

## ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА РАДА КОНСУЛТАТИВНО СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

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

Током 2020. године, због пандемије вируса Covid-19, у свим установама примарне здравствене заштите рад је реорганизован и углавном усмерен на сузбијање пандемије. У свим установама образоване су ковид амбуланте, које су у одређеним периодима радиле и 24 сата. Такође, здравствени радници (лекари и медицинске сестре) распоређивани су у ковид болнице и привремене ковид болнице, на испомоћ. Из ових разлога, подаци о показатељима квалитета за 2020. годину нешто се разликују у односу на претходни период праћења, а неке установе уопште нису биле у могућности да доставе податке о показатељима квалитета.

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2020. до 31.12.2020. године било је укупно 479.312 специјалистичко - консултативних прегледа (СК преглед), од којих је 62,9% било заказано, нешто мање него претходне године (када је 63,6% било заказано). Од увођења Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа), који се имплементира интензивно у последњих неколико година, прегледи се редовно заказују кад год је то могуће. Од укупног броја прегледа у 2020. години 321.606 или 67,1% су били први прегледи, од којих је 73% било заказано (или 234.766 првих прегледа). Просечна дужина чекања на заказани први преглед се кретала од 6 дана у оториноларинголошкој служби до 17,3 дана у офталмолошкој служби. Заказани прегледи су у 90,4% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина, што је већи проценат у односу на претходну годину (86,4%).

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

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

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

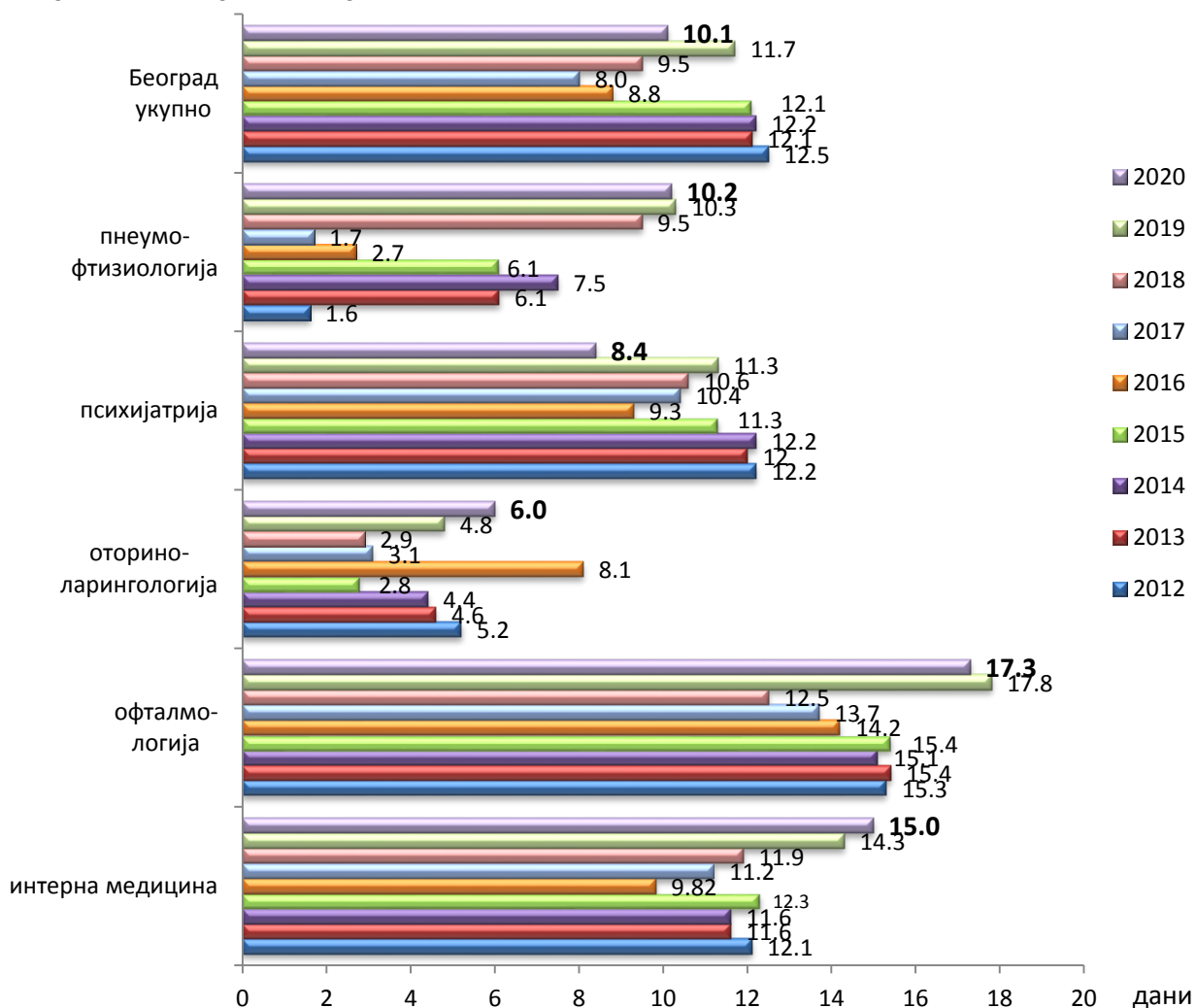
## A. ПРИКАЗ ПОКАЗАТЕЉА НА НИВОУ УСТАНОВА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ

### 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 2020. години, као и у претходним годинама најдуже се чекало на офталмолошки преглед (17,3 дана). У 2020. години запажа се у односу на претходну годину дуже чекање на преглед у служби интерне медицине и оториноларингологије, док је краће чекање забележено у службама пнеумофтизиологије, психијатрије и офталмологије (Графикон 1).

Графикон 1. Просечна дужина чекања на заказани први преглед у СК службама на нивоу Београда у периоду од 2012. до 2020. године

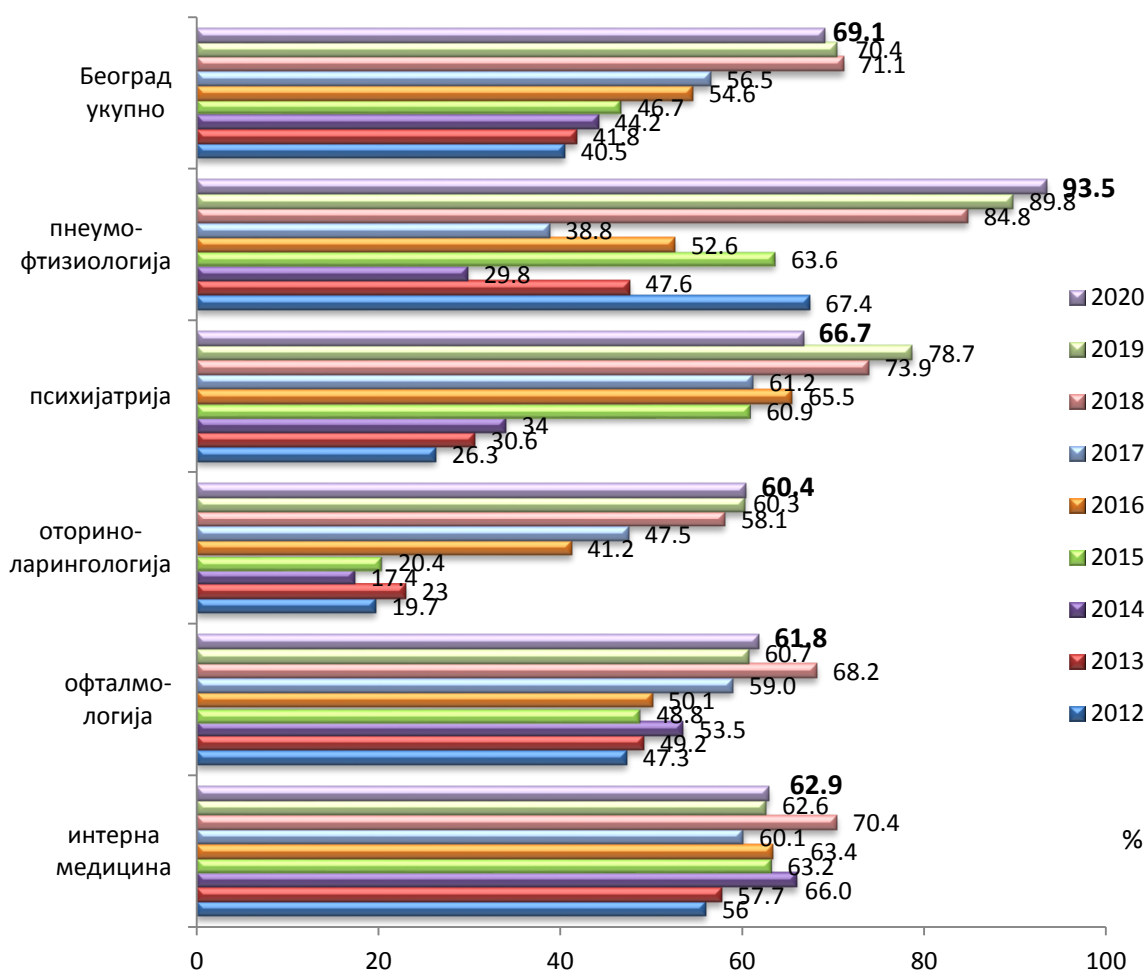


## 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби

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

На нивоу СК служби београдских здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите 62,9% прегледа је претходно било заказано (Графикон 2), што је нешто мање у односу на претходну годину (када је било заказано 70,4% специјалистичких прегледа). Као и претходне године, највећи проценат заказаних прегледа, био је у пнеумофтизиолошкој служби (93,5%), а најмањи у оториноларинголошкој служби (60,4%). Укупни удео заказаних прегледа у СК служби у последње две године већи је него претходних година, првенствено због интензивне имплементације ИЗИСа.

