

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2021. ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је током децембра 2021. године, у дану који установи највише организационо одговара, уз примену свих прописаних противепидемијских мера. године. Истраживање је обављено у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу.

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић” Барајево (у даљем тексту: ДЗ Барајево),
2. Дому здравља „Вождовац” (у даљем тексту: ДЗ Вождовац),
3. Дому здравља „Врачар” (у даљем тексту: ДЗ Врачар),
4. Дому здравља „Гроцка” (у даљем тексту: ДЗ Гроцка),
5. Дому здравља „Звездара” (у даљем тексту: ДЗ Звездара),
6. Дому здравља „Земун” (у даљем тексту: ДЗ Земун),
7. Дому здравља „Др Ђорђе Ковачевић” Лазаревац (у даљем тексту: ДЗ Лазаревац),
8. Дому здравља „Младеновац” (у даљем тексту: ДЗ Младеновац),
9. Дому здравља „Нови Београд” (у даљем тексту: ДЗ Нови Београд),
10. Дому здравља „Обреновац” (у даљем тексту: ДЗ Обреновац),
11. Дому здравља „Др Милутин Ивковић” Палилула (у даљем тексту: ДЗ Палилула),
12. Дому здравља „Раковица” (у даљем тексту: ДЗ Раковица),
13. Дому здравља „Савски венац” (у даљем тексту: ДЗ Савски венац),
14. Дому здравља „Сопот” (у даљем тексту: ДЗ Сопот),
15. Дому здравља „Стари град” (у даљем тексту: ДЗ Стари град),
16. Дому здравља „Др Симо Милошевић” Чукарица (у даљем тексту: ДЗ Чукарица),
17. Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (у даљем тексту: 333 радника МУП),

18. Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (у даљем тексту: 333 радника ЖС),
19. Заводу за здравствену заштиту студената (у даљем тексту: 333 студената).

Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, који је према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут” први пут примењен 2020. године. У наведеној години, због неповољне епидемиолошке ситуације у вези са болешћу COVID-19, истраживање је спроведено у 9 домова здравља и једном заводу који делатност обавља на примарном нивоу здравствене заштите.

Упитник садржи укупно 17 питања, од којих је 15 затвореног типа, а 7 садрже и потпитања. Поред општих демографских података, испитивана је учесталост обављања прегледа код изабраног лекара и лекара у приватној пракси, начин заказивања и дужина чекања на преглед изабраног лекара. Затим су корисници имали прилику да оцене неке новије погодности које су им омогућене - прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, апликација „Мој доктор“ и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу Интегрисаног здравственој информационог система (ИЗИС). Две групе потпитања односе се на испитивање учесталости и начина саветовања о здравим стиливима живота, као и на обављање скрининг прегледа, а три групе потпитања на задовољство корисника радом медицинских сестара, лекара и услугама и организацијом здравствене заштите у служби. Корисници су даље оцењивали услуге дијагностике и лечења у вези са болешћу COVID-19, укључујући и евентуално одлагање прегледа због епидемиолошке ситуације, али и одлагање прегледа из других разлога. Последња два питања у упитнику односе се на оцену општег здравственог стања корисника и оцену укупног задовољства лечењем. На крају упитника постоји и простор где испитаници могу уписати примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у служби.

Претходни упитник о испитивању задовољства корисника радом изабраног лекара у здравственим установама примарне здравствене заштите био је у употреби од 2010. до 2020. године и садржао је 19 питања, од којих су нека била слична, што је искоришћено у овој анализи за поређења када је то било могуће.

Такође, за разлику од претходних година, у 2020. и 2021. години унос података су обављале здравствене установе (у 2021. години први пут су подаци уношени у „Сервис јавног здравља“), док је обраду података као и раније радио Градски завод за јавно здравље Београд.

Број пацијената и стопа одговора

У установама примарне здравствене заштите (без податка из педијатријске службе ДЗ Палилула и служби за здравствену заштиту жена ДЗ Палилула, 333 радника ЖС и 333 студената), током истраживања задовољства радом изабраног лекара је било укупно 10.558 пацијената, за које је подељен 5.901 упитник, а на које је одговорио 3.991 корисник. Највећи број корисника који је учествовао у истраживању био је из службе опште медицине (2221 испитаника), затим 1.024 корисника педијатријске службе и 746 корисника службе гинекологије. Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника, а ради поређења напомињемо да је прошле године у истраживању учествовало 1.641 корисника (из 9 домова здравља и једног завода који су учествовали у истраживању), (Табела 1).

Табела 1. Број пацијената и број подељених упитника у службама и укупно

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих		Служба за здравствену заштиту деце		Служба за здравствену заштиту жена		Укупно	
	број пацијената	подељени упитници	број пацијената	подељени упитници	број пацијената	подељени упитници	број пацијената	подељени упитници
Дом здравља Барајево	284	80	113	40	33	20	430	140
Дом здравља Вождовац	516	346	180	117	208	139	904	602
Дом здравља Врачар	402	250	190	75	61	43	653	368
Дом здравља Гроцка	202	175	117	69	50	30	369	274
Дом здравља Звездара	531	110	457	52	123	74	1111	236
Дом здравља Земун	388	300	221	200	74	70	683	570
Дом здравља Лазаревац	455	42	140	34	121	27	716	103
Дом здравља Младеновац	450	62	183	96	64	50	697	208
Дом здравља Нови Београд	609	505	348	200	132	70	1089	775
Дом здравља Обреновац	285	285	115	115	52	52	452	452
Дом здравља Палилула	530	382					530	382
Дом здравља Раковица	299	350	132	50	52	22	483	422
Дом здравља Савски венац	210	198	96	96	54	54	360	348
Дом здравља Сопот	91	30	60	19	17	17	168	66
Дом здравља Стари град	246	123	152	60	134	99	532	282
Дом здравља Чукарица	456	124	295	65	128	49	879	238
3333 радника МУП-а	95	80			64	45	159	125
3333 студената	123	90					123	90
3333 радника ЖС	220	220					220	220
УКУПНО	6392	3752	2799	1288	1367	861	10558	5901

У служби за здравствену заштиту одраслих, све установе су доставиле податке о броју подељених и враћених упитника. За 6.392 пацијента у службама опште медицине, подељена су 3.752 упитника, а враћен је 2.221, уз најнижу просечну стопу одговора у посматраном периоду од 59,2%. На служби педијатрије (без ДЗ Палилула), било је 2.799 пацијената за које је подељено 2.799 упитника и враћено 1.024, с стопом одговора од 79,5%. Без ДЗ Палилула, 333 радника ЖС и 333 студената, у службама за здравствену заштиту жена било је 1.367 гинеколошких пацијенткиња, којима је подељен 861 упитник и враћено 746, с стопом одговора од 86,6%.

Највиша просечна стопа одговора, као и у претходној години, забележена је у служби за здравствену заштиту жена 86,6%, а најнижа стопа одговора, по први пут у посматраном периоду, у служби опште медицине 59,2% (Табела 2).

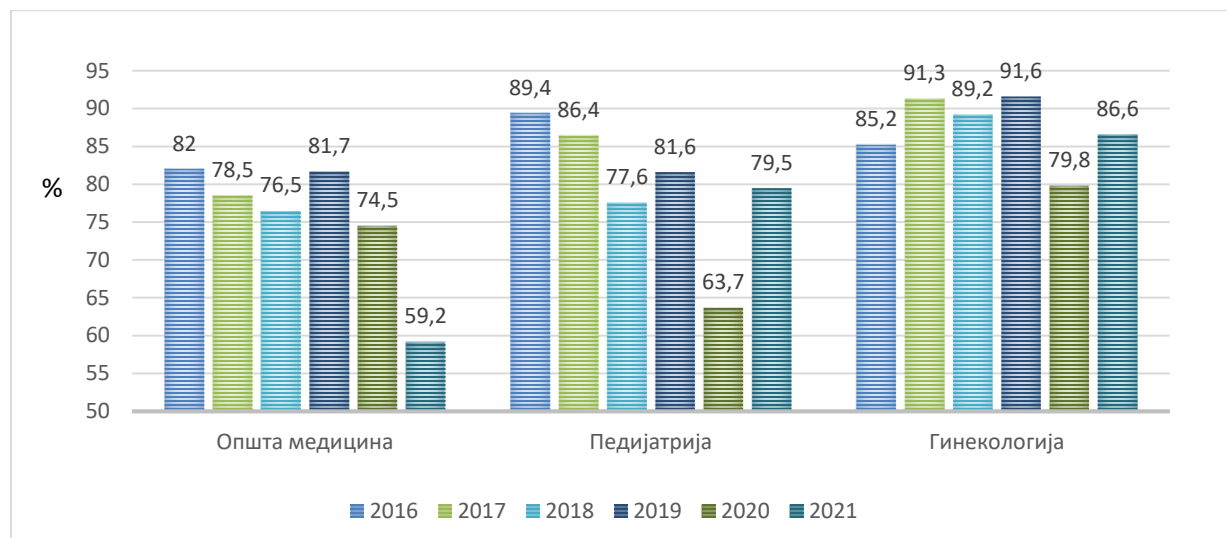
Табела 2. Стопа одговора у односу на број подељених упитника по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих		Служба за здравствену заштиту деце		Служба за здравствену заштиту жена		Укупно	
	попуњени упитници	стопа одговора %	попуњени упитници	стопа одговора %	попуњени упитници	стопа одговора %	попуњени упитници	стопа одговора %
Дом здравља Барајево	79	98,8	30	75,0	20	100,0	129	92,1
Дом здравља Вождовац	346	100,0	117	100,0	139	100,0	602	100,0
Дом здравља Врачар	41	16,4	71	94,7	40	93,0	152	41,3
Дом здравља Гроцка	147	84,0	62	89,9	23	76,7	232	84,7
Дом здравља Звездара	87	79,1	37	71,2	46	62,2	170	72,0
Дом здравља Земун	255	85,0	135	67,5	67	95,7	457	80,2
Дом здравља Лазаревац	34	81,0	24	70,6	24	88,9	82	79,6
Дом здравља Младеновац	48	77,4	72	75,0	47	94,0	167	80,3
Дом здравља Нови Београд	102	20,2	144	72,0	69	98,6	315	40,6
Дом здравља Обреновац	270	94,7	79	68,7	30	57,7	379	83,8
Дом здравља Палилула	96	25,1	38	/	80	/		/
Дом здравља Раковица	15	4,3	38	76,0	22	100,0	75	17,8
Дом здравља Савски венац	160	80,8	97	101,0	52	96,3	309	88,8
Дом здравља Сопот	29	96,7	19	100,0	17	100,0	65	98,5
Дом здравља Стари град	113	91,9	35	58,3	63	63,6	211	74,8
Дом здравља Чукарица	120	96,8	64	98,5	49	100,0	233	97,9
3333 радника МУП-а	48	60,0			38	84,4	86	68,8
3333 студената	57	63,3			30			
3333 радника ЖС	174	79,1			46			
УКУПНО	2221	59,2*	1024	79,5*		86,6*		67,6*

*Стопа одговора у реду укупно рачуната је само са комплетним подацима (без служби за зз деце ДЗ Палилула и без служби за зз жена ДЗ Палилула, 3333 студената и 3333 радника ЖС)

Иако је стопа одговора корисника у истраживању у односу на број подељених упитника варијала по службама од 59,2% до 86,6%, шестогодишњи тренд у свим службама је опадајући, без статистичке значајности (општа медицина $p=0,075$, педијатрија $p=0,140$, гинекологија $p=0,562$), (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2016-2021. године



Личне карактеристике испитаника

Као и у претходним испитивањима задовољства, око две трећине анкетираних корисника чине жене (**64,4%** или 2.696 особа женског пола), док је око трећине корисника мушког пола (**35,6%** или 1.489 корисника мушког пола).

Просечна старост анкетираних корисника је 42,3 године ($SD=18,8$), за 2 године ниже у односу на 2020. годину (44,5 година). Очекивано су најмлађи корисници педијатријске службе, следе корисници гинеколошке службе, а најстарији су у просеку корисници службе опште медицине. За 2.189 пацијената који су попунили податак на служби опште медицине, просечна старост је 50,4 године ($SD=17,0$), док је за 891 гинеколошку пацијентињу просечна старост 40,3 година ($SD=13,6$).

За 1.027 педијатријских пацијената просечна старост је 26,8 година ($SD=15,8$). Приликом анализе података, установљено је да су приликом попуњавања упитника начињене грешке: у складу са стручно-методолошким упутством, тражено је било уписати број година (не годину рођења) особе на прегледу, а не пратиоца (по подацима, 58,9% педијатријских пацијената има преко 18 година).

Просечна старост испитаника у Служби за **општу медицину** је **50,4** године (претходне године је била 51,5 година), док је просечна старост испитаника у Служби **гинекологије** **40,3** године (у претходној години је била 37,4 година), а у Служби **педијатрије** **26,8** година (претходне године је била 29,6 година).

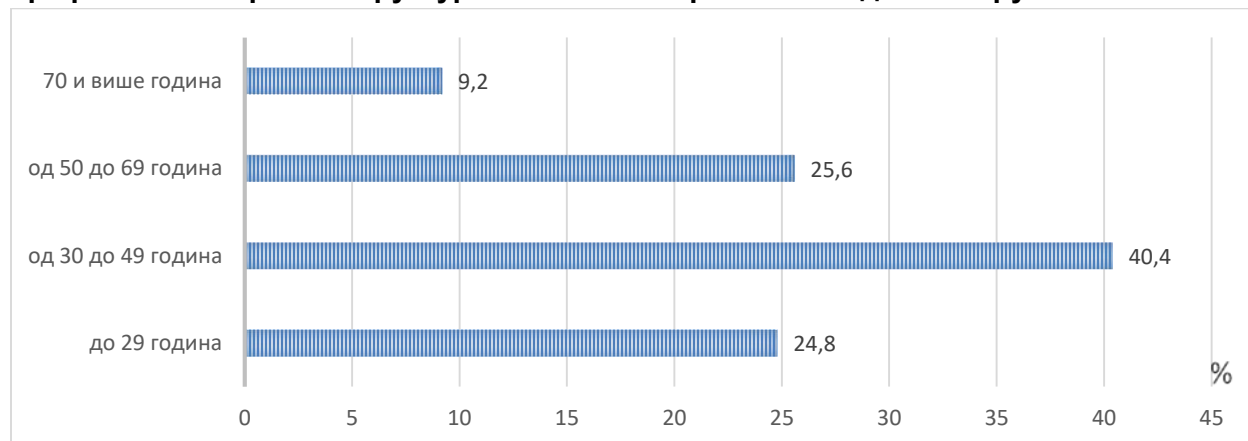
Посматрано по установама, као и претходних година, најмлађе кориснике има 333 студената (просечна старост испитаника је 22 године), док су најстарији корисници 3333 радника ЖС (48,7 година). Уколико се уради тест значајности разлике, увиђа се да постоји високо значајна разлика старосне структуре анкетираних корисника по установама и укупно, и по службама ($p < 0,001$), (Табела 3).

Табела 3. Просечна старост испитаних корисника по службама и установама у 2021. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна старост испитаника			Укупно
	Служба за зз одраслих	Служба за зз деце	Служба за зз жена	
ДЗ Барајево	50,7	30,8	40,8	44,5
ДЗ Чукарица	50,2	40,4	41,1	46,3
ДЗ Гроцка	55,0	25,2	35,3	44,8
ДЗ Лазаревац	50,8	8,9	44,3	36,6
ДЗ Младеновац	47,8	29,6	40,2	37,7
ДЗ Нови Београд	49,6	35,6	42,4	41,7
ДЗ Обреновац	43,2	8,8	42,1	35,9
ДЗ Палилула	52,1	22,4	36,3	40,9
ДЗ Раковица	47,0	6,6	39,8	24,4
ДЗ Савски венац	47,7	33,5	41,2	42,2
ДЗ Сопот	49,5	34,8	36,5	41,8
ДЗ Стари град	54,5	30,1	45,6	47,7
ДЗ Вождовац	59,8	10,7	38,6	45,4
ДЗ Врачар	54,9	36,2	44,9	43,5
ДЗ Земун	49,2	35,8	39,7	43,9
ДЗ Звездара	51,4	25,2	41,3	42,6
333 радника ЖС	47,9		51,8	48,7
333 радника МУП-а	55,5		35,8	46,8
3333С	21,7		21,8	21,7
Укупно	50,4	26,8	40,3	42,3

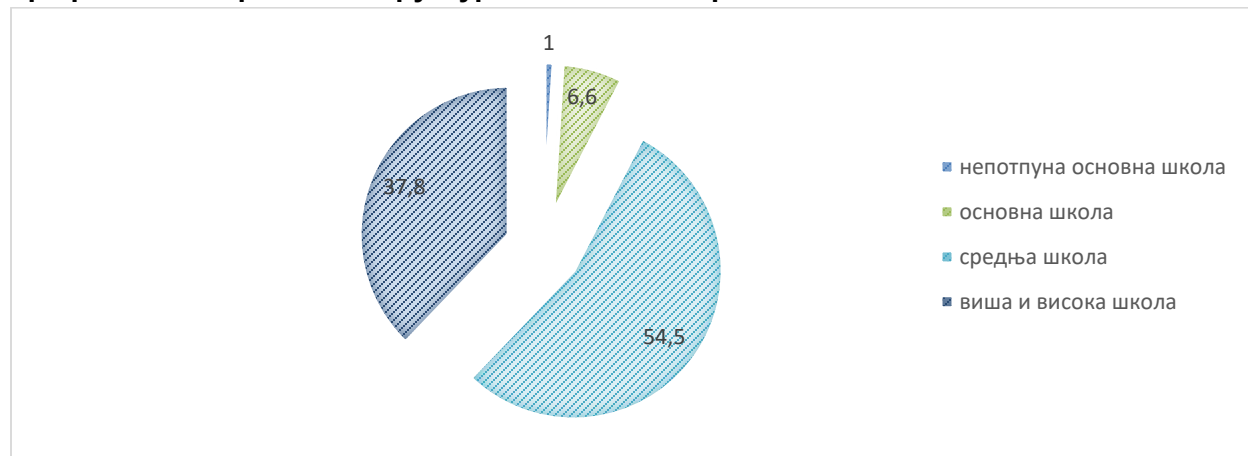
Највећи удео испитиваних корисника налази се у добној групи од **30 до 49** година, сличан је удео корисника у добној групи од 50 до 69 година и до 29 година, а најмањи је удео најстаријих корисника, у добној групи 70 и више година (Графикон 2).

Графикон 2. Старосна структура испитаних корисника по добним групама



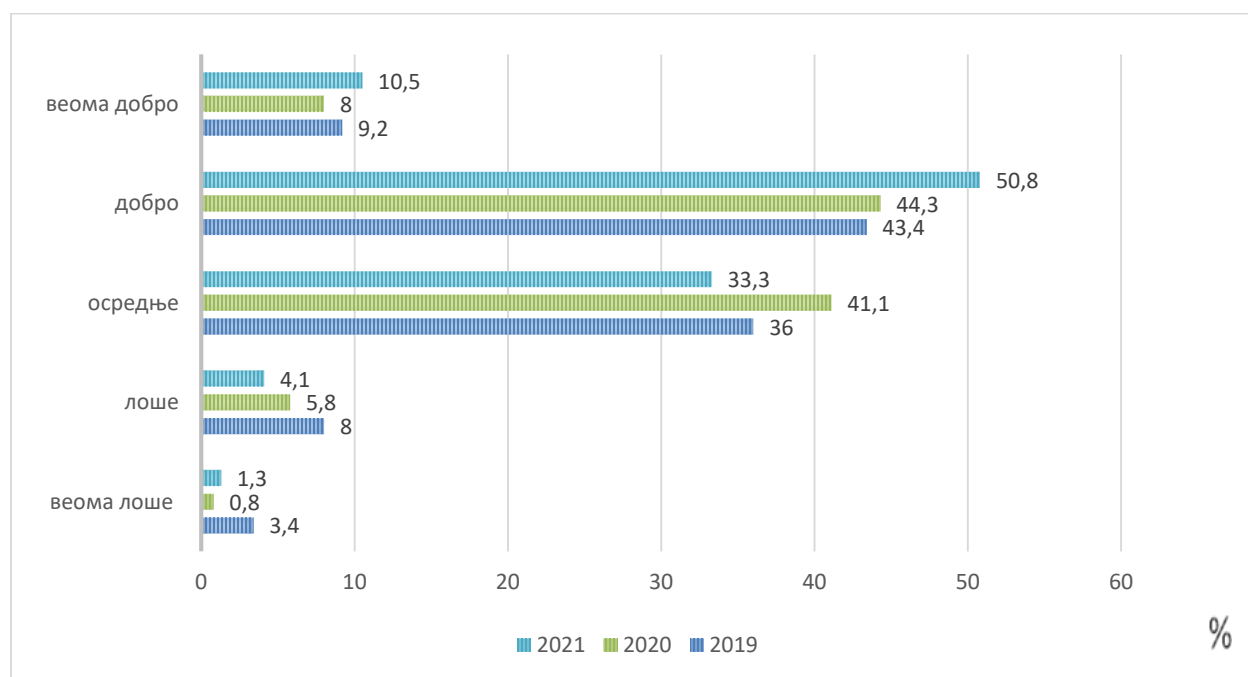
Више од половине анкетираних има завршену средњу школу, а више од 40% испитаника завршило је вишу и високу школу (Графикон 3). Мали је удео оних који имају завршену основну школу или непотпуну основну школу.

Графикон 3. Образовна структура испитаних корисника



Повећан је број испитаника који материјално стање оцењују као добро (50,8%) и веома добро (10,5%), док је мањи удео испитаника који своје стање оцењују као осредње (33,3%) или лоше (4,1%), и то у односу и на 2020. и на 2019. годину (Графикон 4). Не треба заборавити да је 2020. године мањи број здравствених установа учествовао у испитивању.

Графикон 4. Материјално стање испитиваних корисника



Коришћење здравствене заштите

У 2021. години сваки испитани корисник је у просеку посетио свог лекара у државној здравственој установи 5,9 пута, што је за 11% више у односу на претходну годину, када је сваки корисник посетио изабраног лекара у просеку 5,3 пута (Табела 4). Приватну здравствену установу, односно приватну праксу сваки испитаник посетио је у просеку 3,1 пута, готово дупло више у односу на претходну годину (1,8 пута). У 2021. години, по први пут су подаци уношени у Сервис јавног здравља, у коме није било могуће унети 0 (нулу) као број посета лекару у приватној пракси, тако да број посета није упоредив са прошлогодишњим.

Посматрано по установама, увиђа се високо статистички значајна разлика у просечном броју прегледа и код државног ($p < 0,001$) и код приватног лекара ($p < 0,001$).

Највећи број прегледа које су корисници обавили код изабраног лекара у последњих 12 месеци остварено је у ДЗ Гроцка (8,5), а следе ДЗ Обреновац (7,8) и ДЗ Палилула (7,6). Најмањи број прегледа обавили су корисници у ЗЗЗ радника ЖС (2,3) и ДЗ Лазаревац (2,6). Најчешће су лекара у приватној пракси посећивали корисници ДЗ Гроцка (6,4), а најмање ЗЗЗЗС (1,8 пута), ДЗ Нови Београд (1,8 пута) и ДЗ Лазаревац (1,1 пут) (Табела 4).

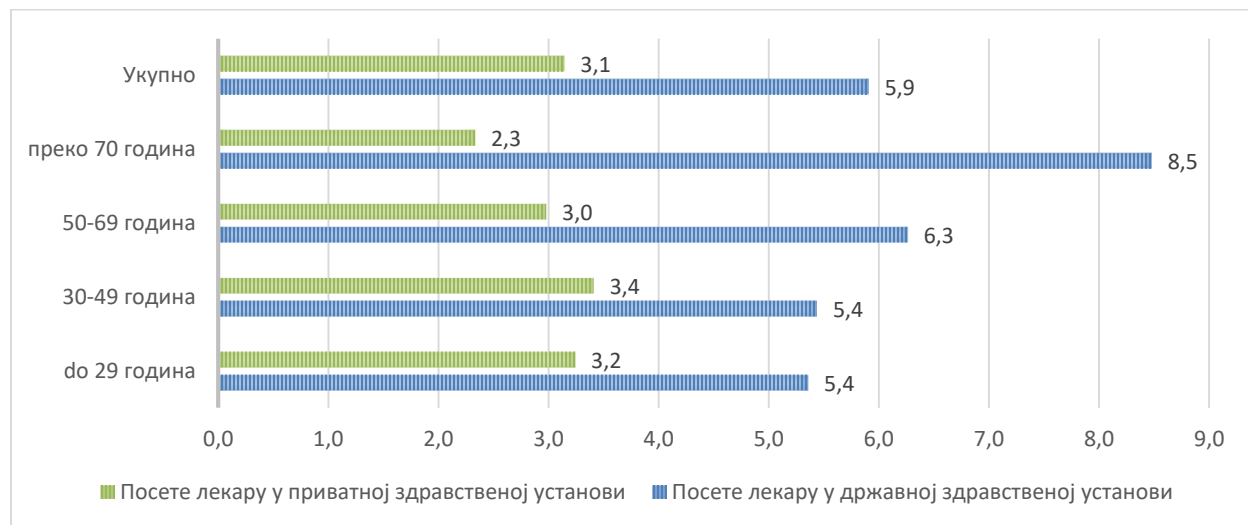
Табела 4. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи у 2020. и 2021. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечан број прегледа код државног лекара		Просечан број прегледа код приватног лекара	
	2020	2021	2020	2021
ДЗ Барајево	4,3	6,4	2,9	2,6
ДЗ Чукарица	6,6	6,3	3,6	3,6
ДЗ Гроцка		8,5		6,4
ДЗ Лазаревац	3,9	2,6	2,6	1,1
ДЗ Младеновац		6,2		4,7
ДЗ Нови Београд	4,7	4,4	0,3	1,8
ДЗ Обреновац	8,4	7,8	3,4	3,4
ДЗ Палилула	5,5	7,6	2,8	3,8
ДЗ Раковица		6,3		4,4
ДЗ Савски венац		5,5		2,4
ДЗ Сопот	6,5	6,3	1,5	4,1
ДЗ Стари град	5,2	7,2	2,7	3,1
ДЗ Вождовац	4,5	5,6	1,4	2,0
ДЗ Врачар		4,3		3,6
ДЗ Земун		5,9		3,4
ДЗ Звездара		6,7		3,5
ЗЗЗ радника ЖС		2,3		3,5
ЗЗЗ радника МУП-а		6,7		4,4
ЗЗЗЗС	3,5	4,7	2,4	1,8
Укупно	5,3	5,9	1,8	3,2

Као што је и очекивано, најстарија група испитаника (преко 70 година старости), најчешће посећује лекара у државној здравственој установи, па је сваки испитаник ове старосне доби посетио изабраног лекара у просеку 8,5 пута у претходних 12 месеци. Следе испитаници старости 50-69 година, који су лекара у државном сектору здравства посетили у просеку 6,2 пута, а ређе су посете испитаника млађих од 49 година (у просеку 5,4 пута у претходних 12 месеци), (Графикон 5).

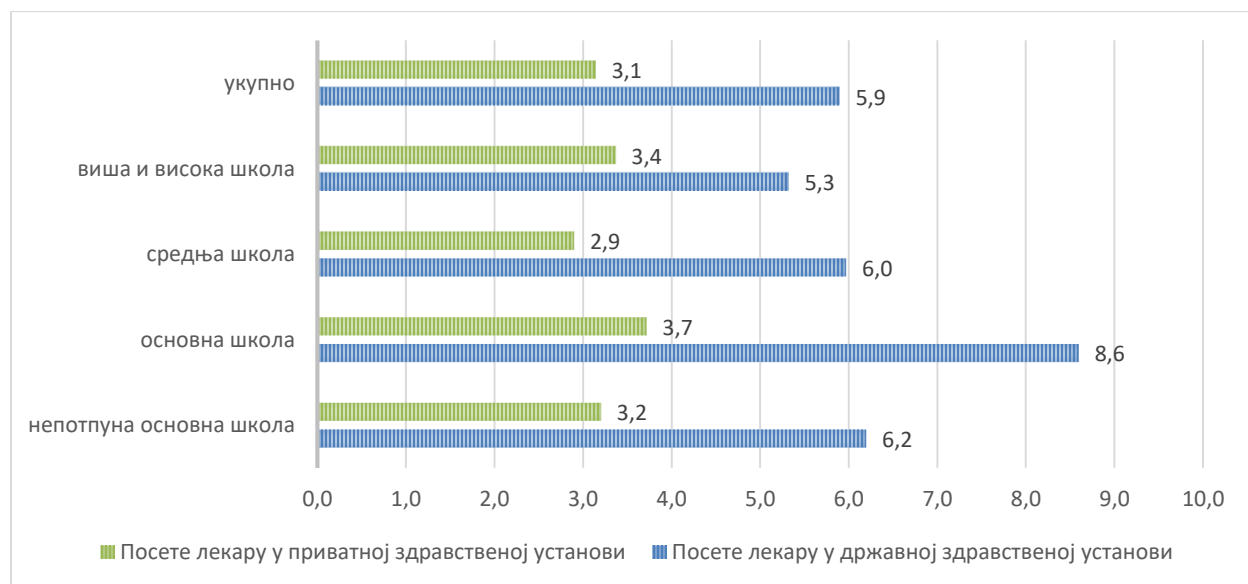
Када се анализирају посете лекару у приватној пракси у претходних 12 месеци, најчешће приватног лекара посећују корисници у старосној доби од 30-49 (у просеку 3,4 пута), затим најмлађи корисници (3,2 пута). Како у Сервис јавног здравља није било могуће унети 0 (нулу) као број посета лекару у приватној пракси, податке треба узети са резервом.

Графикон 5. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи по добним групама



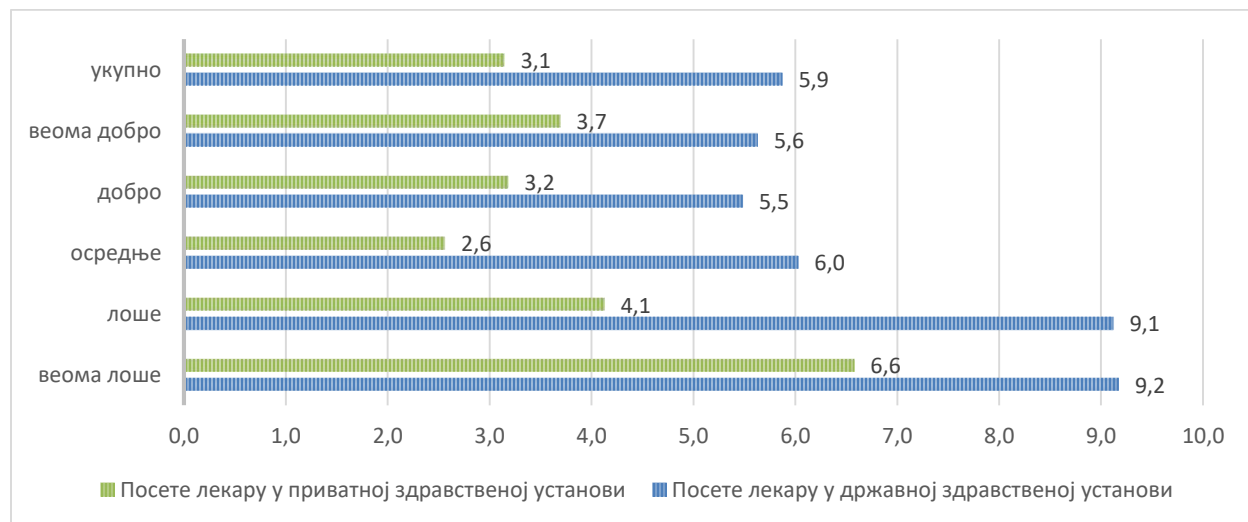
Најређе у државне здравствене установе иду корисници са вишом или високом школом (5,3 посета у претходних 12 месеци), а најчешће корисници са завршеном основном школом (8,6 посета у претходној години). И код лекара у приватној пракси, најчешћи посетиоци имају завршену основну школу (3,7), док су најређи корисници са завршеном средњом школом (2,9), (Графикон 6).

Графикон 6. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи по школској спреми



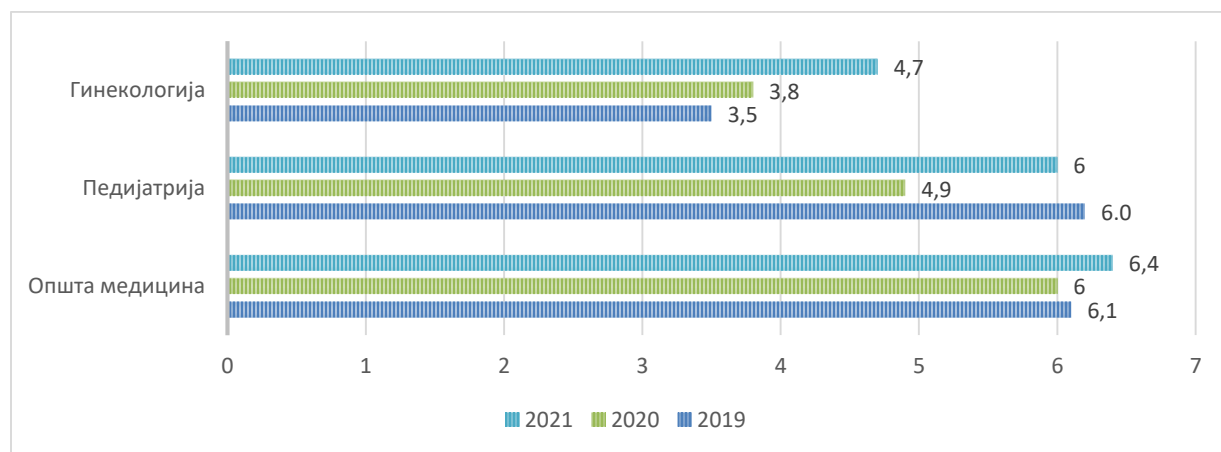
Најређе лекара у државној здравственој установи посећују корисници који материјално стање свог домаћинства оцењују као добро или веома добро (5,5 и 5,6 пута за 12 месеци), а најчешће корисници који материјално стање оцењују као лоше или веома лоше (9,1 и 9,2 пута за 12 месеци). За разлику од претходне године, најчешћи корисници приватне здравствене заштите су такође испитаници које своје материјално стање оцењују као лоше и веома лоше (4,1 и 6,6 пута за 12 месеци), (Графикон 7).

Графикон 7. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи по материјалном стању



Најчешће су изабраног лекара у државној здравственој установи у 2021. години посећивали корисници опште медицине, који су у просеку обавили 6,4 посета, а затим педијатрије (6,0) и гинекологије (4,7), (Графикон 8).

Графикон 8. Просечан број посета корисника лекару по организационој јединици у државној здравственој установи



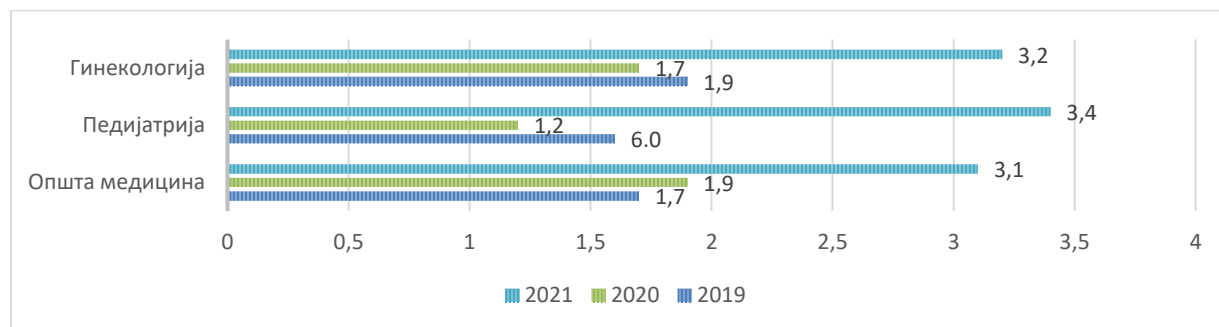
Посматрано по здравственим установама, највећи број посета лекару у државној установи у служби опште медицине пријавили су корисници ДЗ Гроцка (9,7), па ДЗ Стари град (8,4). Највише педијатријских прегледа је било код испитаника из ДЗ Стари град (8,3) и ДЗ Обреновац (8,2), док се најчешће посећене гинеколошке службе налазе у ДЗ Палилула (7,3) и ДЗ Гроцка (7,2), (Табела 5).

Табела 5. Просечан број прегледа корисника у државној здравственој установи у последњих 12 месеци

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Гинекологија	Педијатрија
ДЗ Барајево	6,9	2,1	7,4
ДЗ Чукарица	6,9	4,9	6,4
ДЗ Гроцка	9,7	7,2	6,1
ДЗ Лазаревац	2,9	2,4	2,5
ДЗ Младеновац	7,2	5,0	6,3
ДЗ Нови Београд	5,4	4,2	3,8
ДЗ Обреновац	8,2	3,9	8,2
ДЗ Палилула	7,8	7,3	8,0
ДЗ Раковица	7,6	2,9	7,8
ДЗ Савски венац	4,5	5,3	7,3
ДЗ Сопот	6,7	4,7	7,2
ДЗ Стари град	8,4	4,1	8,3
ДЗ Вождовац	6,1	4,7	5,0
ДЗ Врачар	4,0	4,3	4,5
ДЗ Земун	6,5	4,0	5,6
ДЗ Звездара	7,6	5,2	6,3
ЗЗЗ радника ЖС	2,3	2,2	
ЗЗЗ радника МУП-а	6,7	6,7	
ЗЗЗЗС	4,2	5,6	
Укупно	6,4	4,7	6,0

Сваки испитани корисник је током 2021. године посетио лекара у приватној пракси у просеку 3,2 пута, што је више од претходних година, делом из већ поменутих разлога промене методологије уношења (није било омогућено уношење 0 као број прегледа). Кориснице службе гинекологије су обавиле највише прегледа код приватног лекара, у просеку 6,0 прегледа у последњих 12 месеци (Графикон 9).

Графикон 9. Просечан број посета корисника лекару по организационој јединици у приватној здравственој установи



Посматрано по установама, корисници опште медицине ДЗ Гроцка остварили су највећи број посета лекару у приватној пракси (9,2 посете), док су од корисника педијатријске службе највећи број посета лекару у приватној пракси остварили корисници ДЗ Младеновац (5,3). Кориснице гинеколошких служби 333 радника МУП-а чешће су посећивале лекара у приватној пракси (5,5 посета за 12 месеци), у односу на остале кориснице службе гинекологије (Табела 6).

Табела 6. Просечан број прегледа корисника у приватној здравственој установи у последњих 12 месеци

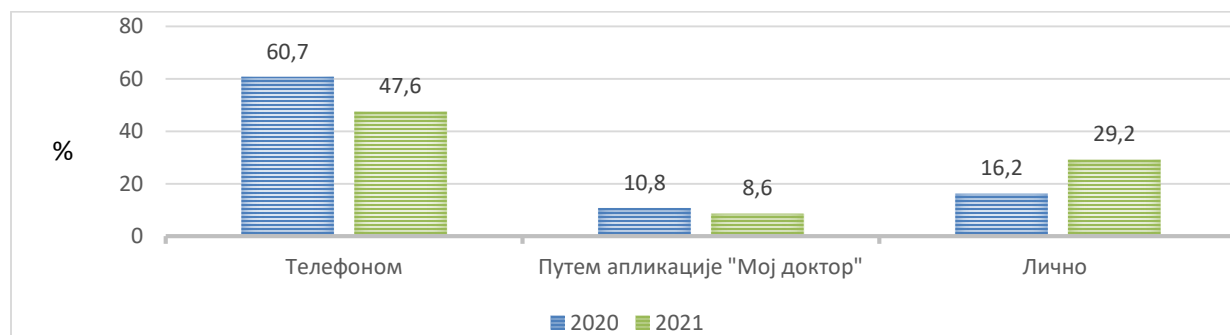
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Гинекологија	Педијатрија
ДЗ Барајево	2,5	3,7	2,3
ДЗ Чукарица	4,0	2,8	3,1
ДЗ Гроцка	9,2	4,0	3,1
ДЗ Лазаревац	1,1	1,1	1,0
ДЗ Младеновац	5,7	3,1	5,3
ДЗ Нови Београд	2,1	1,7	1,6
ДЗ Обреновац	3,2	3,3	4,4
ДЗ Палилула	3,6	4,0	3,9
ДЗ Раковица	9,0	3,5	4,0
ДЗ Савски венац	1,7	3,6	2,8
ДЗ Сопот	4,8	3,6	3,7
ДЗ Стари град	3,4	2,4	4,2
ДЗ Вождовац	1,2	3,7	2,7
ДЗ Врачар	2,9	4,2	3,7
ДЗ Земун	3,9	2,4	3,5
ДЗ Звездара	4,3	2,6	2,5
333 радника ЖС	3,5		
333 радника МУП-а	3,3	5,5	
3333С	1,9	1,6	
Укупно	3,1	3,2	3,4

Заказивање прегледа

На питање „Како заказујете преглед код лекара“, испитаницима су били понуђени одговори „телефоном“, „путем апликације Мој доктор“, „лично“ и „нисам заказивао/ла преглед“. Иако методологијом није био предвиђен избор више од једног понуђеног начина заказивања прегледа, како је у регистар података било могуће похранити све три опције, у нашој анализи су прихваћени сви одговори. То треба имати у виду приликом интерпретације података - како се проценти односе на број испитаника који су на одређен начин заказали преглед у односу на укупан број испитаника, не треба их сабирати међусобно, нити сматрати да су остали одговорили са „нисам заказивао/ла преглед“.

Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона, а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор“ (мање од 10%). Лично прегледе заказује 29,2% испитаника, за 80% више у односу на прошлу годину (Графикон 10). Циљ је да апликацију „Мој доктор“ у значајнијем обиму користи све већи број корисника, како би се олакшало заказивање и смањио удео корисника који прегледе заказују телефоном и лично, као и оних корисника који долазе без заказивања.

Графикон 10. Заказивање прегледа код изабраног лекара



Путем телефона и апликације „Мој доктор“ прегледе најчешће заказују кориснице службе за здравствену заштиту жена, у односу на кориснике службе за здравствену заштиту деце, који пак чешће у односу на остале кориснике на преглед долазе без заказивања (Графикон 11).

Графикон 11. Заказивање прегледа код изабраног лекара по службама



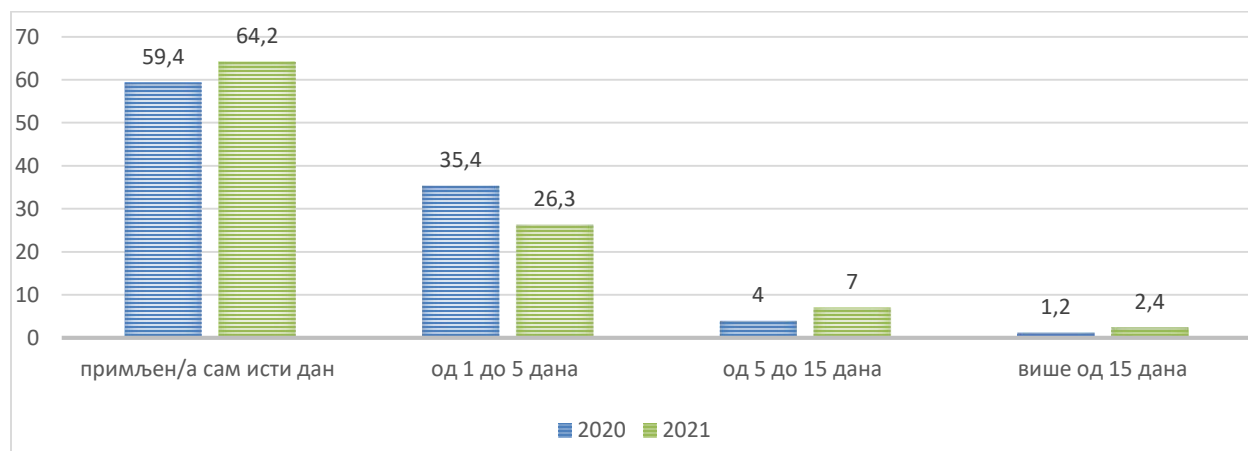
Апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа највише користе испитаници из ДЗ Раковица (29,3%), ЗЗЗ радника ЖС (29,1%) и ДЗ Нови Београд (25,4%), док анкетирани корисници ДЗ Барајево и ДЗ Лазаревац не заказују прегледе путем апликације. Телефон представља најчешћи начин заказивања у готово свим установама примарне здравствене заштите, с изузетком ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара, у којима је готово половина испитаника пријавила лично заказивање. Телефон највише користе испитаници из ДЗ Сопот (78,5%) и ДЗ Нови Београд (70,2%), (Табела 7).

Табела 7. Заказивање прегледа код изабраног лекара опште медицине

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	телефоном	путем апликације „Мој доктор“	лично
ДЗ Барајево	28,7%		32,6%
ДЗ Чукарица	57,9%	8,2%	38,2%
ДЗ Гроцка	43,5%	7,3%	37,5%
ДЗ Лазаревац	29,3%		29,3%
ДЗ Младеновац	23,4%	0,6%	49,7%
ДЗ Нови Београд	70,2%	25,4%	27,6%
ДЗ Обреновац	28,8%	0,5%	30,9%
ДЗ Палилула	20,6%	2,3%	13,6%
ДЗ Раковица	57,3%	29,3%	18,7%
ДЗ Савски венац	59,9%	5,8%	21,0%
ДЗ Сопот	78,5%	3,1%	21,5%
ДЗ Стари град	56,9%	12,8%	22,7%
ДЗ Вождовац	55,3%	10,0%	26,9%
ДЗ Врачар	60,9%	3,3%	15,8%
ДЗ Земун	41,6%	5,9%	33,0%
ДЗ Звездара	46,5%	4,1%	47,6%
ЗЗЗ радника ЖС	44,5%	29,1%	29,5%
ЗЗЗ радника МУП-а	48,8%	1,2%	19,8%
ЗЗЗЗС	55,2%	1,1%	26,4%
Укупно	47,6%	8,6%	29,2%

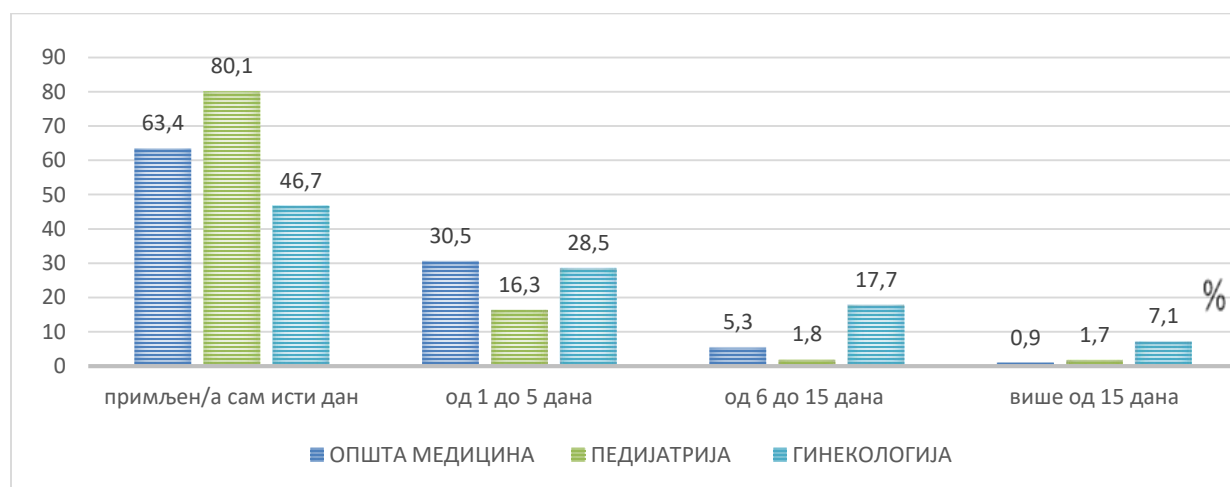
Готово две трећине свих корисника примљено је на преглед код изабраног лекара истог дана, а више од четвртине чекало на овај преглед од 1 до 5 дана (Графикон 12). Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 5 до 15 дана (7%) и оних који су чекали више од 15 дана (2,4%).

Графикон 12. Чекање на преглед код изабраног лекара



Испитаници су најчешће примљени на преглед истог дана (чак 80% педијатријских пацијената, готово две трећине корисника службе опште медицине и половина корисница гинеколошке службе), (Графикон 13). Најдуже се чека на гинеколошки преглед, па је тако највећи удео корисница гинеколошке службе које на преглед чекају од 6 до 15 дана (17,7%), као и оних које на преглед чекају дуже од 15 дана (7,1%).

Графикон 13. Чекање на преглед изабраног лекара по службама



Преко 90% корисника службе опште медицине је примљено на преглед истог дана у ДЗ Обреновац, 3333С и 3333 радника ЖС (сваки корисник), док се на преглед од 1 до 5 дана најчешће чека у ДЗ Нови Београд (68,6%) и ДЗ Вождовац (63,2%). Највећи проценат чекања од 6-15 дана је био у ДЗ Земун (22,7%), док се највећи проценат корисника који је чекао дуже од 15 дана налазио у ДЗ Барајево (5,1%), (Табела 8). За ДЗ Палилула у базу није унет одговор на ово питање.

Табела 8. Чекање на преглед код избраног лекара опште медицине

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Барајево	88,6%	2,5%	3,8%	5,1%
ДЗ Чукарица	63,6%	31,8%	3,6%	0,9%
ДЗ Гроцка	70,7%	26,4%	1,4%	1,4%
ДЗ Лазаревац	61,8%	38,2%		
ДЗ Младеновац	87,5%	10,0%		2,5%
ДЗ Нови Београд	29,4%	68,6%	2,0%	
ДЗ Обреновац	90,4%	7,8%	1,1%	0,7%
ДЗ Палилула				
ДЗ Раковица	73,3%	20,0%	6,7%	
ДЗ Савски венац	62,9%	30,8%	5,7%	0,6%
ДЗ Сопот	62,1%	37,9%		
ДЗ Стари град	60,2%	34,0%	4,9%	1,0%
ДЗ Вождовац	32,1%	63,2%	4,7%	
ДЗ Врачар	87,2%	12,8%		
ДЗ Земун	39,6%	36,5%	22,7%	1,2%
ДЗ Звездара	53,6%	38,1%	4,8%	3,6%
ЗЗЗ радника ЖС	100,0%			
ЗЗЗ радника МУП-а	86,7%	11,1%	2,2%	
ЗЗЗЗС	96,4%	1,8%	1,8%	
Укупно	63,4%	30,5%	5,3%	0,9%

Табела 9. Чекање на преглед код избраног педијатра

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Барајево	100,0%			
ДЗ Чукарица	75,4%	22,8%	1,8%	
ДЗ Гроцка	90,0%	10,0%		
ДЗ Лазаревац	100,0%			
ДЗ Младеновац	88,1%	6,8%	3,4%	1,7%
ДЗ Нови Београд	48,6%	50,7%	0,7%	
ДЗ Обреновац	94,9%	5,1%		
ДЗ Палилула	97,3%	2,7%		
ДЗ Раковица	100,0%			
ДЗ Савски венац	76,0%	24,0%		
ДЗ Сопот	68,4%	31,6%		
ДЗ Стари град	90,9%	6,1%	3,0%	
ДЗ Вождовац	79,1%	17,4%	0,9%	2,6%
ДЗ Врачар	70,0%	12,9%	12,9%	4,3%
ДЗ Земун	86,7%	3,7%	2,2%	7,4%
ДЗ Звездара	88,9%	5,6%	2,8%	2,8%
ЗЗЗ радника ЖС				
Укупно	80,1%	16,3%	1,8%	1,7%

Сваки корисник педијатријске службе је примљен на преглед истог дана у ДЗ Барајево, ДЗ Лазаревац и ДЗ Раковица. Од 1 до 5 дана на преглед педијатра чекало је 50,7% корисника ДЗ Нови Београд, док се најдуже на преглед чекало у ДЗ Врачар (12,9% корисника је чекало 6-15 дана) и ДЗ Земун (7,4% корисника је чекало преко 15 дана), (Табела 9).

Преко 90% корисница ЗЗЗЗ радника ЖС и ДЗ Барајево примљено је на преглед код изабраног гинеколога истог дана, док је чекање на преглед гинеколога од 1 до 5 дана било најчешће код корисница ДЗ Сопот (70,6%). Трећина корисница ДЗ Врачар и ДЗ Вождовац су на преглед чекале 6-15 дана. Највећи удео корисница које су на преглед гинеколога чекале дуже од 15 дана је у ДЗ Младеновац (23,1%), док је у још 6 установа он већи од 10% (Табела 10).

Табела 10. Чекање на преглед код изабраног гинеколога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Барајево	95,0%	5,0%		
ДЗ Чукарица	20,9%	53,5%	20,9%	4,7%
ДЗ Гроцка	73,9%	17,4%	8,7%	
ДЗ Лазаревац	37,5%	62,5%		
ДЗ Младеновац	38,5%	12,8%	25,6%	23,1%
ДЗ Нови Београд	37,5%	51,6%	10,9%	
ДЗ Обреновац	26,7%	56,7%	16,7%	
ДЗ Палилула	88,9%	7,4%	3,7%	
ДЗ Раковица	31,8%	63,6%	4,5%	
ДЗ Савски венац	72,3%	23,4%	2,1%	2,1%
ДЗ Сопот	17,6%	70,6%	11,8%	
ДЗ Стари град	32,2%	25,4%	28,8%	13,6%
ДЗ Вождовац	25,9%	23,0%	38,5%	12,6%
ДЗ Врачар	18,4%	36,8%	34,2%	10,5%
ДЗ Земун	53,7%	16,4%	19,4%	10,4%
ДЗ Звездара	45,2%	19,0%	23,8%	11,9%
ЗЗЗ радника ЖС	97,8%	2,2%		
ЗЗЗ радника МУП-а	69,4%	11,1%	2,8%	16,7%
ЗЗЗЗС	37,9%	51,7%	10,3%	
Укупно	46,7%	28,5%	17,7%	7,1%

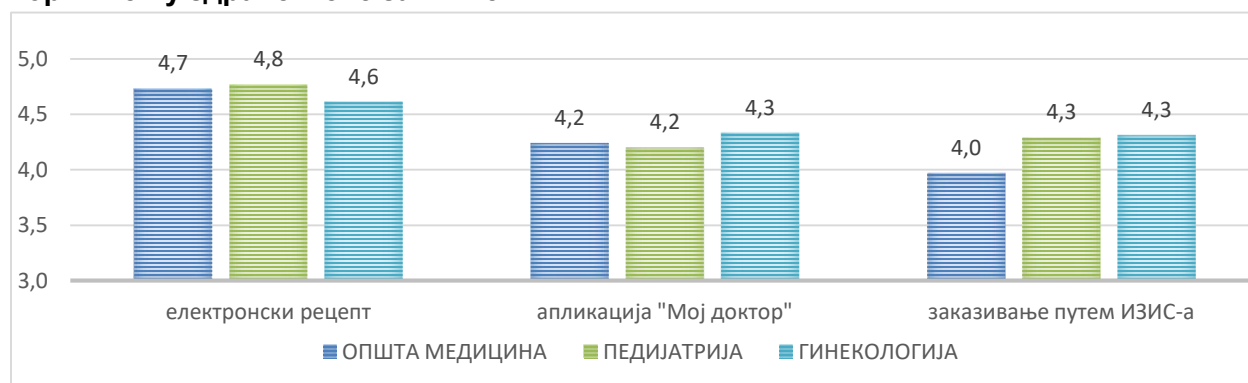
За електронска унапређења здравствене заштите, одређени проценат корисника се изјаснио да се не односе на њих (електронски рецепт – 22,8%, апликација „Мој доктор“ – 37,5% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 21,1%). У даљој анализи процената и просечних оцена, наведени корисници нису узети у разматрање.

Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања терапије за хронична обољења у апотеци без одласка код изабраног лекара, оцењен је просечном оценом **4,71**, док су апликација „Мој доктор“ и заказивање специјалистичких прегледа

електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система корисници оценили са **4,25** и **4,11**.

Запажа се да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара добило највише оцене испитиваних корисника у све три службе. Апликацијом „Мој доктор“ и заказивањем преко ИЗИС-а најзадовољније су кориснице гинеколошке службе, док је електронски рецепт највише цењен на педијатрији (Графикон 14).

Графикон 14. Просечна оцена задовољства корисника појединим унапређењима у коришћењу здравствене заштите



Табела 11. Оцена могућности прописивања лекова путем електронског рецепта

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,72	0,9%	0,9%	4,7%	12,1%	81,3%
ДЗ Чукарица	4,70		0,6%	6,4%	15,6%	77,5%
ДЗ Гроцка	4,83	1,0%		2,6%	7,9%	88,5%
ДЗ Лазаревац	4,81	3,7%			3,7%	92,6%
ДЗ Младеновац	4,36	2,1%	7,4%	10,5%	12,6%	67,4%
ДЗ Нови Београд	4,98				1,8%	98,2%
ДЗ Обреновац	4,66	0,4%	5,2%	5,2%	7,0%	82,2%
ДЗ Палилула	4,70	2,5%	3,1%	2,5%	6,2%	85,7%
ДЗ Раковица	4,92			2,7%	2,7%	94,7%
ДЗ Савски венац	4,87	0,8%	0,8%	1,2%	5,5%	91,8%
ДЗ Сопот	4,84		1,8%	1,8%	7,3%	89,1%
ДЗ Стари град	4,76		1,8%	6,7%	4,8%	86,7%
ДЗ Вождовац	4,85		1,0%	2,3%	7,1%	89,6%
ДЗ Врачар	4,72	1,8%		2,7%	15,2%	80,4%
ДЗ Земун	4,59	1,1%	1,4%	5,2%	21,5%	70,8%
ДЗ Звездара	4,58	1,6%	2,3%	7,0%	14,8%	74,2%
333 радника ЖС	4,51			1,8%	45,2%	53,0%
333 радника МУП-а	4,19	7,4%	9,3%	5,6%	13,0%	64,8%
3333С	4,33	6,7%	4,4%	8,9%	8,9%	71,1%
Укупно	4,71	0,9%	1,7%	3,8%	12,2%	81,4%

Чак 81,4% свих корисника оценило је највишом оценом могућност прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, значајно више од прошлогодишњих 68%. Гледано по установама, више од 90% корисника у ДЗ Нови Београд, ДЗ Лазаревац, ДЗ Раковица и ДЗ Савски венац је оценило ову могућност највишом оценом, док је испод две трећине корисника 333 радника ЖС и 3333 радника МУП-а оценило електронски рецепт највишом оценом (Табела 11).

Апликација „Мој доктор“ добила је углавном високе оцене од корисника различитих здравствених установа (Табела 12), па је тако 60% корисника (прошле године 40%) ову апликацију оценило највишом оценом, а још око 20% је дало оцену врло добар 4 (исто као и прошле године). Најзадовољнији су корисници ДЗ Нови Београд, ДЗ Гроцка, ДЗ Раковица и ДЗ Сопот, а најнезадовољних корисника, који су дали оцену за апликацију 1 или 2, било је по 5%.

Табела 12. Оцена апликације „Мој доктор“

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,06	9,7%	4,3%	10,8%	20,4%	54,8%
ДЗ Чукарица	4,11	4,9%	1,6%	20,5%	23,8%	49,2%
ДЗ Гроцка	4,55	4,8%	2,4%	5,5%	7,3%	80,0%
ДЗ Лазаревац	4,10	5,0%		10,0%	50,0%	35,0%
ДЗ Младеновац	3,57	18,4%	7,9%	14,5%	17,1%	42,1%
ДЗ Нови Београд	4,96				4,0%	96,0%
ДЗ Обреновац	4,44	1,3%	6,6%	11,1%	8,9%	72,1%
ДЗ Палилула	3,59	12,9%	13,8%	15,5%	16,4%	41,4%
ДЗ Раковица	4,67	1,3%	1,3%	8,0%	8,0%	81,3%
ДЗ Савски венац	4,51	1,4%	4,9%	2,8%	23,1%	67,8%
ДЗ Сопот	4,66	3,1%	3,1%	3,1%	6,3%	84,4%
ДЗ Стари град	4,33	5,9%	0,8%	10,1%	21,0%	62,2%
ДЗ Вождовац	4,37	1,3%	1,9%	10,6%	31,3%	55,0%
ДЗ Врачар	3,75	12,7%	9,1%	14,5%	18,2%	45,5%
ДЗ Земун	3,68	9,9%	11,7%	18,6%	20,4%	39,4%
ДЗ Звездара	3,58	13,5%	12,5%	16,7%	16,7%	40,6%
333 радника ЖС	4,58				41,8%	58,2%
333 радника МУП-а	3,78	10,8%	5,4%	24,3%	13,5%	45,9%
3333С	3,85	14,8%	3,7%	18,5%	7,4%	55,6%
Укупно	4,25	5,1%	4,9%	10,3%	19,6%	60,1%

Примена могућности заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а добила је највишу оцену код преко половине корисника у установама примарне здравствене заштите у Београду. Најзадовољнији су корисници ДЗ Нови Београд и ДЗ Лазаревац (преко 90% највиших оцена), док је чак у 5 домова здравља више од 10% испитаника дало најнижу оцену (Табела 13).

Табела 13. Оцена могућности заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,92	12,3%	4,7%	11,3%	22,6%	49,1%
ДЗ Чукарица	3,77	10,2%	7,9%	19,2%	19,8%	42,9%
ДЗ Гроцка	4,35	7,6%	3,8%	7,1%	9,2%	72,3%
ДЗ Лазаревац	4,82	3,6%			3,6%	92,9%
ДЗ Младеновац	3,79	12,8%	5,3%	20,2%	13,8%	47,9%
ДЗ Нови Београд	4,94		0,6%		4,1%	95,3%
ДЗ Обреновац	4,49	2,4%	5,2%	6,7%	11,9%	73,7%
ДЗ Палилула	3,98	5,8%	7,8%	14,9%	25,3%	46,1%
ДЗ Раковица	4,24	6,7%		16,0%	17,3%	60,0%
ДЗ Савски венац	4,69	2,3%	1,5%	3,8%	9,2%	83,1%
ДЗ Сопот	4,50	3,4%	3,4%	5,2%	15,5%	72,4%
ДЗ Стари град	4,26	4,8%	2,4%	14,5%	18,7%	59,6%
ДЗ Вождовац	3,67	1,7%	4,8%	50,3%	11,0%	32,2%
ДЗ Врачар	3,49	10,0%	13,3%	30,0%	11,1%	35,6%
ДЗ Земун	3,63	18,9%	5,9%	9,6%	24,2%	41,3%
ДЗ Звездара	3,91	9,9%	6,6%	16,5%	16,5%	50,4%
333 радника ЖС	4,54			0,9%	44,1%	55,0%
333 радника МУП-а	3,77	8,9%	10,7%	21,4%	12,5%	46,4%
3333С	3,90	9,5%	9,5%	9,5%	23,8%	47,6%
Укупно	4,11	6,2%	4,6%	16,7%	16,8%	55,8%

Саветовање о здравим стилевима живота

Савете о здравим стилевима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 14). Као и претходних година, корисници током редовне посете најчешће добијају савете о значају правилне исхране (41,7%) и редовне физичке активности (39,5%). Изабрани лекар током редовне посете ређе даје и савете о одбрани од стреса (29,9%), штетности пушења (29,2%), а затим и о штетности алкохола (25,4%), а најређе савете о сигурном сексу (20,4%) и опасностима злоупотребе дроге (18,9%), с обзиром да готово половина испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни.

Табела 14. Саветовање о здравим стиливима живота

Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?					
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
Правилна исхрана	41,7%	13,7%	12,7%	26,9%	5,1%
Важност физичке активности	39,5%	13,5%	13,6%	28,3%	5,1%
Злоупотреба алкохола	25,4%	7,5%	21,3%	40,2%	5,5%
Штетност пушења	29,2%	9,2%	18,6%	37,4%	5,7%
Одбрана од стреса	29,9%	10,9%	18,2%	35,2%	5,8%
Важност сигурног секса	20,4%	6,7%	23,6%	43,0%	6,3%
Злоупотреба дрога	18,9%	5,8%	23,3%	45,7%	6,4%

О правилној исхрани готово сваки други корисник саветује се са својим изабраним лекаром током редовне посете (Табела 15), а највећи је удео корисника ДЗ Лазаревац (89%) и ДЗ Гроцка (65%). У превентивном центру/саветовалишту, информације добије трећина испитаника ДЗ Вождовац и ДЗ Нови Београд.

Табела 15. Учесталост саветовања о правилној исхрани

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	43,4%	13,2%	10,1%	24,0%	9,3%
ДЗ Чукарица	42,3%	9,5%	11,4%	30,9%	5,9%
ДЗ Гроцка	65,0%	5,0%	5,9%	20,5%	3,6%
ДЗ Лазаревац	88,7%	11,3%			
ДЗ Младеновац	39,8%	2,3%	17,3%	32,3%	8,3%
ДЗ Нови Београд	33,5%	32,9%	0,3%	31,0%	2,2%
ДЗ Обреновац	25,7%	8,8%	47,1%	15,8%	2,7%
ДЗ Палилула	51,2%	6,8%	13,5%	18,8%	9,7%
ДЗ Раковица	57,3%	14,7%	2,7%	21,3%	4,0%
ДЗ Савски венац	34,7%	16,7%	7,0%	37,3%	4,3%
ДЗ Сопот	36,5%	12,7%	7,9%	34,9%	7,9%
ДЗ Стари град	50,0%	4,6%	13,4%	28,9%	3,1%
ДЗ Вождовац	43,5%	31,4%	3,0%	18,7%	3,4%
ДЗ Врачар	58,5%	5,4%	6,1%	24,5%	5,4%
ДЗ Земун	28,9%	9,2%	24,5%	29,3%	8,1%
ДЗ Звездара	33,5%	11,2%	13,7%	31,1%	10,6%
ЗЗЗ радника ЖС	52,3%			47,7%	
ЗЗЗ радника МУП-а	40,5%	9,5%	10,8%	31,1%	8,1%
ЗЗЗЗС	38,1%	2,4%	8,3%	39,3%	11,9%
Укупно	41,7%	13,7%	12,7%	26,9%	5,1%

Одмах после савета о правилној исхрани, које изабрани лекари најчешће дају својим корисницима, по учесталости следе савети о важности физичке активности, који се током редовне посете такође добијају најчешће у ДЗ Лазаревац (84%) и ДЗ Гроцка (67%). Најчешће су савете о важности физичке активности својим корисницима у превентивном центру/саветовалишту давали изабрани лекари ДЗ Нови Београд и ДЗ Вождовац (Табела 16).

Табела 16. Учесталост саветовања о важности физичке активности

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	38,0%	15,5%	12,4%	24,0%	10,1%
ДЗ Чукарица	41,4%	9,3%	10,7%	33,0%	5,6%
ДЗ Гроцка	66,8%	3,8%	7,1%	19,0%	3,3%
ДЗ Лазаревац	83,8%	16,2%			
ДЗ Младеновац	35,6%	3,0%	22,0%	31,1%	8,3%
ДЗ Нови Београд	38,5%	28,0%	0,3%	31,5%	1,6%
ДЗ Обреновац	23,6%	8,8%	48,5%	16,9%	2,1%
ДЗ Палилула	48,5%	9,4%	13,4%	20,3%	8,4%
ДЗ Раковица	54,7%	16,0%	1,3%	21,3%	6,7%
ДЗ Савски венац	34,7%	11,9%	7,8%	41,2%	4,4%
ДЗ Сопот	39,7%	12,7%	6,3%	33,3%	7,9%
ДЗ Стари град	52,4%	3,7%	10,6%	28,6%	4,8%
ДЗ Вождовац	40,1%	33,2%	4,3%	19,2%	3,2%
ДЗ Врачар	48,3%	7,7%	12,6%	25,2%	6,3%
ДЗ Земун	28,2%	9,8%	23,9%	30,2%	7,9%
ДЗ Звездара	32,7%	11,5%	16,4%	29,7%	9,7%
ЗЗЗ радника ЖС	36,4%			63,6%	
ЗЗЗ радника МУП-а	45,2%	1,4%	15,1%	30,1%	8,2%
ЗЗЗЗС	40,0%	3,5%	11,8%	32,9%	11,8%
Укупно	39,5%	13,5%	13,6%	28,3%	5,1%

Сваки четврти корисник је добио савет од изабраног лекара о штетности употребе алкохола током редовне посете (највише у ДЗ Гроцка, 54%), док 40% сматра да им такав савет није ни потребан (највише у ДЗ Нови Београд, 72%), (Табела 17). За ДЗ Лазаревац у базу није унет одговор на ово питање.

Табела 17. Учесталост саветовања о штетности злоупотребе алкохола

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	29,5%	13,2%	15,5%	31,8%	10,1%
ДЗ Чукарица	24,1%	6,9%	18,7%	40,4%	9,9%
ДЗ Гроцка	54,1%	2,4%	11,1%	30,0%	2,4%
ДЗ Лазаревац					
ДЗ Младеновац	27,9%	3,9%	24,0%	35,7%	8,5%
ДЗ Нови Београд	11,9%	13,2%	1,9%	71,6%	1,3%
ДЗ Обреновац	11,1%	5,9%	51,4%	29,5%	2,2%
ДЗ Палилула	23,7%	12,6%	16,2%	38,9%	8,6%
ДЗ Раковица	34,7%	14,7%	2,7%	41,3%	6,7%
ДЗ Савски венац	27,6%	1,8%	9,2%	56,3%	5,1%
ДЗ Сопот	27,0%	3,2%	4,8%	57,1%	7,9%
ДЗ Стари град	31,7%	6,6%	20,8%	37,7%	3,3%
ДЗ Вождовац	20,4%	11,4%	36,8%	27,8%	3,5%
ДЗ Врачар	32,1%	2,9%	20,4%	37,2%	7,3%
ДЗ Земун	19,3%	7,9%	26,9%	36,3%	9,6%
ДЗ Звездара	28,1%	12,5%	18,1%	31,9%	9,4%
ЗЗЗ радника ЖС	45,0%		0,5%	54,1%	0,5%
ЗЗЗ радника МУП-а	30,0%	2,9%	12,9%	47,1%	7,1%
ЗЗЗЗС	30,4%	3,8%	12,7%	41,8%	11,4%
Укупно	25,4%	7,5%	21,3%	40,2%	5,5%

Табела 18. Учесталост саветовања о штетности пушења

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	37,2%	13,2%	10,9%	28,7%	10,1%
ДЗ Чукарица	29,6%	8,3%	18,0%	35,9%	8,3%
ДЗ Гроцка	56,2%	3,8%	11,0%	26,7%	2,4%
ДЗ Лазаревац	69,2%	30,8%			
ДЗ Младеновац	34,4%	2,3%	21,9%	32,0%	9,4%
ДЗ Нови Београд	24,7%	14,4%	0,6%	59,0%	1,3%
ДЗ Обреновац	10,8%	6,2%	50,3%	30,4%	2,4%
ДЗ Палилула	37,0%	11,0%	16,0%	28,5%	7,5%
ДЗ Раковица	40,0%	12,0%	4,0%	38,7%	5,3%
ДЗ Савски венац	29,7%	2,6%	8,4%	54,2%	5,1%
ДЗ Сопот	34,9%	4,8%	4,8%	47,6%	7,9%
ДЗ Стари град	34,4%	4,9%	16,9%	39,9%	3,8%
ДЗ Вождовац	24,5%	22,7%	22,2%	26,9%	3,7%
ДЗ Врачар	29,0%	2,9%	22,5%	37,7%	8,0%
ДЗ Земун	21,2%	7,4%	27,6%	33,7%	10,1%
ДЗ Звездара	32,5%	11,3%	16,9%	30,0%	9,4%
ЗЗЗ радника ЖС	35,9%		0,5%	60,9%	2,7%
ЗЗЗ радника МУП-а	35,2%		15,5%	42,3%	7,0%
ЗЗЗЗС	33,8%	2,5%	13,8%	37,5%	12,5%
Укупно	29,2%	9,2%	18,6%	37,4%	5,7%

Више од половине корисника добија током редовне посете изабраном лекару савете о штетности пушења само у ДЗ Лазаревац и ДЗ Гроцка (Табела 18), док преко половине корисника сматра да им ти савети нису потребни у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ЗЗЗ радника ЖС.

Око 30% корисника добија савете о избегавању и одбрани од стреса током редовне посете изабраном лекару (највише у ДЗ Гроцка, 60,9%), а око 11% у превентивном центру/саветовалишту (највише у ДЗ Лазаревац, 69,2%). Око 35% корисника сматра да им овај савет није потребан, највише у ЗЗЗ радника ЖС (64,1%), (Табела 19).

Табела 19. Учесталост саветовања о избегавању/одбрани од стреса

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	31,0%	17,8%	14,7%	27,1%	9,3%
ДЗ Чукарица	33,5%	7,9%	18,2%	33,0%	7,4%
ДЗ Гроцка	60,9%	2,4%	8,2%	24,6%	3,9%
ДЗ Лазаревац	30,8%	69,2%			
ДЗ Младеновац	38,0%	5,4%	21,7%	26,4%	8,5%
ДЗ Нови Београд	27,2%	14,1%	0,3%	56,4%	1,9%
ДЗ Обреновац	4,3%	7,8%	55,0%	30,5%	2,4%
ДЗ Палилула	40,7%	8,2%	15,5%	27,3%	8,2%
ДЗ Раковица	48,0%	9,3%	4,0%	29,3%	9,3%
ДЗ Савски венац	30,2%	3,0%	9,0%	53,0%	4,9%
ДЗ Сопот	39,7%	4,8%	7,9%	41,3%	6,3%
ДЗ Стари град	45,7%	4,3%	15,1%	30,6%	4,3%
ДЗ Вождовац	22,2%	31,2%	15,8%	26,9%	3,9%
ДЗ Врачар	27,2%	3,7%	20,6%	40,4%	8,1%
ДЗ Земун	22,5%	7,9%	29,8%	31,1%	8,8%
ДЗ Звездара	38,0%	10,8%	15,8%	25,3%	10,1%
ЗЗЗ радника ЖС	32,3%		0,9%	64,1%	2,7%
ЗЗЗ радника МУП-а	38,0%	8,5%	18,3%	28,2%	7,0%
ЗЗЗЗС	39,0%	2,4%	12,2%	29,3%	17,1%
Укупно	29,9%	10,9%	18,2%	35,2%	5,8%

С обзиром да готово сваки други испитаник сматра да му није потребно саветовање о важности сигурног секса, тек сваки пети корисник добија ове савете током редовне посете изабраном лекару и још 6,7% у превентивном центру/саветовалишту (Табела 20). За ДЗ Лазаревац у базу није унет одговор на ово питање.

Табела 20. Учесталост саветовања о важности сигурног секса

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	23,3%	17,8%	15,5%	34,9%	8,5%
ДЗ Чукарица	19,4%	7,0%	22,4%	40,8%	10,4%
ДЗ Гроцка	53,7%	2,4%	11,7%	29,3%	2,9%
ДЗ Лазаревац					
ДЗ Младеновац	29,6%	2,4%	24,0%	34,4%	9,6%
ДЗ Нови Београд	12,5%	13,2%	1,3%	70,4%	2,6%
ДЗ Обреновац	2,7%	6,8%	55,7%	31,9%	3,0%
ДЗ Палилула	21,4%	10,4%	18,8%	40,6%	8,9%
ДЗ Раковица	21,3%	9,3%	4,0%	61,3%	4,0%
ДЗ Савски венац	24,4%	2,3%	9,8%	58,3%	5,3%
ДЗ Сопот	22,2%	6,3%	7,9%	54,0%	9,5%
ДЗ Стари град	30,1%	7,4%	17,6%	42,0%	2,8%
ДЗ Вождовац	17,5%	6,0%	43,3%	28,5%	4,7%
ДЗ Врачар	18,8%	2,9%	27,5%	42,8%	8,0%
ДЗ Земун	17,1%	6,8%	30,4%	37,2%	8,5%
ДЗ Звездара	31,8%	11,5%	14,6%	31,8%	10,2%
ЗЗЗ радника ЖС	3,2%	0,5%	1,4%	88,6%	6,4%
ЗЗЗ радника МУП-а	29,0%	5,8%	20,3%	34,8%	10,1%
ЗЗЗЗС	48,2%	4,8%	7,2%	27,7%	12,0%
Укупно	20,4%	6,7%	23,6%	43,0%	6,3%

Табела 21. Учесталост саветовања о штетности употребе дрога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	27,9%	12,4%	12,4%	37,2%	10,1%
ДЗ Чукарица	17,9%	5,1%	22,4%	43,9%	10,7%
ДЗ Гроцка	52,7%	1,9%	9,7%	32,4%	3,4%
ДЗ Лазаревац					
ДЗ Младеновац	30,5%	2,3%	21,1%	36,7%	9,4%
ДЗ Нови Београд	6,8%	13,2%	1,3%	76,5%	2,3%
ДЗ Обреновац	1,6%	7,0%	55,9%	32,4%	3,0%
ДЗ Палилула	19,9%	9,4%	17,3%	44,0%	9,4%
ДЗ Раковица	30,7%	6,7%	5,3%	48,0%	9,3%
ДЗ Савски венац	22,9%	1,9%	9,0%	60,5%	5,6%
ДЗ Сопот	19,0%	3,2%	7,9%	61,9%	7,9%
ДЗ Стари град	20,9%	5,1%	16,4%	55,4%	2,3%
ДЗ Вождовац	16,2%	4,4%	44,4%	30,3%	4,8%
ДЗ Врачар	19,7%	2,9%	24,1%	47,4%	5,8%
ДЗ Земун	16,0%	6,8%	30,4%	38,1%	8,8%
ДЗ Звездара	29,5%	9,6%	16,0%	34,6%	10,3%
ЗЗЗ радника ЖС	9,1%	0,5%	0,9%	83,6%	5,9%
ЗЗЗ радника МУП-а	24,6%	1,4%	17,4%	44,9%	11,6%
ЗЗЗЗС	30,9%	3,7%	11,1%	42,0%	12,3%
Укупно	18,9%	5,8%	23,3%	45,7%	6,4%

Најређе корисници добијају савет изабраног лекара о штетности злоупотребе дрога, како током редовне посете, тако и у превентивном центру/саветовалишту, јер највећи удео корисника сматра да им овај савет није потребан (45,7%), (Табела 21). До саветовања више од половине испитаника током редовне посете је дошло само у ДЗ Гроцка (52,7%), а примећује се да су изабрани лекари овог дома здравља, према мишљењу испитаника, били међу најажурнијима приликом редовног, превентивног саветовања у свим категоријама (правилна исхрана, редовна физичка активност, одбрана од стреса, штетност пушења, штетност алкохола, сигурни секс и опасност злоупотребе дроге).

Обављање скрининг прегледа

За скрининг прегледе, сваки четврти или пети корисник се изјаснио да се не односе на њих (рак дебелог црева – 20,5%, рак грлића материце – 26,3%, рак дојке – 26,7%, откривање кардиоваскуларног ризика – 21%, откривање дијабетеса тип 2 – 21,5% и откривање депресије – 22,2%). У даљој анализи процената, наведени корисници нису узети у разматрање.

Од 11,6% - 31,5% испитаних корисника изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2021. године (Табела 22). Највећи удео корисница урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића материце (31,5%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (77,4%), затим дијабетеса типа 2 (67,1%), рака дебелог црева (69,6%) и кардиоваскуларног ризика (66,5%). Промећује се пад обављања скрининг прегледа у односу на 2020. годину.

Табела 22. Обављање скрининг прегледа

Тип скрининг прегледа	Да		Не		Не знам/ Не сећам се	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева (у последње 2 године)	30,1	20,0	44,1	69,6	5,0	10,5
Скрининг/рано откривање рака грлића материце (у последње 3 године)	34,2	31,5	35,4	58,7	3,7	9,8
Скрининг/рано откривање рака дојке (у последње 2 године)	31,4	27,5	35,2	63,3	4,1	9,2
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика (у последњих 5 година)	32,2	22,9	42,4	66,5	5,9	10,5
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 (у последње 3 године)	29,8	22,8	45,7	67,1	5,4	10,1
Скрининг/рано откривање депресије (у последњих годину дана)	24,1	11,6	49,2	77,4	5,0	11,0

Скрининг за рано откривање рака дебелог црева обавило је 20% свих корисника. Највећи је удео корисника 333 студената који нису обавили овај скрининг, с обзиром да се не налазе у доброј групи која је обухваћена скринингом, а највећи је удео корисника у ДЗ Нови Београд и ДЗ Вождовац који су се изјаснили да су обавили овај скрининг преглед (Табела 23). Ако посматрамо само службу за здравствену заштиту одраслих грађана, проценат корисника који се изјаснио да је урадио скрининг за рано откривање рака дебелог црева у последње две године је виши за 5%, али и даље низак.

Табела 23. Скрининг за рано откривање рака дебелог црева

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба опште медицине			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	19,4%	73,6%	6,9%	18,4%	71,9%	9,6%
ДЗ Чукарица	25,3%	71,7%	3,0%	24,3%	71,2%	4,5%
ДЗ Гроцка	4,7%	27,1%	68,2%	4,5%	51,7%	43,8%
ДЗ Лазаревац	22,2%	77,8%		9,5%	90,5%	
ДЗ Младеновац	5,7%	91,4%	2,9%	5,2%	90,4%	4,3%
ДЗ Нови Београд	72,7%	16,4%	10,9%	53,8%	39,4%	6,7%
ДЗ Обреновац	9,4%	79,0%	11,6%	8,4%	81,1%	10,5%
ДЗ Палилула	53,3%	38,7%	8,0%	27,2%	67,5%	5,3%
ДЗ Раковица	35,7%	50,0%	14,3%	12,2%	77,6%	10,2%
ДЗ Савски венац	27,7%	54,0%	18,2%	25,8%	60,4%	13,7%
ДЗ Сопот	23,1%	73,1%	3,8%	16,7%	81,3%	2,1%
ДЗ Стари град	28,1%	70,8%	1,1%	21,0%	75,3%	3,7%
ДЗ Вождовац	59,7%	35,9%	4,4%	44,8%	46,2%	9,0%
ДЗ Врачар	3,2%	80,6%	16,1%	6,5%	84,8%	8,7%
ДЗ Земун	28,9%	65,4%	5,7%	22,5%	68,5%	9,0%
ДЗ Звездара	17,4%	66,7%	15,9%	11,6%	79,7%	8,7%
333 радника ЖС		98,3%	1,7%	0,9%	89,0%	10,1%
333 радника МУП-а	5,4%	91,9%	2,7%	2,9%	94,1%	2,9%
3333С	6,7%	86,7%	6,7%	4,2%	91,7%	4,2%
Укупно	25,9%	62,5%	11,6%	20,0%	69,6%	10,5%

Што се тиче скрининга за рано откривање рака грлића материце, овај преглед су у највећем проценту обавиле кориснице ДЗ Нови Београд (82,6%), док је највише корисница које нису урадиле овај скрининг преглед било у 333 радника ЖС (87,2%), (Табела 24). Уколико посматрамо само службу за здравствену заштиту жена, где се и спроводи ова врста скрининга, видимо да је преко половине жена које су учествовале у овом истраживању у последње три године урадило скрининг за рано откривање рака грлића материце, од тога највише у ДЗ Нови Београд (91,9%) и ДЗ Лазаревац (88,2%).

Табела 24. Скрининг за рано откривање рака грлића материце

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту жена			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	36,8%	42,1%	21,1%	27,4%	61,1%	11,5%
ДЗ Чукарица	66,7%	26,2%	7,1%	37,9%	58,4%	3,7%
ДЗ Гроцка	23,8%	76,2%		12,6%	52,7%	34,7%
ДЗ Лазаревац	88,2%	11,8%		48,6%	51,4%	
ДЗ Младеновац	33,3%	66,7%		24,8%	72,6%	2,7%
ДЗ Нови Београд	91,9%	4,8%	3,2%	82,6%	13,2%	4,1%
ДЗ Обреновац	46,2%	50,0%	3,8%	11,8%	77,0%	11,2%
ДЗ Палилула	32,2%	66,1%	1,7%	28,8%	54,1%	17,1%
ДