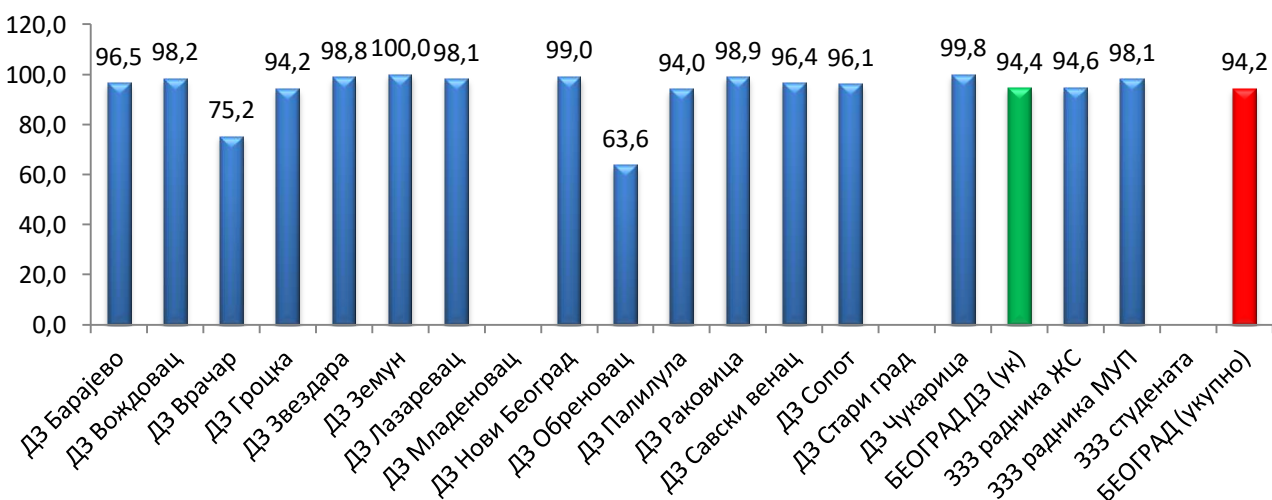
Графикон 8. Проценат заказаних посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2012-2019. године у Београду



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

У циљу повећања ефикасности рада и повећања задовољства корисника неопходно је што више скратити време чекања на преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском року, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду. У току 2019. године сви пацијенти су примљени у року од 30 минута на интернистички преглед у Дому здравља „Земун“, док показатељ није праћен у домовима здравља „Младеновац“ и „Стари град“. Најмање прегледа у оквиру 30 минута, обављено је у ДЗ „Обреновац“ (Графикон 9 и Табела XXXI у Прилогу).

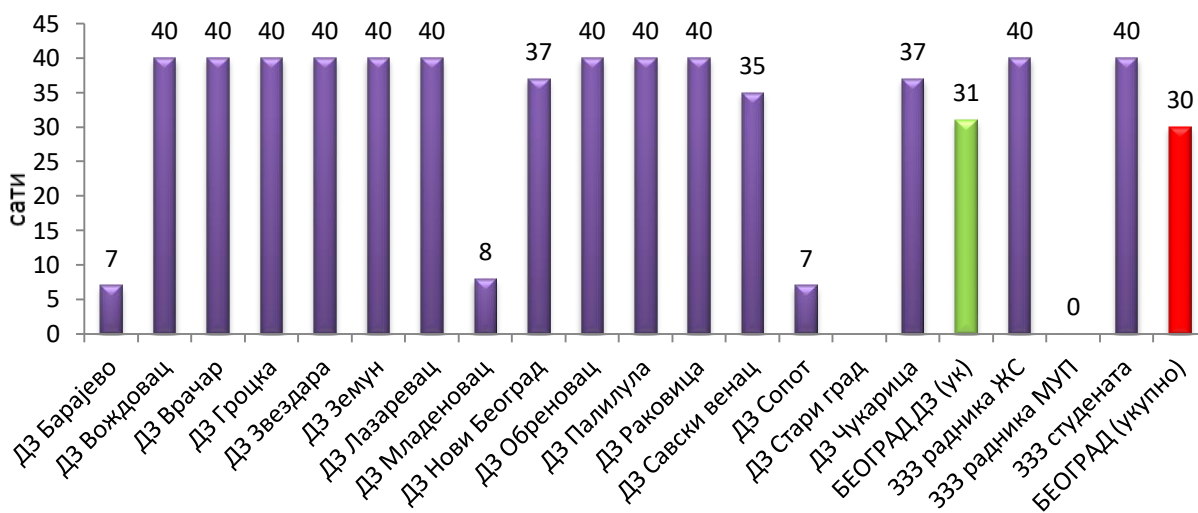
Графикон 9. Проценат пацијената који су примљени код интернисте у року од 30 минута од времена заказаног термина



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

У 2019. години интернистичка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите је радила пуно радно време у поподневним сатима (40 сати) (Графикон 10, Табела XXXI у Прилогу). Најмањи број сати у поподневној смени, ова служба је радила у домовима здравља „Барајево“, „Сопот“ (7 сати) и „Младеновац“ (8 сати), у складу са кадровским капацитетима, а самим тим и организацијским могућностима. Дом здравља „Стари град“ није доставио податке.

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



Овај показатељ је могуће пратити од 2008. године и показује варијације у периоду од 2008 – 2013. године, разлика је по један дан на годишњем нивоу. Од 2014. до 2017. године број сати у недељи када је интернистичка служба радила поподне износио је 36, да би у 2018. години просечан број сати поподневног рада интернистичке службе био 34, док је у 2019. години интернистичка служба радила поподне у просеку 30 сати недељно.

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

У свим здравственим установама примарног нивоа здравствене заштите у Београду заказивање је било омогућено сваког радног дана, док домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“ нису доставили податке о томе (Табела XXXI у Прилогу).

В. ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА

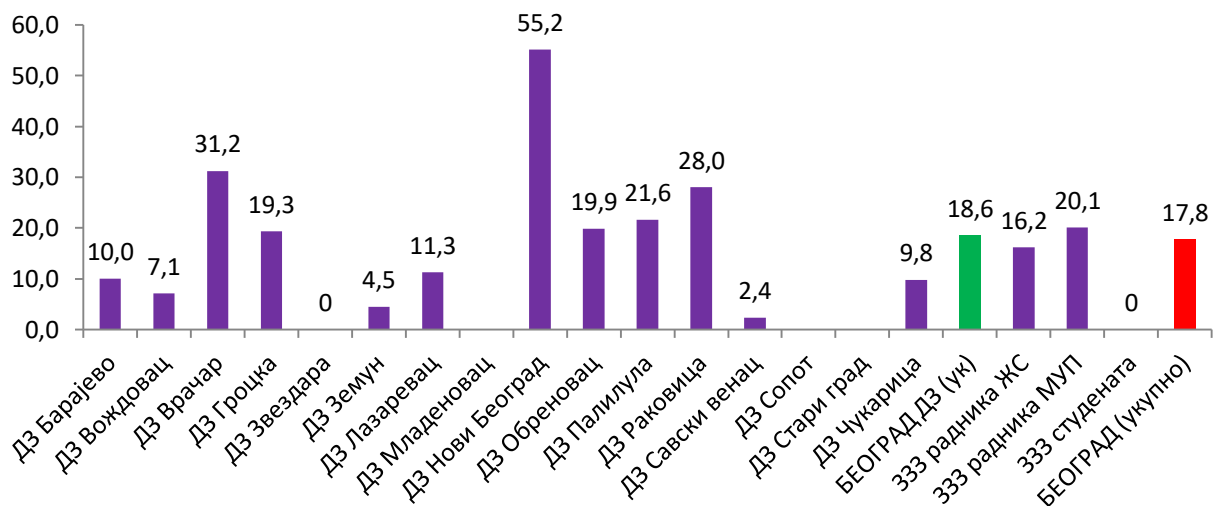
На нивоу Београда у 2019. години било је укупно 222.762 офталмолошка прегледа, од којих је 60,7% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 155.216 или 69,7%

су били први прегледи, од којих је 61% било заказано (приближно као и претходне године, када је било заказано 61,3% првих прегледа). Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 17,8 дана, што је знатно дуже у односу на претходну годину, када је дужина чекања била 12,5 дана. Заказани прегледи су у 83,1% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (што је знатно мањи удео у односу на претходну годину, када је 95,3% прегледа обављено у року од 30 минута). Офталмолошка служба је радила у просеку 28 сати недељно у поподневним сатима, што је 5 сати краће у односу на просек претходне године, који је износио 33 сата. Заказивање је у свим установама које су доставиле податке било могуће сваког радног дана у месецу. Дом здравља „Сопот“ нема офталмолога, а домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“ нису доставили податке за праћење показатеља.

1. Просечна дужина чекања на заказан први преглед

На први офталмолошки преглед се у домовима здравља Београда и заводима на примарном нивоу здравствене заштите у 2019. години у просеку чекало 17,8 дана (Графикони 11 и 12, Табела XXXII у Прилогу). Као и претходне године, није било чекања на преглед у Дому здравља „Звездара“ и 333 студената. Најкраће се на преглед чекало у Дому здравља „Савски венац“ (2,4 дана), а најдуже као и претходне године у ДЗ „Нови Београд“ (55,2 дана). Домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“ нису доставили податке (Графикон 11).

Графикон 11. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед

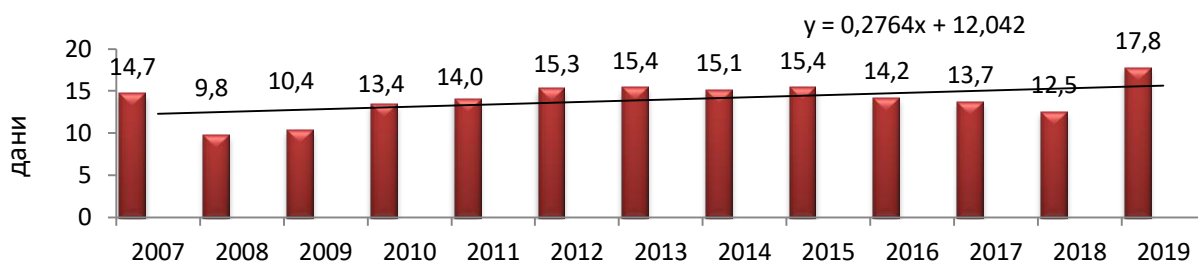


Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед била је најкраћа у 2008. години (9,8 дана), а потом се повећавала у свакој наредној години, да би од 2012. до 2015. године износила око 15 дана. Главни разлог за повећање дужине чекања на заказан преглед представља недостатак лекара специјалиста у службама офталмологије у здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите, што је посебно

изражено током последње године праћења и резултирало је најдужим чекањем на преглед од када се показатељ прати (Графикон 12).

У току 2018. године просечна дужина чекања на први офталмолошки преглед на нивоу Србије износила је 10,8 дана, што је краће у односу на Београд, где се исте године на преглед офталмолога чекало 12,5 дана.

Графикон 12. Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед у периоду 2007- 2019. године

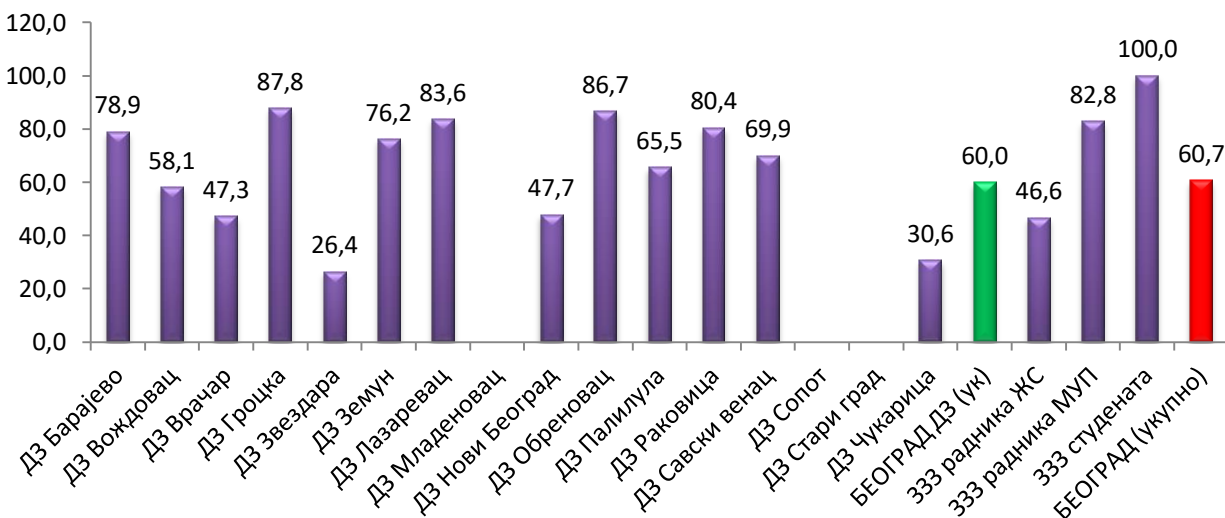


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07. -31.12.

2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби

У току 2019. године 60,7% офталмолошких прегледа у установама примарног нивоа здравствене заштите је било заказано. Највише заказаних посета било је у 333 студената, где су сви прегледи били заказани, док је најмањи удео заказаних прегледа био у домовима здравља „Звездара“ и „Чукарица“. Дом здравља „Сопот“ нема офталмолога, а домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“ нису доставили податке у вези овог показатеља (Графикон 13).

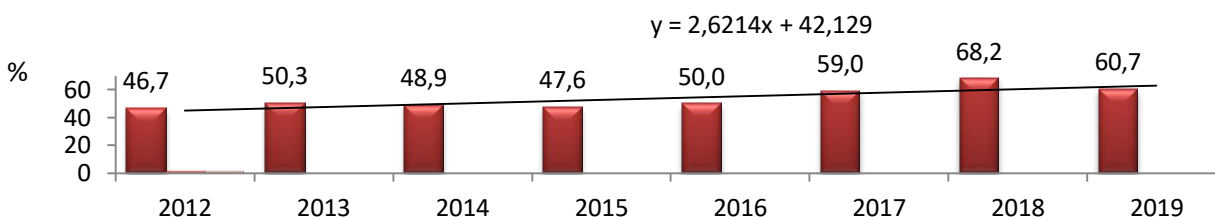
Графикон 13. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби



Проценат заказаних посета офталмологу у претходном петогодишњем периоду показује растући тренд, уз осцилације. Најмањи удео заказаних посета био је у 2012. години (46,7%), а највећи у 2018. години (Графикон 14).

У току 2018. године на нивоу Србије 67,5% офталмолошких прегледа је било заказано, што је мањи проценат заказаних прегледа него у Београду исте године (68,2%).

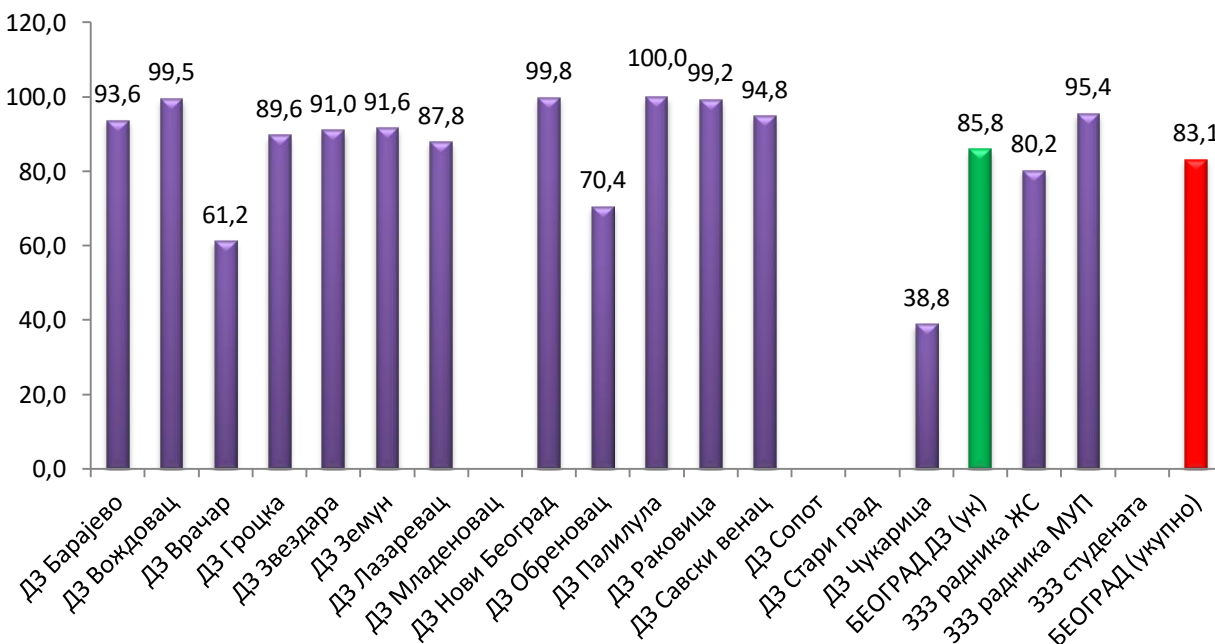
Графикон 14. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби у периоду 2012-2019. године



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

У 2019. години 83,1% корисника који су имали заказан офталмолошки преглед, било је примљено на преглед у року од 30 минута, мање него у претходној години (95,3%). Сви пацијенти у домовима здравља „Палилула“ су били примљени на преглед у овом року. Најмање прегледаних у року од 30 минута било је у Дому здравља „Чукарица“, и то нешто више од трећине корисника, док податке нису доставили домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“ (Табела XXXII у Прилогу и Графикон 15).

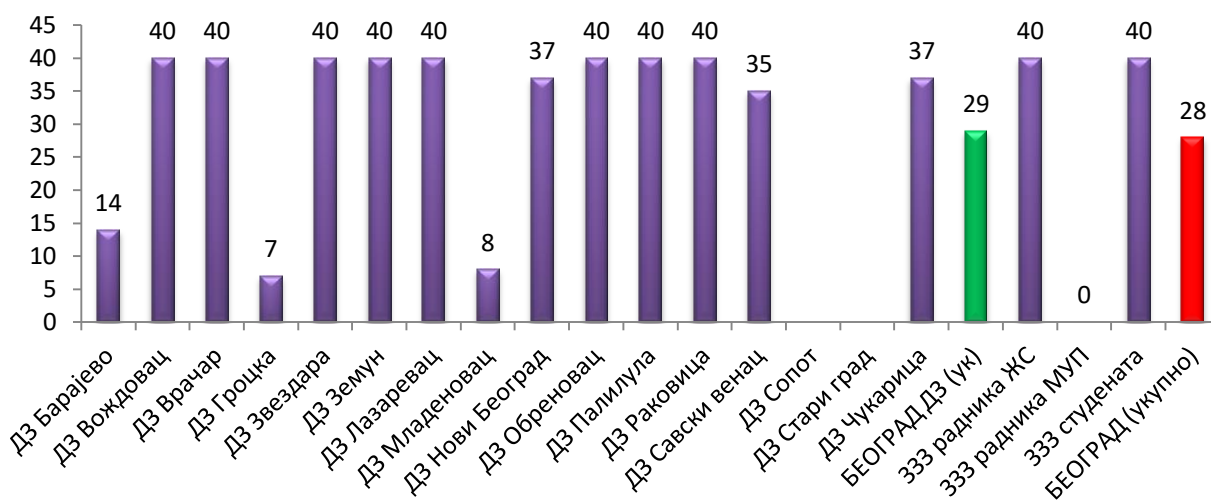
Графикон 15. Проценат пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина



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

У току 2019. године, као и предходних година, офталмолошка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите радила је 40 сати недељно (Графикон 16). Најкраће се у поподневним сатима радило у домовима здравља „Гроцка“ (7 сати) и „Младеновац“ (8 сати), затим ДЗ „Барајево“ (14 сати), следе „Савски венац“ (35 сати), ДЗ „Чукарица“ и „Нови Београд“ (37 сати), а све у складу са кадровским капацитетима службе, односно бројем лекара специјалиста офталмологије (Табела XXXII у Прилогу и Графикон 16). У 333 радника МУП-а није било поподневног рада, а Дом здравља „Стари град“ није доставио податке.

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



У првим годинама праћења овог показатеља, офталмолошке службе су радиле у просеку 29 сати, од 2013. године до 2018. године служба је радила у просеку 33 до 34 сата недељно, да би се у 2019. години поново смањио просечан број сати поподневног рада на 28 сати.

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

Заказивање офталмолошких прегледа је у свим здравственим установама које су доставиле овај податак било могуће урадити сваког радног дана, исто као и претходних година.

Г. ОТОРИНОЛАРИНГОЛОШКА СЛУЖБА

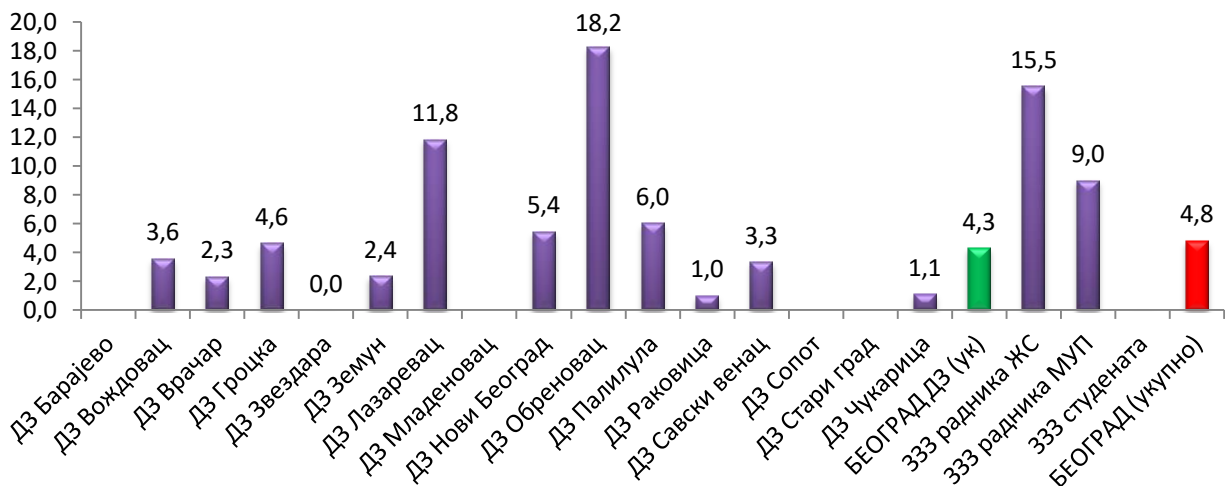
На нивоу Београда у 2019. години било је укупно 205.580 оториноларинголошких прегледа од којих је 60,3% било претходно заказано (што је већи удео заказаних прегледа у односу на 2018. годину, када је било заказано 58,1% и на 2017. годину, када је било заказано 47,5% прегледа). Од укупног броја прегледа 72,1% или 148.208 су били први

прегледи, од којих је 56,7% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 4,8 дана, што је дуже у односу на претходну годину, када се на први преглед чекало 2,9 дана. Од свих заказаних прегледа, 85,8% су обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикони 1-4). Оториноларинголошка служба је радила у просеку 27 сати недељно у поподневним сатима, исто као и претходне године. Заказивање прегледа је у здравственим установама које су доставиле податке о могућности заказивања оториноларинголошких прегледа било могуће сваког радног дана у месецу.

1. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед

У току 2019. године на оториноларинголошки преглед у београдским установама примарне здравствене заштите у просеку се чекало 4,8 дана (Табела XXXIII у Прилогу). Најдуже се на овај преглед чекало у 333 радника ЖС (15,5 дана) и Дому здравља „Лазаревац“ (11,8 дана), док чекања није било у Дому здравља „Звездара“ и 333 студената. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају специјалисту ОРЛ, а податке везано за овај показатељ нису доставили домови здравља „Стари град“ и „Младеновац“. Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од кадровских капацитета и организације рада службе.

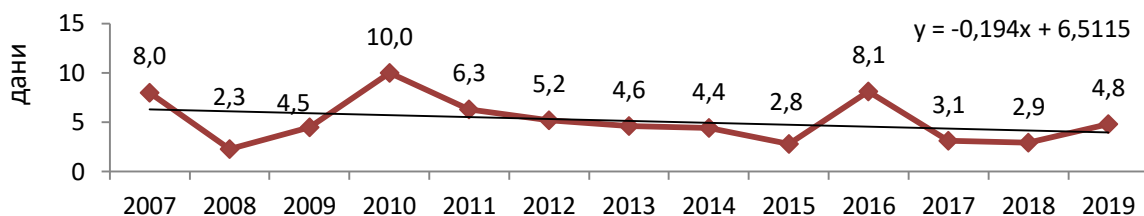
Графикон 17. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед



У периоду од 2007. до 2019. године, просечна дужина чекања на први преглед у оториноларинголошкој служби се смањила са 8 на 4,8 дана, уз осцилације (Графикон 18 и Графикон 20).

У 2018. години просечна дужина чекања на оториноларинголошки преглед на нивоу Србије износила је 4,5 дана, док се у Београду у истој години краће чекало на ОРЛ преглед, у просеку 2,9 дана.

Графикон 18. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед у периоду 2007-2019. године



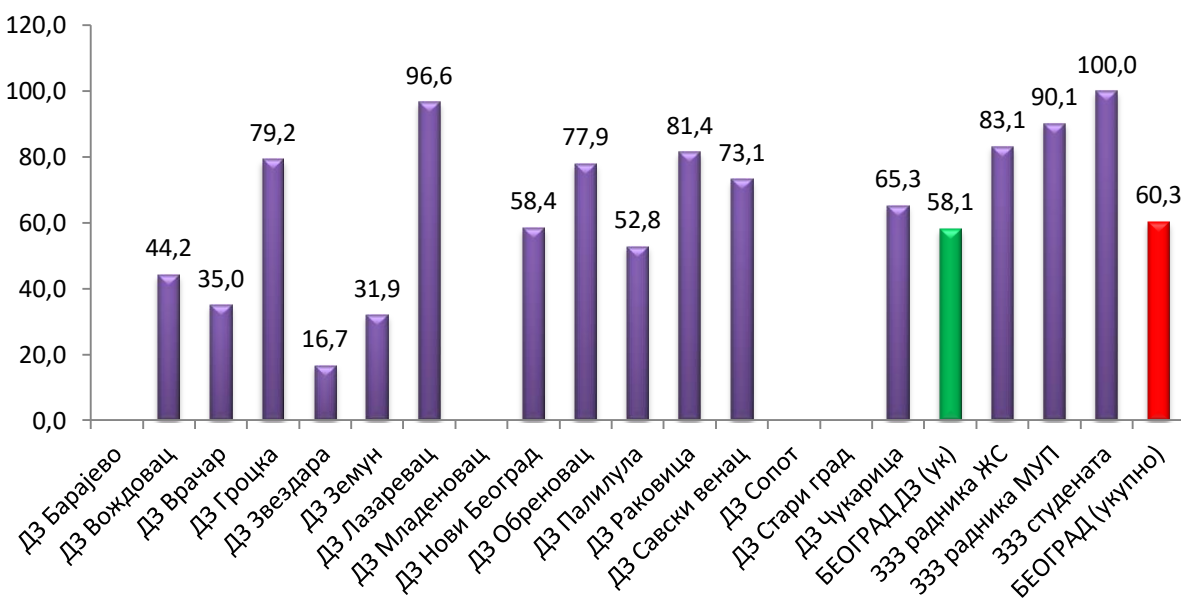
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

2. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби

У оториноларинголошкој служби је било 60,3% заказаних прегледа, с обзиром да се велики број прегледа обавља по упуту изабраног лекара као хитан преглед у току дијагностике и лечења респираторних инфекција, на шта указује и удео првих посета у укупном броју посета.

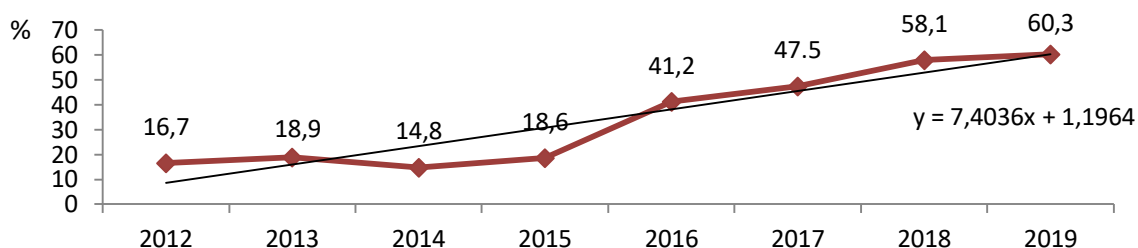
Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе (Графикон 19). Сви прегледи били су заказани у 333 студената, а затим је највећи проценат заказаних прегледа био у ДЗ „Лазаревац“ (96,6%), док је најмањи проценат заказаних прегледа био у ДЗ „Звездара“ (16,7%). Домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“ нису доставили податке везано за овај показатељ, а домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ нису имали запосленог лекара у овој служби.

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



Проценат заказаних посета показује растући тренд у периоду од 2012. године до 2019. године. У последњим годинама, од почетка активне имплементације ИЗИС-а уочава се повећање удела заказаних посета (Графикон 20). Као и у Београду, и на нивоу Србије бележи се повећање процента заказаних посета у оториноларинголошкој служби последњих година, тако да је у 2018. години било 64,4% заказаних посета у Србији, што је више у односу на Београд исте године.

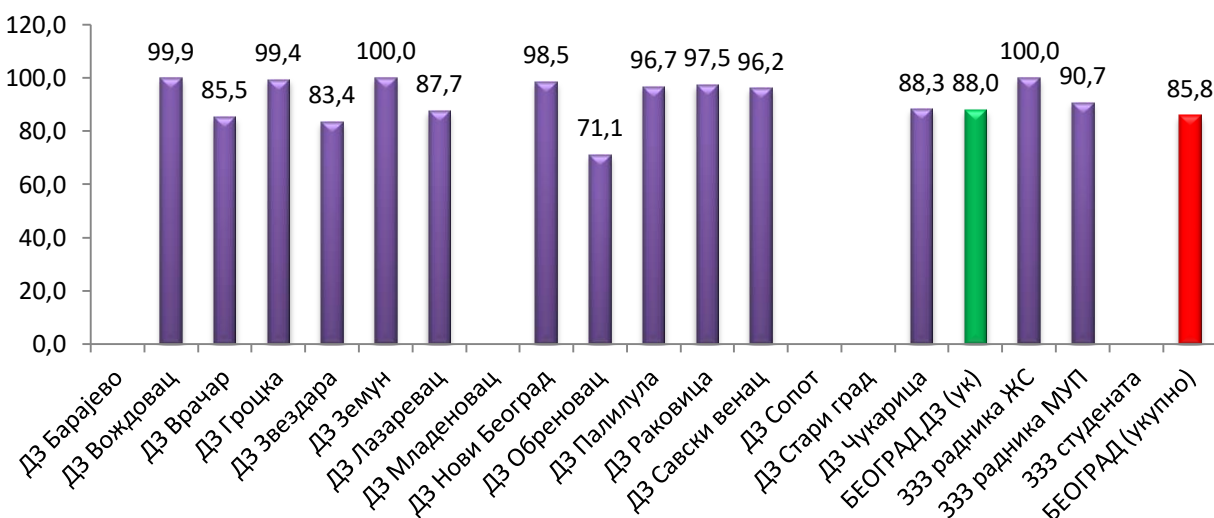
Графикон 20. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2012 - 2019. године



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

Овај показатељ се прати у установама које заказују први оториноларинголошки преглед. У Дому здравља „Земун“ сви корисници који су имали заказан оториноларинголошки преглед, били су прегледани у року од 30 минута од заказаног термина (Табела XXXIII у Прилогу и Графикон 21), а у свим преосталим установама више од 70% заказаних пацијената било је прегледано у року од 30 минута. На укупном нивоу, у просеку је 85,8% пацијената било прегледано у року од 30 минута од времена заказаног термина. Домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“ нису доставили вредности овог показатеља.

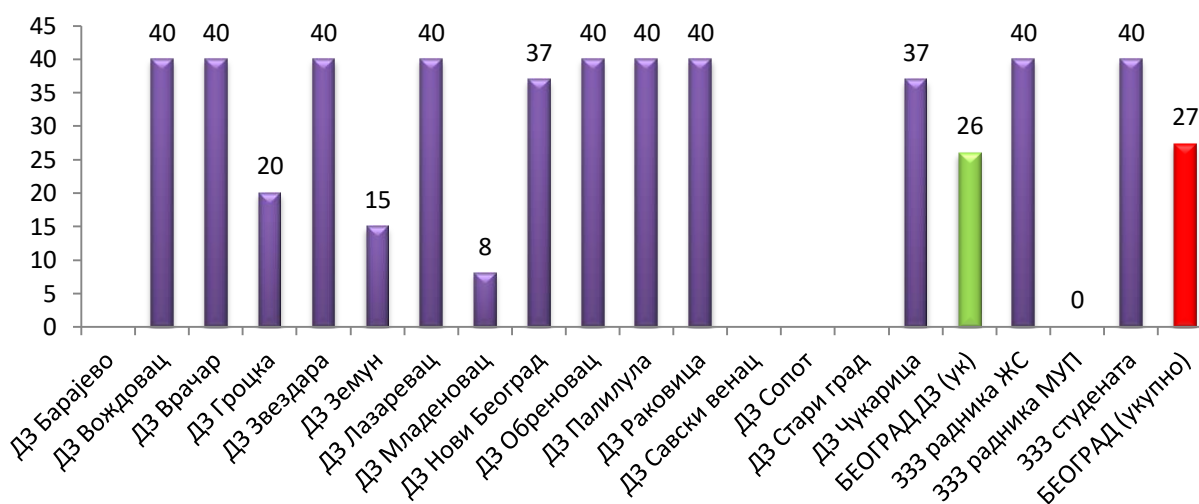
Графикон 21. Проценат пацијената који су примљени код оториноларинголога у року од 30 минута од времена заказаног термина



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

Као што је на Графикону 22. приказано у 9 установа на нивоу града Београда оториноларинголошка служба је радила у поподневним сатима пуно радно време (40 сати), а у другим установама у складу са кадровским капацитетима. У просеку је ова служба радила 27 сати поподне, што је исто као и прошле године. Оториноларинголошка служба 333 радника МУП-а не ради у поподневним сатима, већ само пре подне. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају лекара специјалисту оториноларингологије већ неколико година, а у 2019. години без специјалисте је остао и Дом здравља Савски венац, док Дом здравља „Стари град“ није доставио податке.

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



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

У свим здравственим установама које заказују оториноларинголошке прегледе, то је у 2019. години било могуће урадити сваког радног дана, као и претходних година.

Д. СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА

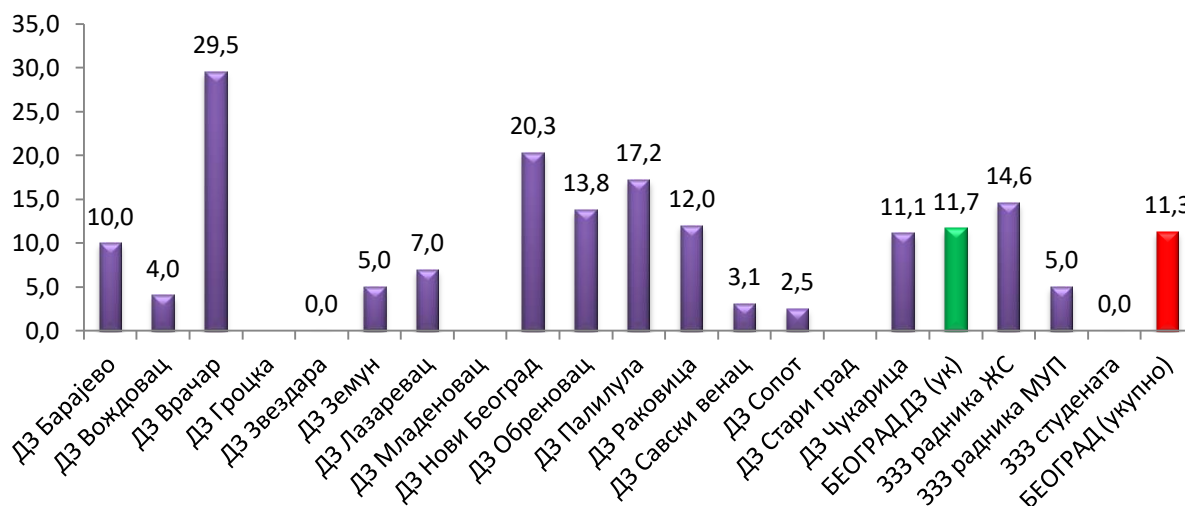
На нивоу Београда у 2019. години било је укупно 94.916 психијатријских прегледа од којих је 78,7% било претходно заказано, што је више у односу на претходну годину (73,9%). Од укупног броја прегледа, 56,2% или 53.381 су били први прегледи, од којих је 70,1% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 11,3 дана. Сви заказани прегледи су у 77,8% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (Графикон 1-4). У просеку служба заштите менталног здравља ради 28

сати недељно у поподневним сатима, а прегледе је, у здравственим установама које их заказују, могуће је заказати сваког радног дана у месецу.

1. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед

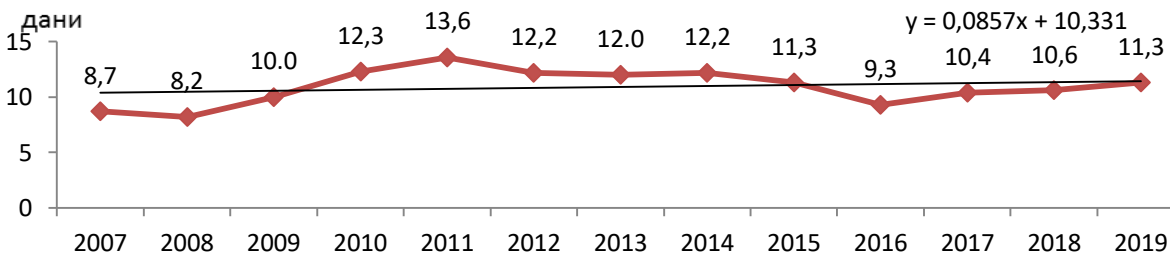
На нивоу Београда на први психијатријски преглед се у 2019. години у просеку чекало 11,3 дана. Најдуже се чекало у ДЗ „Врачар“ (29,5 дана) и „Нови Београд“ (20,3 дана), а најкраће у Дому здравља „Сопот“ (2,5 дана), док у Дому здравља „Звездара“ није било чекања, као ни у 333 студената. Податке нису доставили домови здравља „Младеновац“ и „Стари град“, а Дом здравља „Гроцка“ нема психијатра већ неколико година (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 23).

Графикон 23. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед



У периоду од 2007–2019. године просечна дужина чекања на први психијатријски преглед на нивоу града нешто варира. На први преглед психијатра се најдуже чекало у 2011. години, а најкраће у 2008. години, док је у последње четири године вредност показатеља нешто расте (Графикон 24). У 2018. години просечно се у Србији на психијатријски преглед чекало 6,5 дана, а у Београду 4 дана дуже, односно 10,6 дана.

Графикон 24. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед у периоду 2007-2019. године

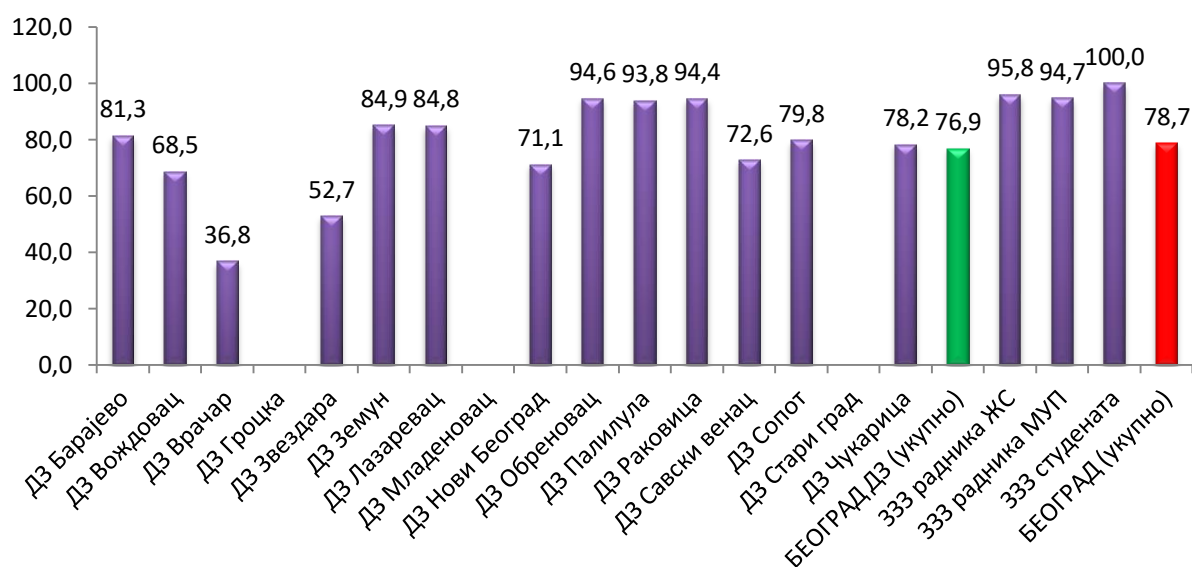


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

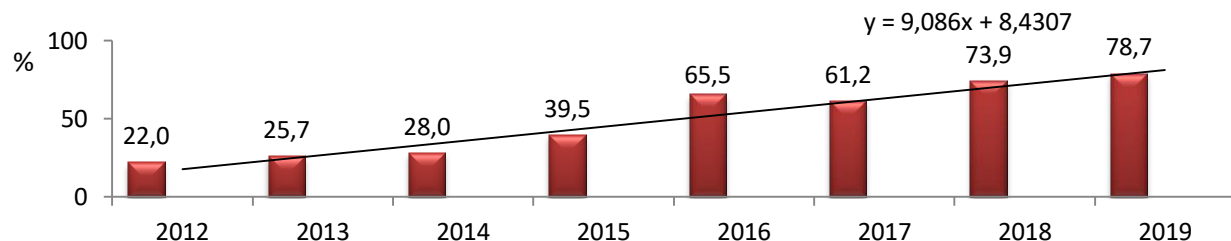
Све посете су биле заказане у 333 студената, а преко 90% посета је било заказано у домовима здравља „Обреновац“, „Палилула“ „Раковица“, 333 радника ЖС и 333 радника МУП. Најмање заказаних посета од домова здравља који прате овај показатељ, било је у ДЗ „Врачар“, Дом здравља „Гроцка“ нема психијатра,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

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



Тренд удела заказаних посета у односу на укупан број посета у периоду од 2012. до 2019. године показује повећање удела посета психијатру које се заказују, да би највећи проценат заказаних посета био забележен управо у последњој години праћења (Графикон 26). Значајније повећање уочава се 2016. године, као последица увођења и имплементације ИЗИС-а (Графикон 26). У Србији је у 2018. години 70,8% посета било претходно заказано, што је мањи проценат него исте године у Београду (73,9%).

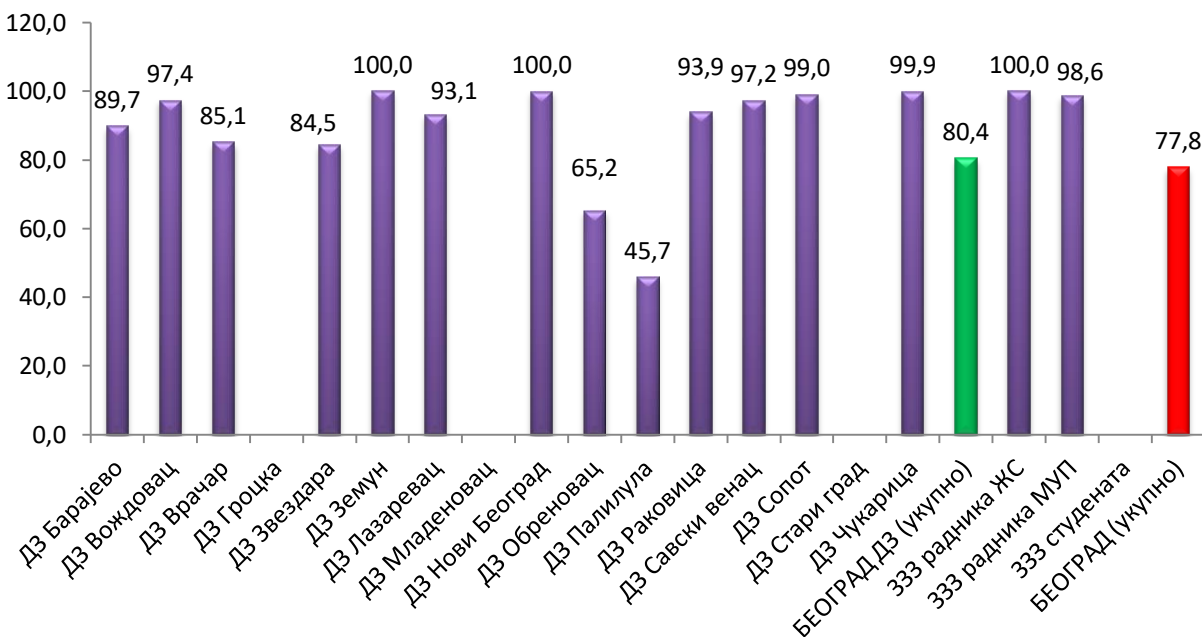
Графикон 26. Проценат заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља у периоду 2012-2019. година



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

На нивоу примарне здравствене заштите у Београду 77,8% заказаних прегледа обављено је у року 30 минута од заказаног термина (што је мањи проценат у односу на претходну годину, када је 93,8% прегледано у року од 30 минута). Сви пацијенти у ДЗ „Земун“ и „Нови Београд, као и у 333 радника ЖС су прегледани у року од 30 минута, а више од 95% у домовима здравља „Вождовац“, „Савски венац“, „Сопот“ и „Чукарица“, као и у 333 радника МУП. Најмањи проценат прегледаних у року од 30 минута био је у Дому здравља „Палилула“ (45,7%) (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 27).

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



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

У већини здравствених установа, организован је рад службе за заштиту менталног здравља у поподневним сатима у пуном радном времену (40 сати) (Табела XXXIV у Прилогу). Најмањи број сати у недељи у поподневној смени ова служба је доступна корисницима у домовима здравља „Сопот“ (7), „Барајево“ (14) и „Младеновац“ (16), док у ДЗ „Гроцка“ није организован рад ове службе јер установа нема специјалисту психијатрије. У Дому здравља „Савски венац“ и 333 радника МУП није организован рад службе у поподневним часовима, јер ове две установе имају само по једног специјалисту психијатрије. Дом здравља „Стари град“ није доставио податке.

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

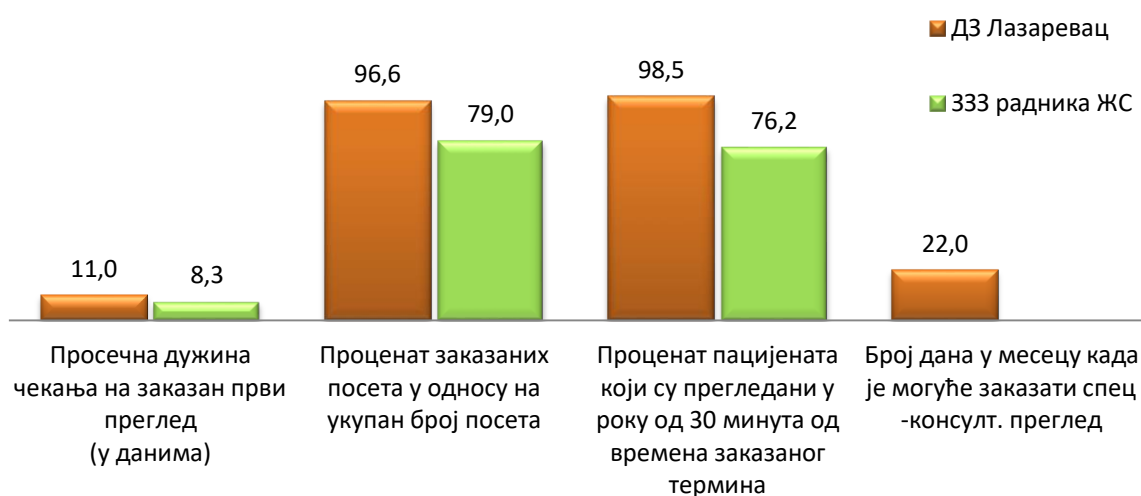
Сваког радног дана у месецу је могуће заказати психијатријски преглед у установама у којима се овај преглед заказује (Табела XXXIV у Прилогу).

Ђ. ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА

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

У ове две установе обављено је укупно 7.849 пнеумофтизиолошких прегледа и то 4.789 у ДЗ „Лазаревац“, а 3.060 у 333 радника ЖС. У ДЗ „Лазаревац“ било је заказано 96,6% прегледа (више него претходне године, када је било заказано 91,4% прегледа), а у 333 радника ЖС 79% пнеумофтизиолошких прегледа (више него претходне године, када је било заказано 73,2% прегледа). Просечна дужина чекања на заказани први пнеумофтизиолошки преглед износила је у просеку 10,3 дана (нешто дуже у односу на претходну годину, када се на пнеумофтизиолошки преглед чекало у просеку 9,5 дана), и то 11 дана у ДЗ „Лазаревац“ и 8,3 дана у 333 радника ЖС (Графикон 28). У року од 30 минута од заказаног термина специјалистички пнеумофтизиолошки преглед је обавило 90,8% пацијената и то 98,5% пацијената Дома здравља „Лазаревац“ и 76,2% пацијента 333 радника ЖС. Прегледе је било могуће заказати сваког радног дана у Дому здравља „Лазаревац“, док 333 радника ЖС није доставио податке о томе (Табела XXXV у Прилогу).

Графикон 28. Показатељи квалитета рада пнеумофтизиолошке службе



ЗАКЉУЧАК

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

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

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

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2019. до 31.12.2019. године укупно је било 833.505 специјалистичко - консултативних прегледа, од којих је 70,4% било заказано, што је више него претходних година. ово повећање удела заказаних прегледа из године у годину може се објаснити имплементацијом Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа). Од укупног броја прегледа у 2019. години 554.975 или 66,6% су били први прегледи, од којих је 64,1% (355.906) било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед се кретала од 17,8 дана у офталмолошкој служби до 4,8 у пнеумофтизиолошкој служби. Заказани прегледи су у 86,4% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина.

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

- На нивоу града Београда у 2019. години, најдуже се чекало, као и претходне године, у офталмолошкој служби (17,8 дана), у складу са смањеним кадровским капацитетима ове службе. Пратећи просечну дужину чекања од 2012. године до 2019. године, запажа се скраћење дужине чекања у службама оториноларингологије и заштите менталног здравља, док се растући тренд дужине чекања на први преглед уочава у служби интерне медицине, офталмологије и пнеумофтизиологије. У циљу повећања ефикасности и квалитета рада, као и повећања задовољства корисника неопходно је што је могуће више скратити време чекања на први преглед, у складу са кадровским капацитетима и организационим могућностима ових служби.
- На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите запажа повећање удела заказаних прегледа у последњих неколико година, односно од увођења заказивања прегледа путем ИЗИС-а. Највећи проценат заказаних прегледа био је у пнеумофтизиолошкој служби, а најмањи у служби оториноларингологије.
- У периоду од 2012. до 2019. године проценат заказаних првих посета специјалисти интерне медицине, офталмологије, оториноларингологије и психијатрије показује растући тренд и у службама оториноларингологије, психијатрије и

пнеумофтизиологије у 2019. години забележен је највећи удео заказаних прегледа од почетка периода праћења, односно од 2012. године.

- У циљу повећања задовољства корисника неопходно је, што је могуће више, скратити време чекања на заказани преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском периоду, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду. У специјалистичко-консултативној служби у Београду у 2019. години 86,3% корисника је било примљено на преглед у року од 30 минута, што је највећи проценат у посматраном периоду.
- У појединим домовима здравља СК службе нису организовале рад свих специјалности због недостатка појединих лекара специјалиста. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају службу оториноларингологије, а Дом здравља „Гроцка“ нема организовану службу за заштиту менталног здравља. Такође, неке установе немају могућност организовања рада службе у поподневним сатима, и то: интерна медицина и офталмологија - 333 радника МУП; оториноларингологија и психијатрија – Дом здравља „Савски венац“ и 333 радника МУП; пнеумофтизиологија – Дом здравља „Лазаревац“. Најдуже је у поподневним сатима радила служба интерне медицине (30 сати), затим офталмологије и психијатрије (по 28 сати), служба оториноларингологије (27 сати) и на крају пнеумофтизиологије (13 сати).
- У свим СК службама на нивоу града Београда у којима се заказују прегледи, заказивање је омогућено сваког радног дана у месецу. Увођење Интегрисаног здравствено-информационог система изменило је процес заказивања и дужину чекања на преглед, а самим тим и вредности показатеља рада специјалистичко-консултативних служби. Унапређење квалитета у овим службама ће у наредним годинама зависити од даље имплементације и примене ИЗИС-а.