**Графикон 2. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у специјалистичко – консултативној служби у Београду, у периоду од 2012. до 2020. године**

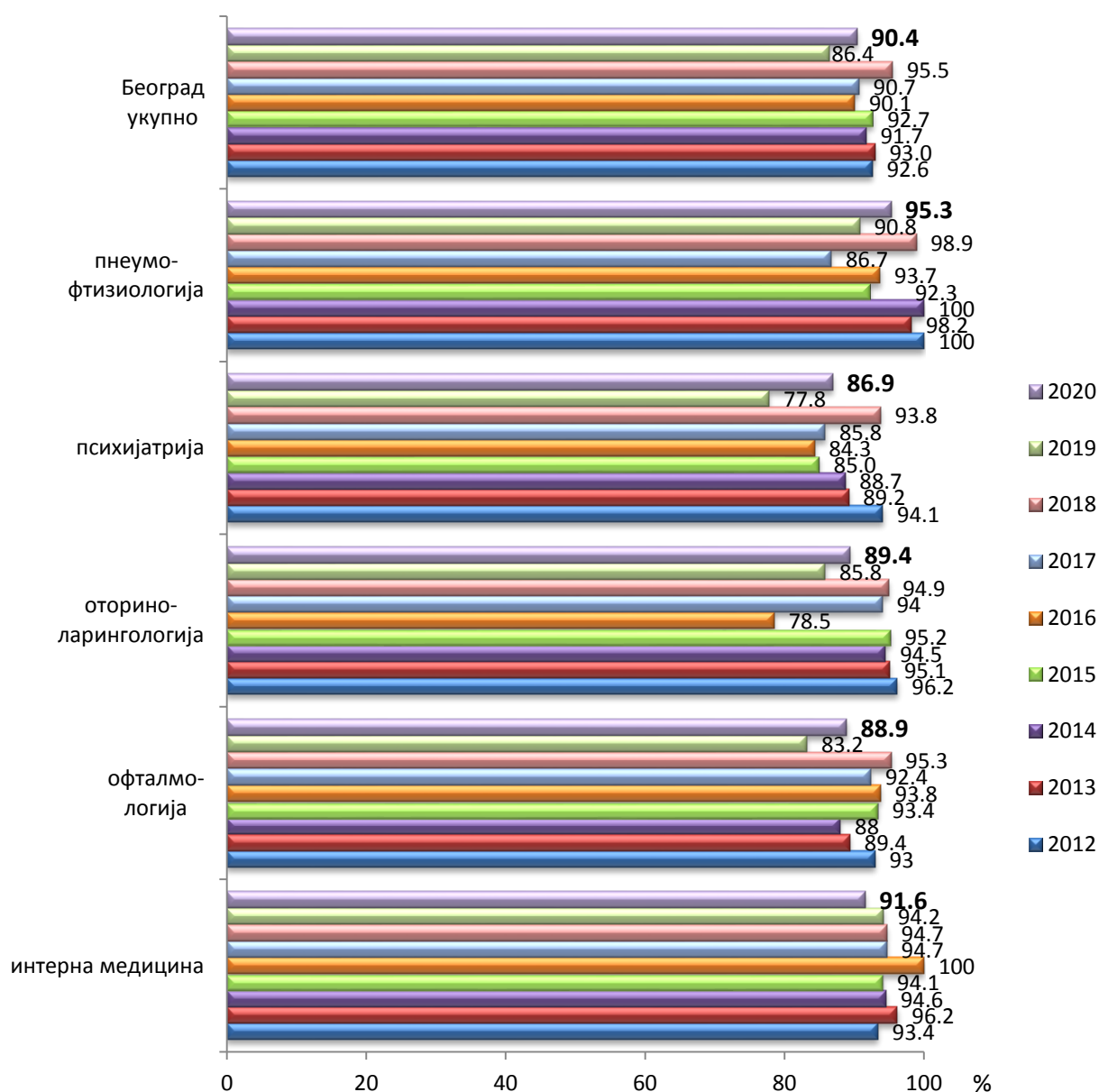


### 3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина

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

У свим СК службама у Београду у 2020. години 90,4% корисника, који су имали заказани термин, је било примљено на преглед у року од 30 минута од заказаног термина, што указује на добру организацију служби (Графикон 3).

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

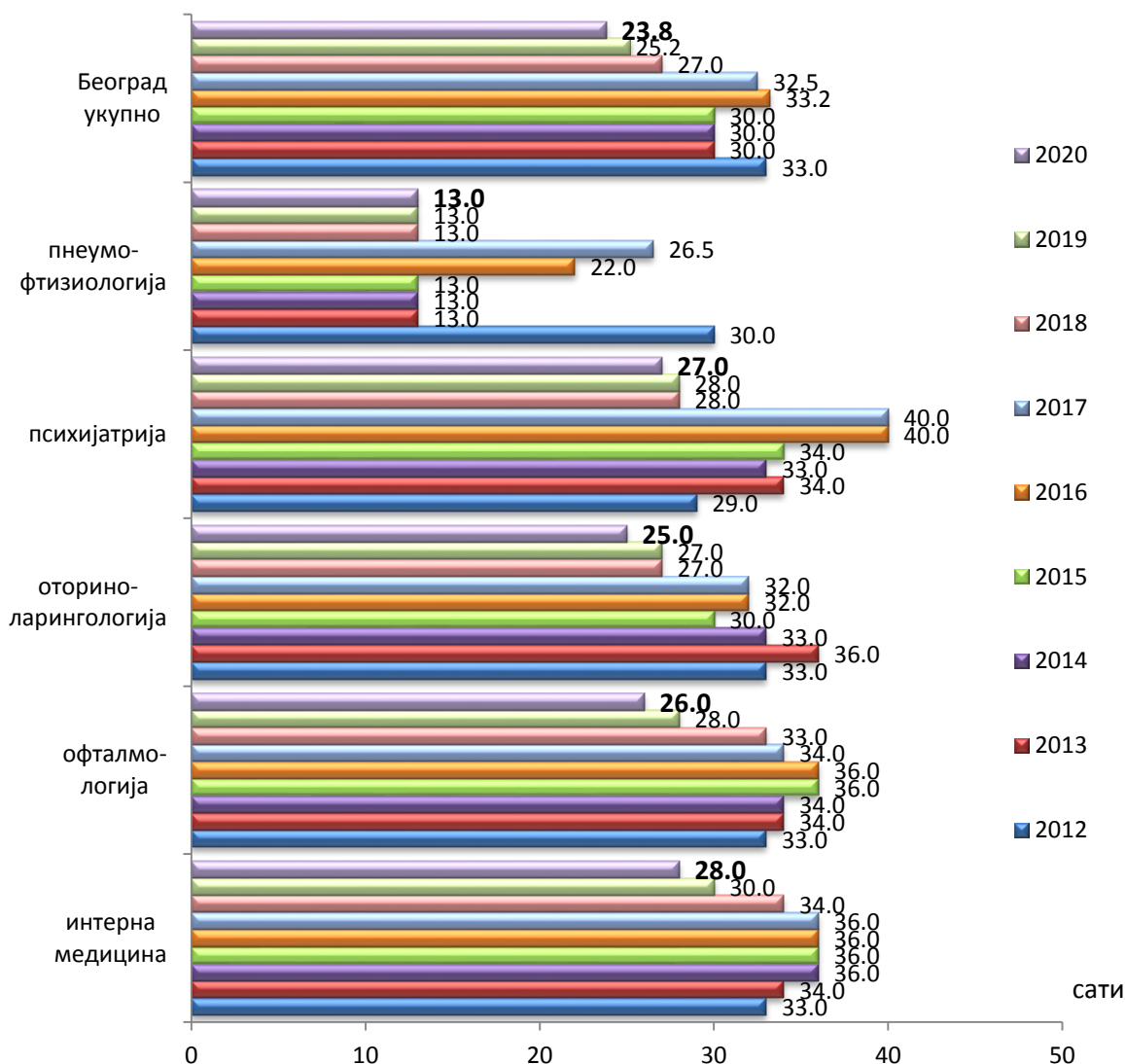


#### 4. Укупан број сати у недељи када служба ради по подне

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

Све СК службе имају организован поподневни рад, а најдуже је у поподневним сатима радила служба интерне медицине (28 сати), сат времена краће служба за заштитну менталног здравља (27), још сат краће офталмолошка служба (26) и још сат краће оториноларинголошка служба (25). 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 2020. 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 2020. године, у свим СК службама на нивоу града Београда прегледе је било могуће заказати сваког радног дана у месецу (22).

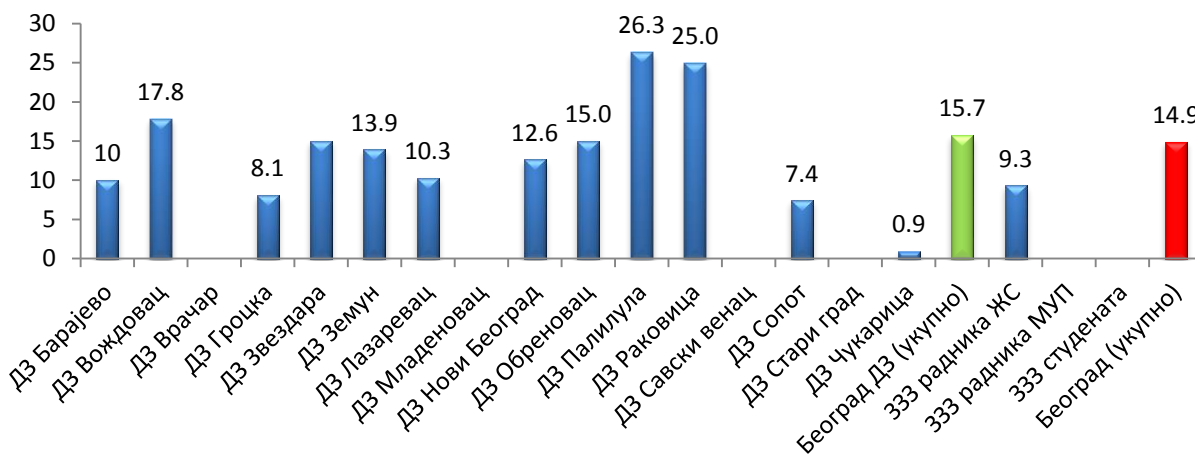
## Б. СЛУЖБА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

На нивоу Београда у 2020. години било је укупно 178.050 интернистичких прегледа од којих је 66,9% 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 2020. години, најдуже се чекало на интернистички преглед у домовима здравља „Палилула“ (26,3 дана) и „Раковица“ (25 дана), а најкраће у ДЗ „Чукарица“ (1 дан). Показатељ није праћен у домовима здравља „Врачар“, „Младеновац“, „Савски венац“, „Стари град“, као и 333 студената и 333 радника МУП-а (Графикон 5).

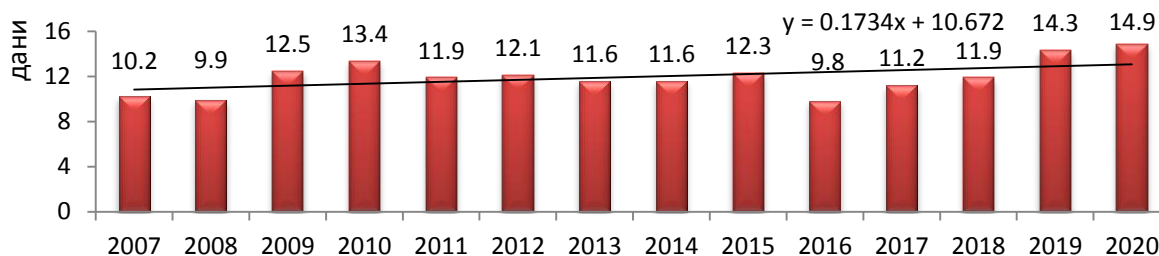
Графикон 5. Просечна дужина чекања на заказани први интернистички преглед



Вредности овог показатеља је могуће пратити уназад дванаест година и за то време се просечна дужина чекања повећала са 10,2 на 14,9 дана (Графикон 6). Један од разлога за повећање дужине чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у служби због природног одлива, односно одласка лекара у пензију или напуштања домова здравља из других разлога, као и организациони аспекти службе (дужа боловања и одсуства без могућности 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).

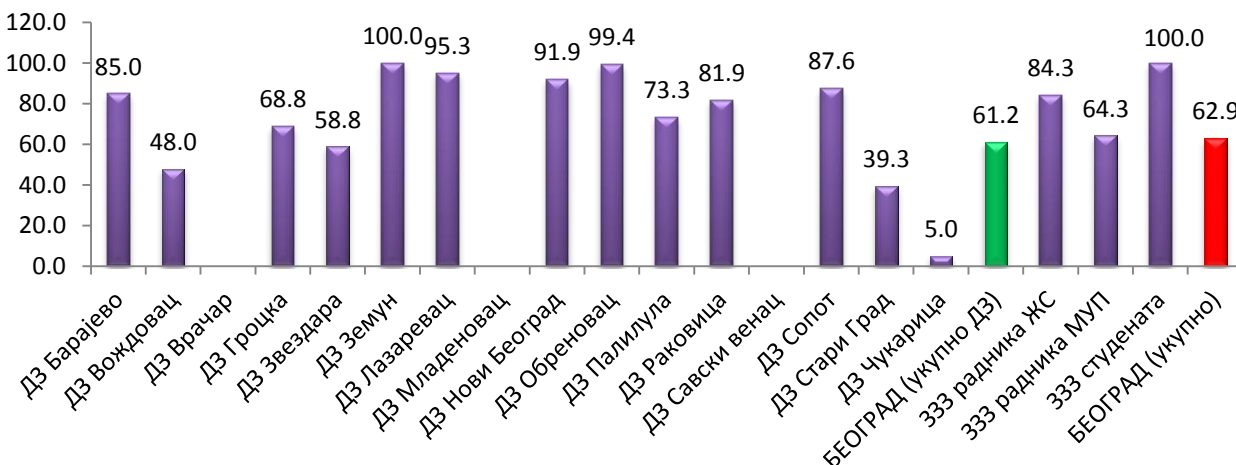
**Графикон 6. Дужина чекања на први интернистички преглед у периоду 2007-2020. године у установама примарне здравствене заштите у Београду**



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

У свим посматраним установама на примарном нивоу здравствене заштите интернистички прегледи се заказују. Највећи проценат заказаних интернистичких прегледа у 2020. години је био у ЗЗЗ студената и ДЗ „Земун“ (Графикон 7). Најмањи удео заказаних прегледа био је у Дому здравља „Чукарица“ (5%), док овај показатељ није праћен у домовима здравља „Врачар“, „Младеновац“ и „Савски венац“. Процент заказаних интернистичких прегледа у домовима здравља се креће у интервалу од 5% до 100% (Табела XXXI у Прилогу и Графикон 7).

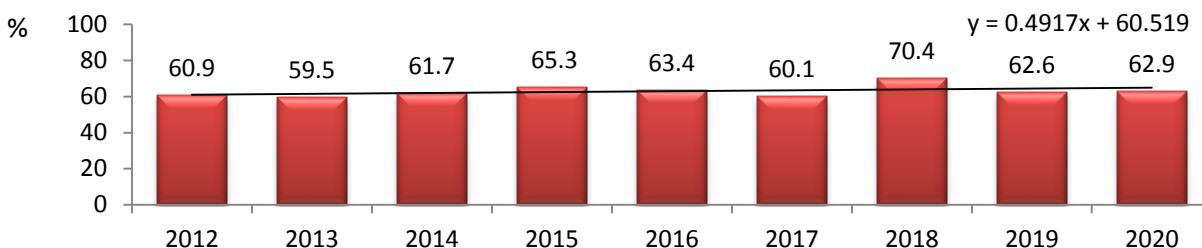
**Графикон 7. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у интернистичкој служби**



У периоду од 2012. до 2020. године нешто се повећао проценат заказаних интернистичких посета у односу на укупан број првих посета у Београду и то са 60,9% на 62,9% (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).

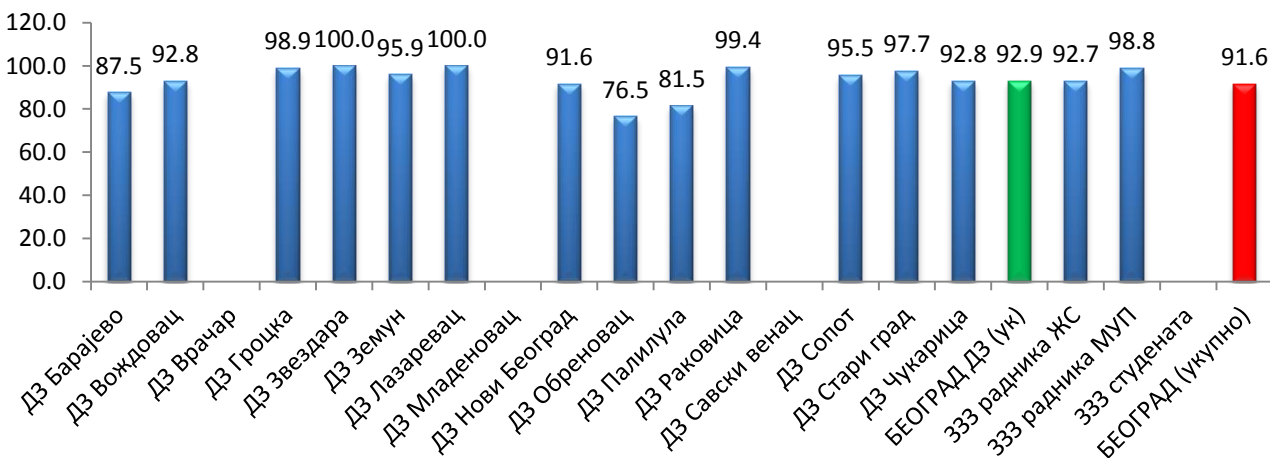
**Графикон 8. Процент заказаних посета у односу на укупан број првих посета у интернистичкој служби у периоду 2012-2020. године у Београду**



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

У циљу повећања ефикасности рада и повећања задовољства корисника неопходно је што више скратити време чекања на преглед. Оптимално време чекања износи 30 минута и сем у оправданим ситуацијама, преглед би требало обавити у том временском року, што се и дешава у највећем броју здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите у Београду. У току 2020. године сви пацијенти су примљени у року од 30 минута на интернистички преглед у домовима здравља „Звезда“ и „Лазаревац“, док показатељ није праћен у домовима здравља „Врачар“, „Младеновац“, „Савски венац“ и ЗЗЗ студената. Најмањи удео прегледа обављен је у оквиру 30 минута у ДЗ „Обреновац“, од оних установа које су доставиле податке везано за овај показатељ квалитета (Графикон 9 и Табела XXXI у Прилогу).

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

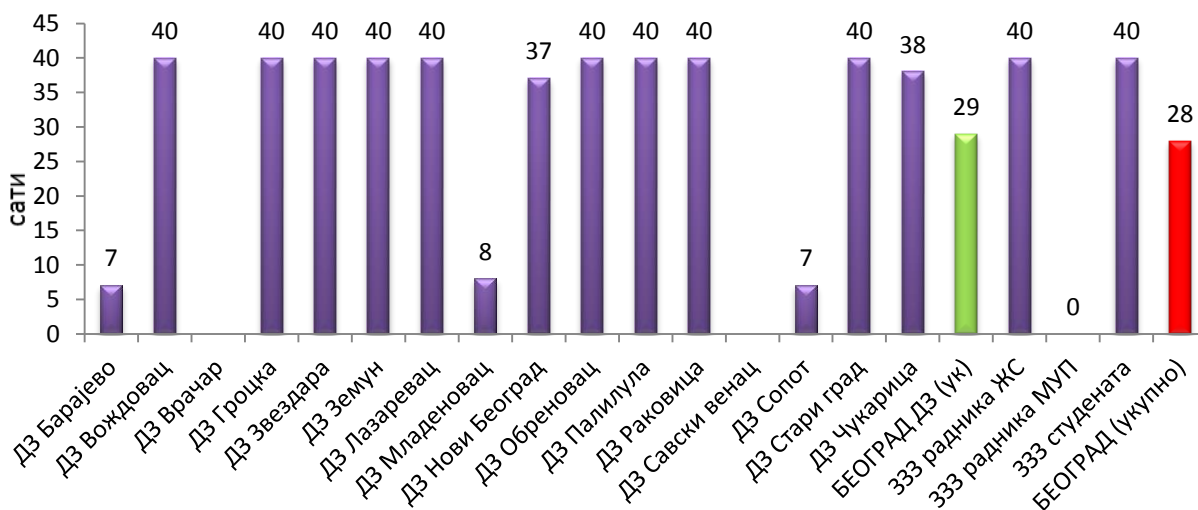




#### 4. Укупан број сати у недељи када интернистичка служба ради поподне

У 2020. 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 установа, а самим тим и организацијским могућностима. домови здравља „Врачар“ и „Савски венац“ нису доставили 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, у 2019. години у просеку 30 сати и 2020. године 28 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 „Врачар“ и „Савски венац“ нису доставили податке о томе (Табела XXXI у Прилогу).

## В. ОФТАЛМОЛОШКА СЛУЖБА

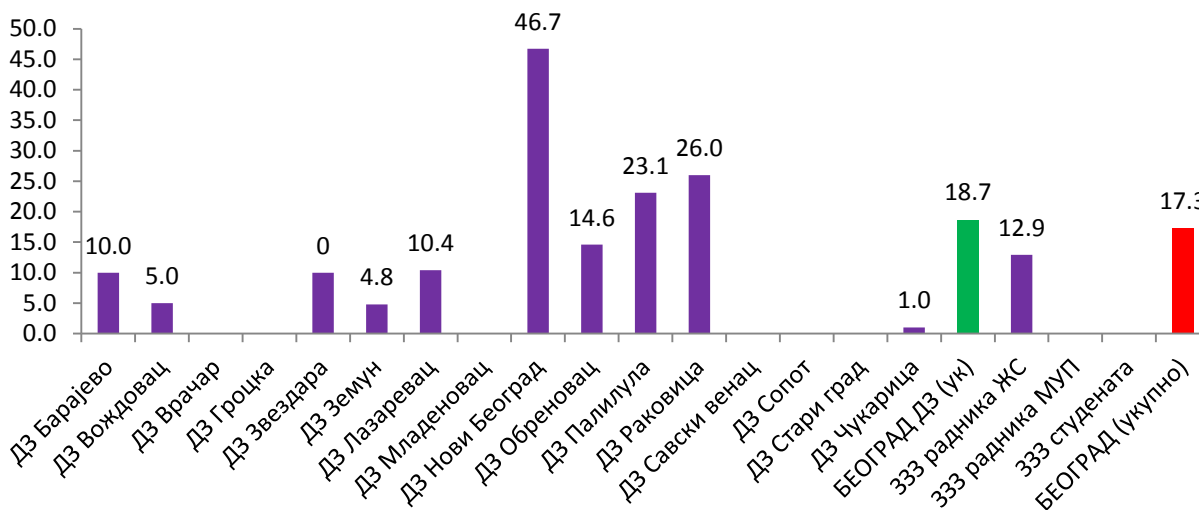
На нивоу Београда у 2020. години урађено је укупно 117.145 офталмолошких прегледа, од којих је 61,8% било претходно заказано. Од укупног броја прегледа, 80.301

или 68,5% су били први прегледи, од којих је 74,1% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 17,3 дана, нешто краће у односу на претходну годину, када је дужина чекања била 17,8 дана. Заказани прегледи су у 88,9% случајева обављени у року од 30 минута од заказаног термина (што је нешто већи удео у односу на претходну годину, када је 83,1% прегледа обављено у року од 30 минута). Офталмолошка служба је радила у просеку 26 сати недељно у поподневним сатима, што је 2 сата краће у односу на просек претходне године (28 сати) и 7 сати краће у односу на 2019. годину (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 „Врачар“, „Гроцка“, „Савски венац“, „Младеновац“ и 333 радника МУП-а нису доставили податке за праћење овог 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 2020. години у просеку чекало 17,3 дана (Графикони 11 и 12, Табела XXXII у Прилогу). Најкраће се на преглед чекало у Дому здравља „Чукарица“ (1 дан), од домових здравља који су доставили податке, а најдуже у Дому здравља „Нови Београд“ (46,7 дана), као и претходних година. Домови здравља „Врачар“, „Гроцка“, „Младеновац“, „Савски венац“ и „Стари град“ нису доставили податке (Графикон 11).

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

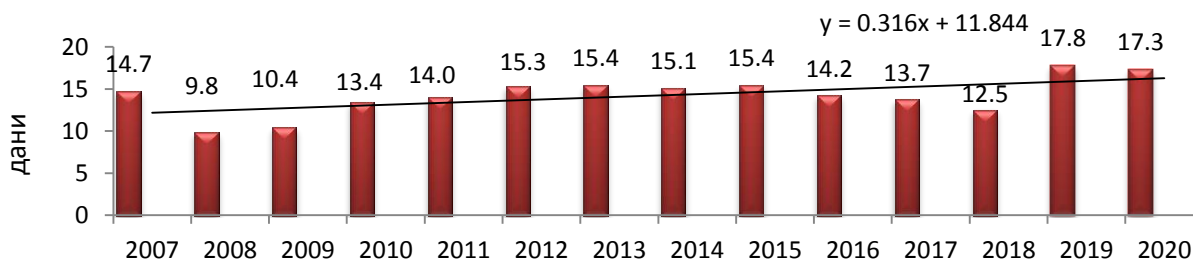


Просечна дужина чекања на заказан први офталмолошки преглед била је најкраћа у 2008. години (9,8 дана), а потом се повећавала у свакој наредној години, да би од 2012. до 2015. године износила око 15 дана. У последњој години праћења, 2020. години на офталмолошки преглед се чекало 17 дана. Главни разлог за све дуже чекања на заказан преглед је недостатак лекара специјалиста у службама офталмологије у здравственим установама на примарном нивоу здравствене заштите, што је посебно изражено током

последњих година 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- 2020. године**

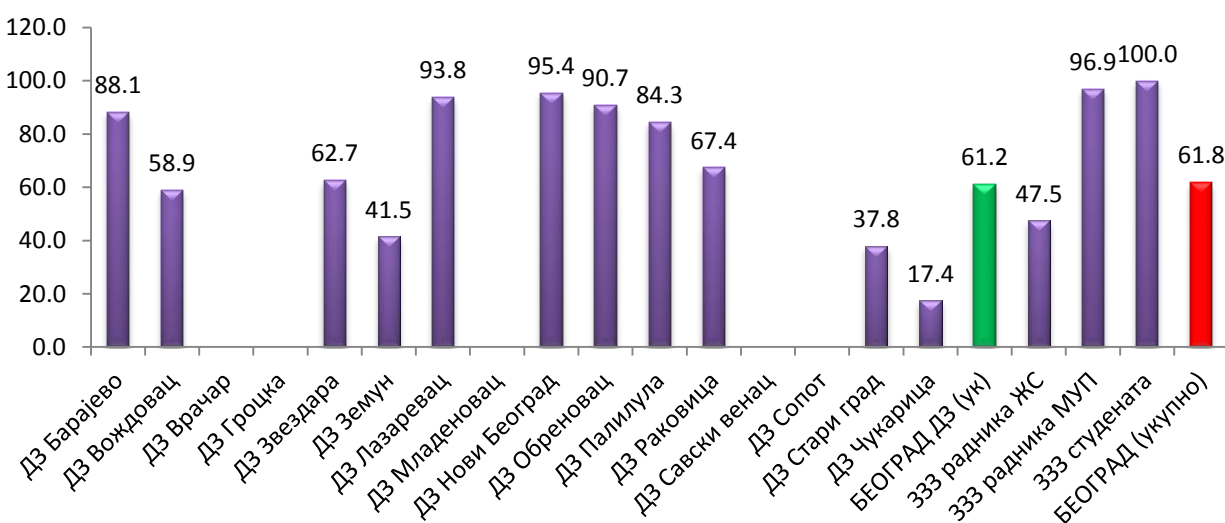


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

У току 2020. године 61,8% офталмолошких прегледа у установама примарног нивоа здравствене заштите је било заказано, нешто више у односу на претходну годину, (60,7%). Највише заказаних посета било је у 333 студената, где су сви прегледи били заказани, док је најмањи удео заказаних прегледа био у ДЗ „Чукарица“, од установа које су доставиле податке. Дом здравља „Сопот“ нема офталмолога, а домови здравља „Врачар“, „Гроцка“, „Савски венац“ и „Младеновац“ нису доставили податке (Графикон 13).

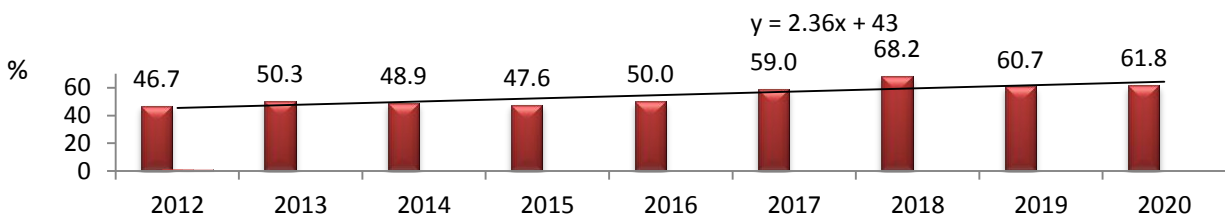
**Графикон 13. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби**



Процент заказаних посета офталмологу у претходном петогодишњем периоду показује растући тренд, уз 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%).

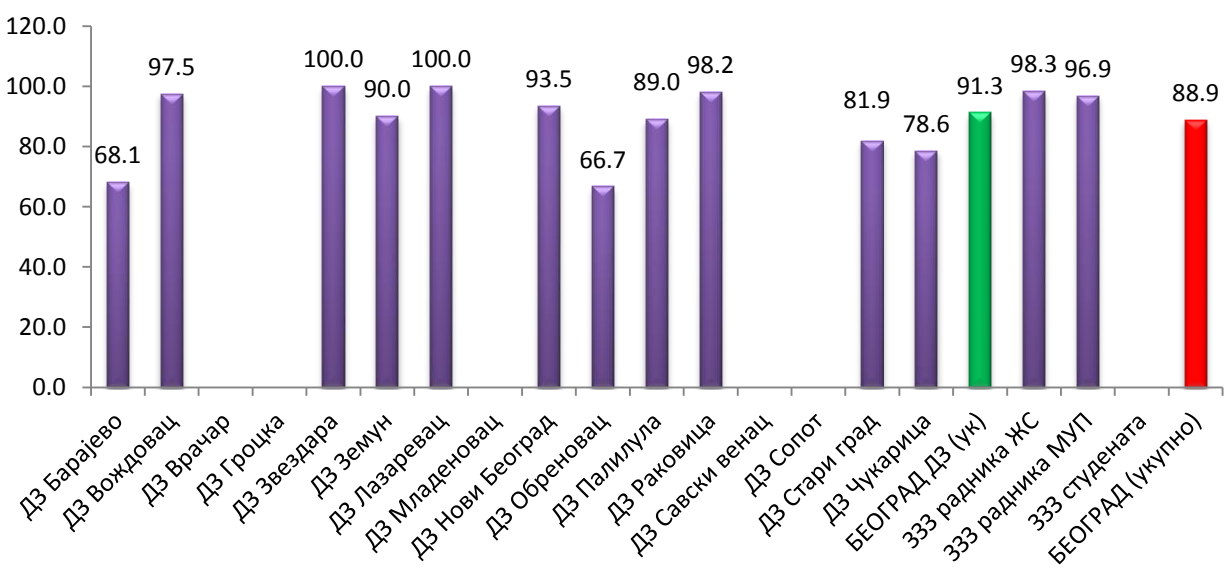
**Графикон 14. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у офталмолошкој служби у периоду 2012-2020. године**



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

У 2020. години 88,9 корисника који су имали заказан офталмолошки преглед, било је примљено на преглед у року од 30 минута, више него у претходној години (83,1%). Сви пацијенти у домовима здравља „Звездара“ и „Лазаревац“ су били примљени на преглед у овом року, док је најмање прегледаних у року од 30 минута било је у Дому здравља „Обреновац“, од установа које су доставиле податке. Податке о овом показатељу квалитета нису доставили домови здравља „Врачар“, „Гроцка“, „Младеновац“ и „Савски венац“ (Табела XXXII у Прилогу и Графикон 15).

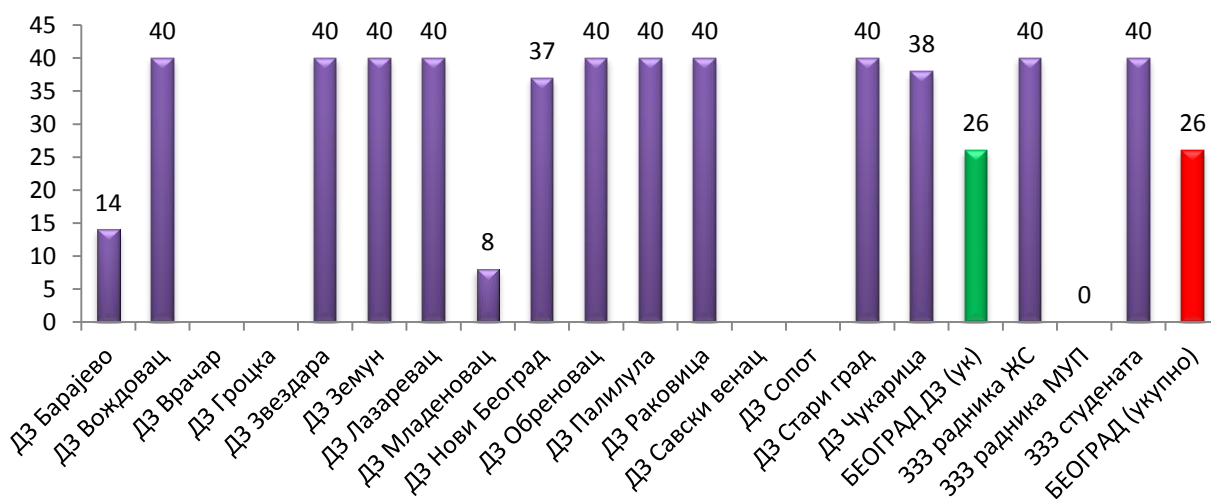
**Графикон 15. Процент пацијената који су примљени код офталмолога у року од 30 минута од времена заказаног термина**



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

У току 2020. године, као и предходних година, офталмолошка служба у већини здравствених установа примарног нивоа здравствене заштите радила је 40 сати недељно (Графикон 16). Од установа које су доставиле податке, најкраће се у поподневним сатима радило у домовима здравља „Младеновац“ (8 сати) и ДЗ „Барајево“ (14 сати), следе ДЗ „Нови Београд“ (37 сати) и ДЗ „Чукарица“ (37), 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 домови здравља „Врачар“, „Гроцка“ и „Савски венац“ нису доставили 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 по 29 сати недељно, од 2013. године до 2018. године служба је радила од 33 до 34 сата недељно, да би се у 2019. години поново смањио просечан број сати поподневног рада на 28 сати и у 2020. години 26 сати недељно.

#### 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

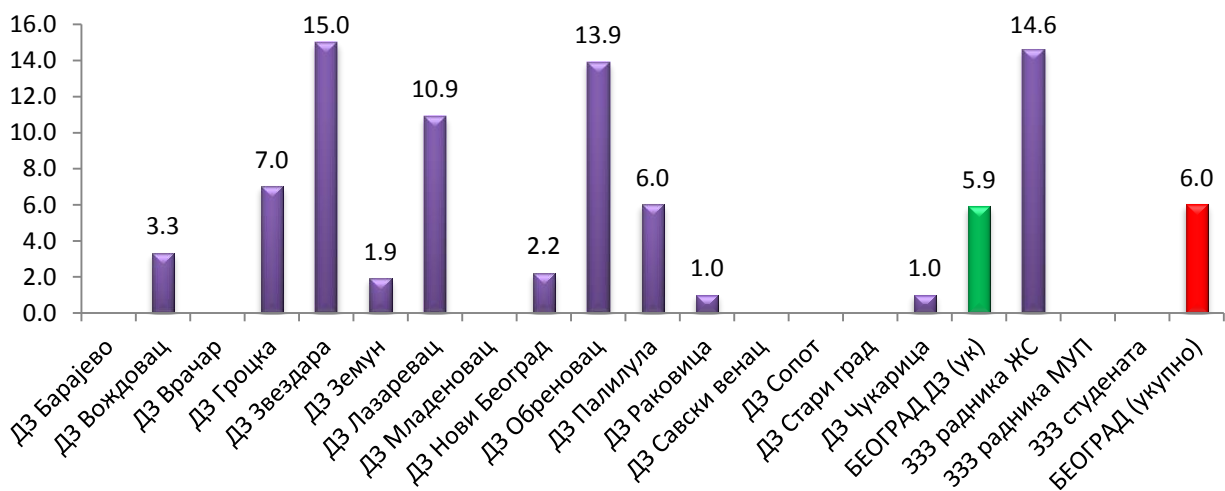
На нивоу Београда у 2020. години било је укупно 109.888 оториноларинголошких прегледа од којих је 60,4% било претходно заказано (што је већи удео заказаних прегледа у односу на претходне године - 2019. године - 60,3% заказаних прегледа, 2018. године - 58,1%, 2017. године - 47,5% заказаних прегледа). Од укупног броја прегледа 74,7% (или

82.090) су били први прегледи, од којих је 65,9% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 6 дана (што је дуже у односу на претходну 2019. годину, када се на први преглед чекало 4,8 дана, као и 2018. годину, када се чекало 2,9 дана). Од свих заказаних прегледа, 89,4% је обављено у року од 30 минута од заказаног термина (Графикони 1-4). Оториноларинголошка служба је радила у просеку 25 сати недељно у поподневним сатима, што је краће у односу на претходну годину, када је служба радила после подне 27 сати. 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 2020. године на оториноларинголошки преглед у београдским установама примарне здравствене заштите у просеку се чекало 6 дана (Табела XXXIII у Прилогу). Најдуже се на овај преглед чекало у Дому здравља „Звездара“ (15 дана) и у 333 радника ЖС (14,6 дана), док се само 1 дан чекало у домовима здравља „Чукарица“ и „Раковица“. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају специјалисту ОРЛ, а податке везано за овај показатељ нису доставили домови здравља „Врачар“, „Младеновац“ „Савски венац“ и „Стари град“, као ни 333 студената и 333 радника МУП-а. Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од расположивих кадровских капацитета и организације рада службе.

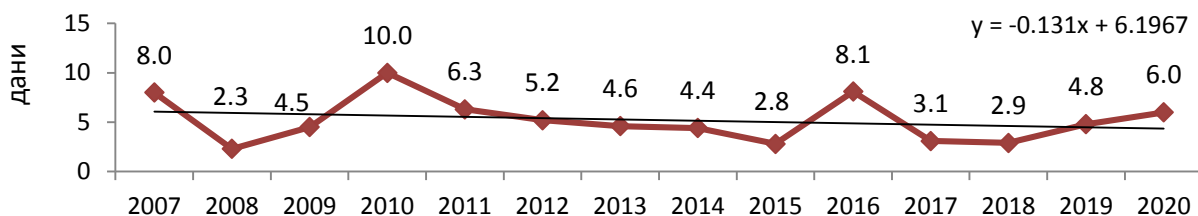
**Графикон 17. Просечна дужина чекања на заказан први оториноларинголошки преглед**



У периоду од 2007. до 2020. године, просечна дужина чекања на први преглед у оториноларинголошкој служби се смањила са 8 на 6 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 2007-2020. године**



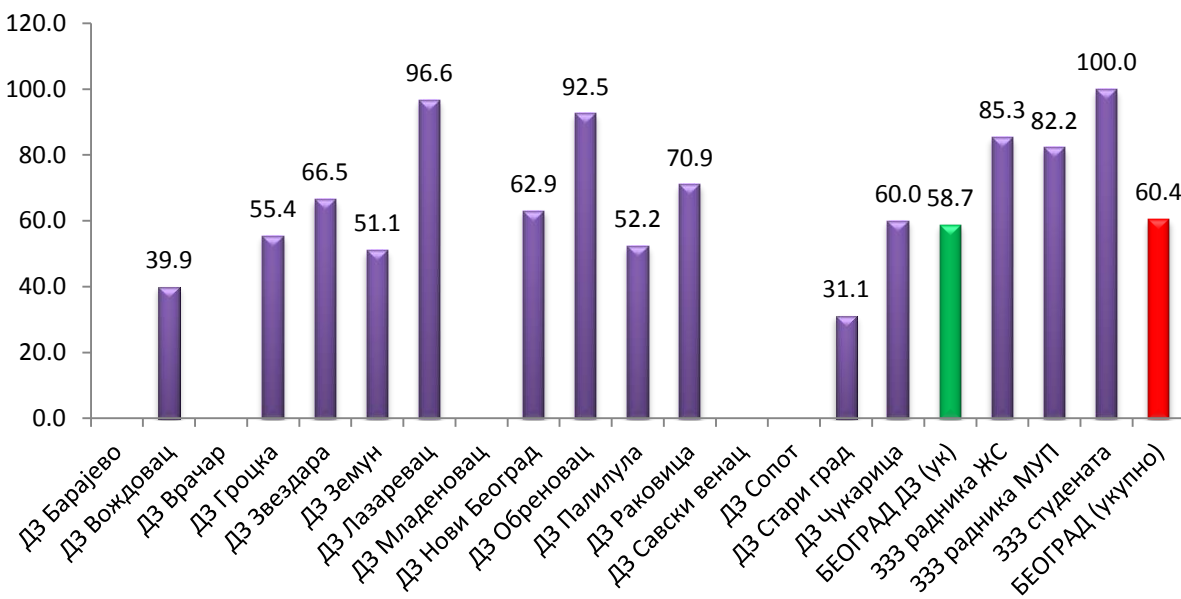
Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

У оториноларинголошкој служби је било 60,4% 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.

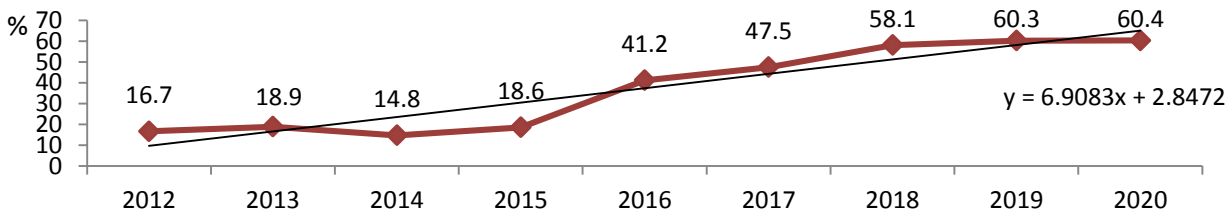
Посматрајући вредности овог показатеља на нивоу здравствених установа уочава се да постоје велике варијације у зависности од организације рада ове службе (Графикон 19). Сви прегледи били су заказани у 333 студената, а затим је највећи проценат заказаних прегледа био у ДЗ „Лазаревац“ (96,6%), док је најмањи проценат заказаних прегледа био у ДЗ „Вождовац“ (39,9%). Домови здравља „Врачар“, „Савски венац“ и „Младеновац“ нису доставили податке везано за овај показатељ, а домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ нису имали запосленог лекара у овој служби.

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



Процент заказаних посета показује растући тренд у периоду од 2012. године до 2020. године. У последњим годинама, од почетка активне имплементације ИЗИС-а уочава се повећање удела заказаних посета (Графикон 20).

**Графикон 20. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у оториноларинголошкој служби у периоду 2012 - 2020. године**

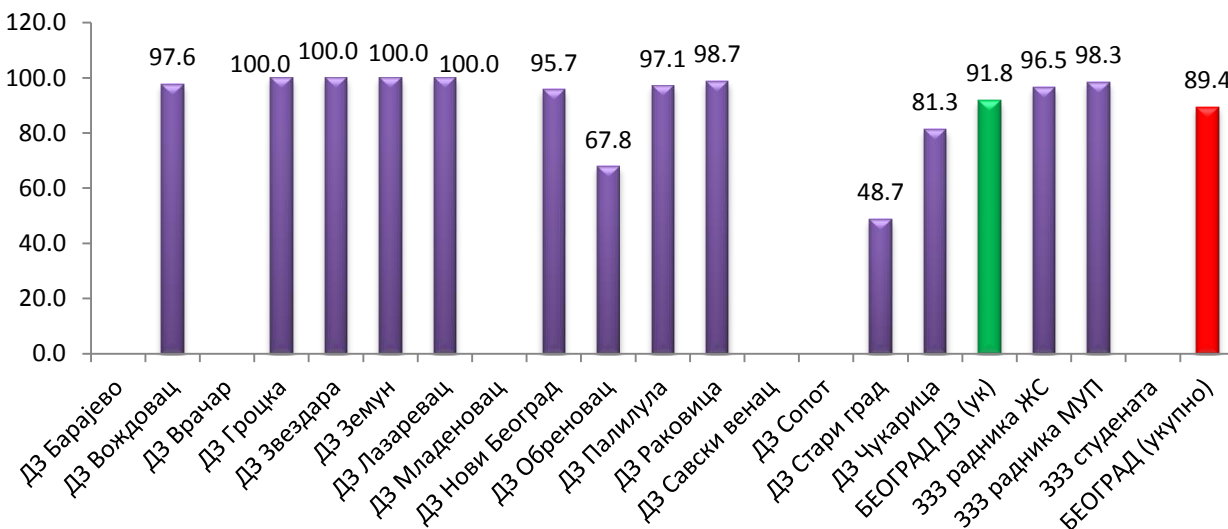


Као и у Београду, и на нивоу Србије бележи се повећање процента заказаних посета у оториноларинголошкој служби последњих година, тако да је у 2018. години било 64,4% заказаних посета у Србији, што је више у односу на Београд исте године.

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

Овај показатељ се прати у установама које заказују први оториноларинголошки преглед. У домовима здравља „Гроцка“, „Звездара“, „Земун“ и „Лазаревац“ 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), док је најмањи удео пацијената, односно мање од трећине прегледаних у року од 30 минута у Дому здравља „Стари град“ (31,1%), а следе домови здравља „Обреновац“ (где је било 67,8% прегледаних у року од 30 минута) и „Чукарица“ (81,3% прегледаних у року од 30 минута).

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

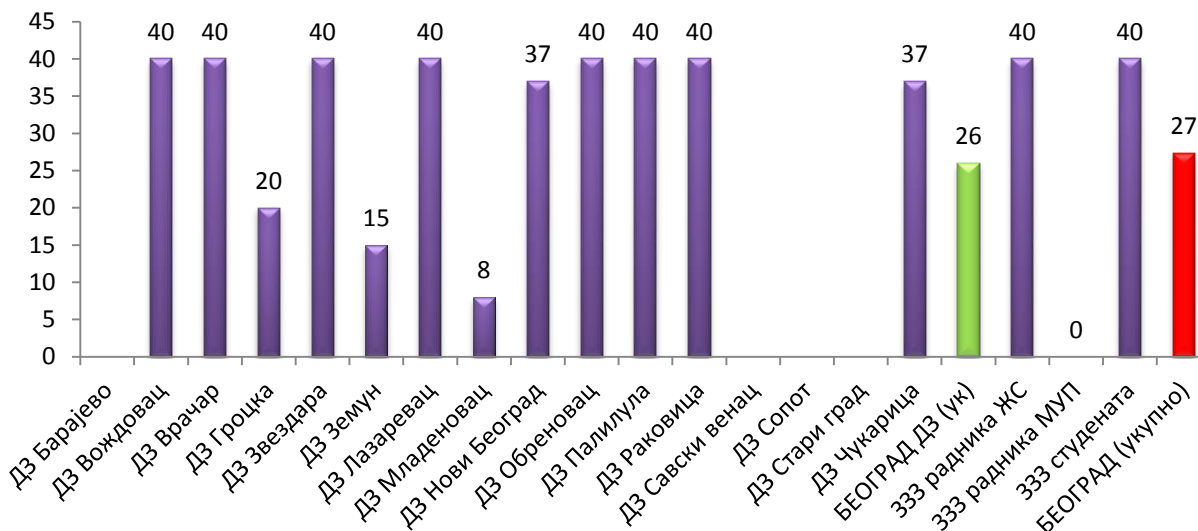




#### 4. Укупан број сати у недељи када оториноларинголошка служба ради поподне

Као што је на Графикону 22. приказано у 9 установа на нивоу града Београда оториноларинголошка служба је радила у поподневним сатима пуно радно време (40 сати), а у другим установама је радила у складу са расположивим кадровским капацитетима. У просеку је ова служба радила 25 сати поподне, што је 2 сата краће у односу на прошлу годину, када је служба радила у просеку 27 сати поподне. Домови здравља „Сопот“ и „Барајево“ немају лекара специјалисту оториноларингологије већ неколико година, оториноларинголошка служба 333 радника МУП-а не ради у поподневним сатима, а домови здравља „Врачар“ и „Савски венац“ нису доставили 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 2020. години било могуће урадити сваког радног дана, као и претходних година.

#### Д. СЛУЖБА ЗА ЗАШТИТУ МЕНТАЛНОГ ЗДРАВЉА

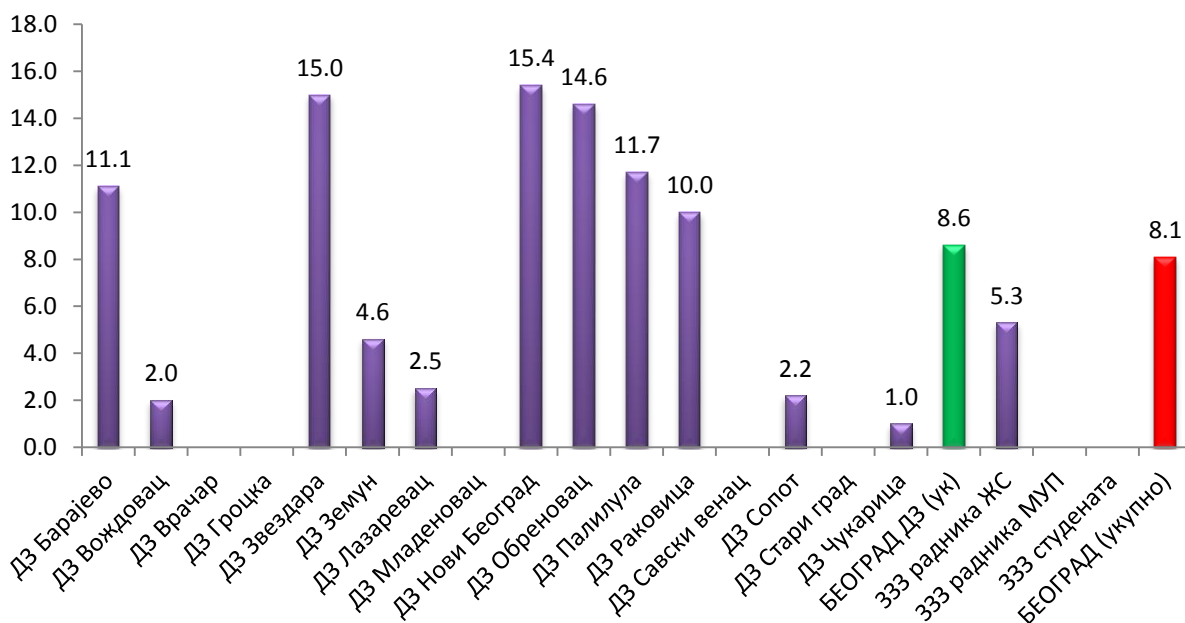
На нивоу Београда у 2020. години било је укупно 69.009 психијатријских прегледа од којих је 66,7% било претходно заказано, што је мањи удео заказаних прегледа у односу на претходну годину (78,7%). Од укупног броја прегледа, 52,3% или 36.080 су били први прегледи, од којих је 82,6% било заказано. Просечна дужина чекања на заказани први преглед износила је 8,1 дан. Сви заказани прегледи су у 66,7% случајева обављени у року

од 30 минута од заказаног термина (Графикон 1-4). У просеку служба заштите менталног здравља радила је 27 сати недељно у поподневним часовима, што је сат времена краће у односу на претходну годину, када је радила 28 сати недељно у поподневним сатима. 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 2020. години у просеку чекало 8,1 дан. Најдуже се чекало у домовима здравља „Нови Београд“ (15,4 дана) и „Звездара“ (15 дана), а најкраће у домовима здравља „Чукарица“ (1 дан) и „Сопот“ (2,2 дана). Податке нису доставили домови здравља „Врачар“, „Младеновац“, „Савски венац“ и „Стари град“, а Дом здравља „Гроцка“ нема психијатра већ неколико година (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 23).

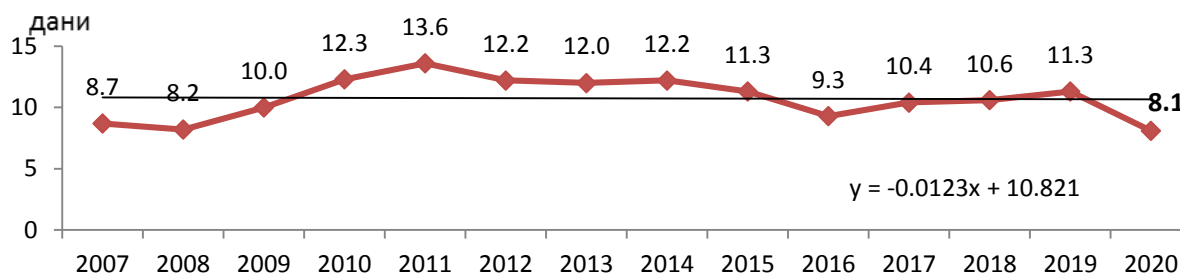
**Графикон 23. Просечна дужина чекања на заказан први психијатријски преглед**



У периоду од 2007–2020. године просечна дужина чекања на први психијатријски преглед на нивоу града варира, али има опадајући тренд. На први преглед психијатра се најдуже чекало у 2011. години (13,6 дана), а најкраће у последњој години праћења, тако да је 2020. године просечно чекање на преглед у служби за заштиту менталног здравља било 8,1 дан (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 2007-2020. године**

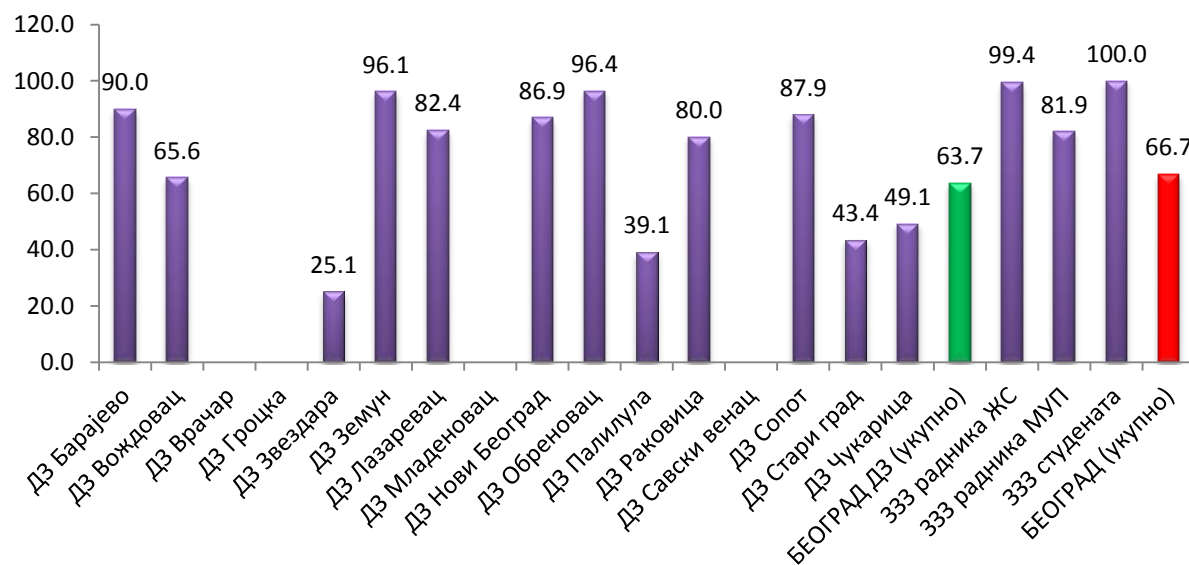


Напомена: у 2007. и 2011. години овај показатељ је праћен на полугодишњем нивоу у периоду 01.07.-31.12.

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

Све посете су биле заказане у 333 студената, а преко 90% посета је било заказано у 333 радника ЖС (99,4%), као и домовима здравља „Обреновац“, „Земун“ и „Барајево“. Најмање заказаних посета од домова здравља који прате овај показатељ, било је у ДЗ „Звездара“, око једне четвртине свих посета (25,1%). Дом здравља „Гроцка“ нема психијатра, док податке везано за овај показатељ нису доставили домови здравља „Врачар“ и „Савски венац“ (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 25).

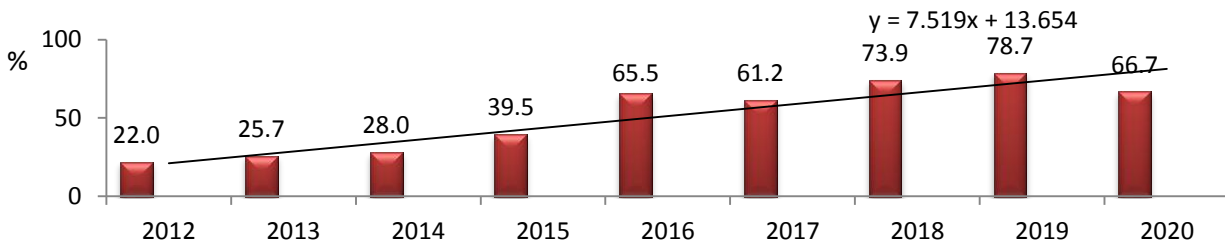
**Графикон 25. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља**



Тренд удела заказаних посета у односу на укупан број посета у периоду од 2012. до 2020. године показује повећање удела посета психијатру које се заказују, највећи проценат заказаних посета је забележен 2019. године, док је у 2020. години нешто мањи (Графикон 26). Значајније повећање удела заказаних посета бележи се и 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%).

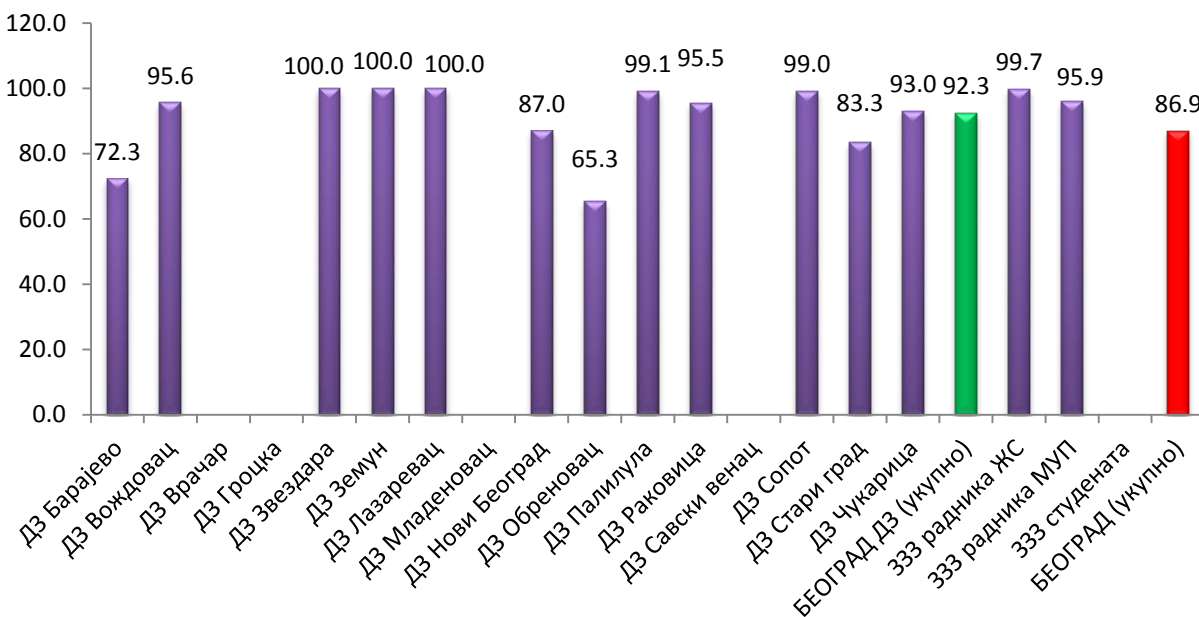
**Графикон 26. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у служби заштите менталног здравља у периоду 2012-2020. година**



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

На нивоу примарне здравствене заштите у Београду 86,9% заказаних прегледа обављено је у року 30 минута од заказаног термина, што је већи проценат у односу на претходну годину, када је 77,8% прегледано у року од 30 минута. Сви пацијенти у домовима здравља „Звездара“, „Земун“ и „Лазаревац“ су прегледани у року од 30 минута, а више од 95% у 333 радника ЖС и 333 радника МУП-а, као и домовима здравља „Палилула“, „Вождовац“, „Раковица“ и „Сопот“. Најмањи удео прегледаних у року од 30 минута био је у Дому здравља „Обреновац“, од установа које су доставиле податке (Табела XXXIV у Прилогу и Графикон 27).

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



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

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

#### **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).

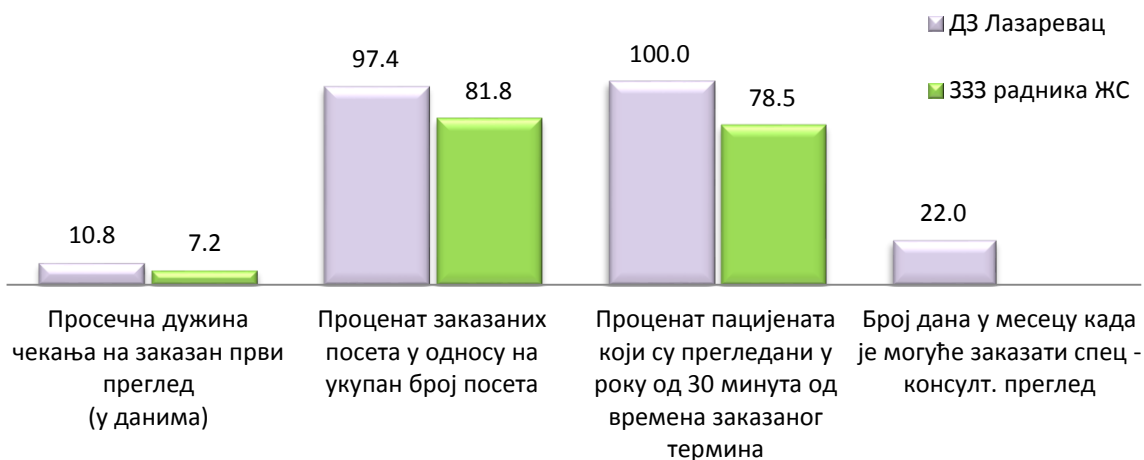
### **Ђ. ПНЕУМОФТИЗИОЛОШКА СЛУЖБА**

Пнеумофтизиолошка служба на примарном нивоу здравствене заштите у Београду организована је у две здравствене установе и то Дому здравља „Лазаревац“ и 333 радника ЖС.

У ове две установе обављено је укупно 5.220 пнеумофтизиолошких прегледа, што је мање у односу на претходну годину, када је урађено 7.849 пнеумофтизиолошких прегледа. Од укупног броја прегледа, 3.923 је обављено у Дому здравља „Лазаревац“ (претходне године је у ДЗ „Лазаревац“ обављено 4.789 прегледа), док је 1.297 прегледа обављено у 333 радника ЖС (претходне године обављено је 3.060 у 333 радника ЖС). У ДЗ „Лазаревац“ је у 2020. години било заказано 97,4% прегледа, што је више у односу на претходну годину, када је било 96,6% заказаних прегледа. У 333 радника ЖС било је 81,8% заказаних прегледа, што је више у односу на претходну годину када је било 79% заказаних пнеумофтизиолошких прегледа.

Просечна дужина чекања на заказани први пнеумофтизиолошки преглед износила је у просеку 10,1 дан (нешто дуже у односу на претходну годину, када се на пнеумофтизиолошки преглед чекало у просеку 10,3 дана), и то 10,8 дана у ДЗ „Лазаревац“ и 7,2 дана у 333 радника ЖС (Графикон 28). У року од 30 минута од заказаног термина специјалистички пнеумофтизиолошки преглед је обавило 95,3% пацијената и то 100% пацијената Дома здравља „Лазаревац“ и 78,5% пацијента 333 радника ЖС. У ДЗ „Лазаревац“ пнеумофтизиолошка служба не ради после подне, док служба у 333 радника ЖС ради у 13 сати поподне. 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. Процент заказаних посета у односу на укупан број посета у (СК) служби
3. Процент пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина
4. Укупан број сати у недељи када служба ради поподне
5. Број дана у месецу када је омогућено заказивање (СК) прегледа

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

На нивоу Београда у периоду од 01.01.2020. до 31.12.2020. године укупно је урађено 479.312 специјалистичко - консултативних прегледа, што је готово дупло мање у односу на претходну годину, када је обављено 833.505 специјалистичко-консултативних прегледа, а разлог је неповољна епидемиолошка ситуација и реорганизација служби у циљу сузбијања епидемије COVID-19. Од укупног броја прегледа 69,1% је било заказано, што је нешто мање у односу на претходну годину, када је било заказано 70,4% свих прегледа. У последњим годинама бележи се повећање удела заказаних прегледа, што се може објаснити имплементацијом Интегрисаног здравствено-информационог система (ИЗИСа). Просечна дужина чекања на заказани први преглед код лекара специјалисте била је 11,3 дана и кретала се од 6 дана у оториноларинголошкој служби до 17,3 дана у офталмолошкој служби. Заказани прегледи су у 90% 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 2020. години, најдуже се чекало на први преглед, као и претходне године, у офталмолошкој служби (17,3 дана), у складу са смањеним кадровским капацитетима ове службе. У 2020. години запажа се у односу на претходну годину дуже чекање на преглед у служби интерне медицине и оториноларингологије, док је краће чекање забележено у службама пнеумофтизиологије, психијатрије и офталмологије. 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 праћења порастао је удео заказаних посета у специјалистичко-консултативној служби, и то са 40,5% заказаних посета у 2012. години на 69,1% заказаних посета у 2020. години, а удео заказаних посета је порастао у свим специјалистичко-консултативним гранама.
- У циљу повећања задовољства корисника потребно је скратити време чекања на заказани специјалистички преглед, колико је то могуће. Оптимално време чекања износи 30 минута и осим 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 2020. години 90,4% корисника је било примљено на преглед у року од 30 минута, што је већи проценат у односу на претходну годину, када је 86,3% корисника било примљено на преглед у року од 30 минута.
- 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 психијатра, па ни 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 (28 сати), затим психијатрије (27 сати), офталмологије (26 сати), оториноларингологије (25 сати), а најкраће после подне ради служба 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.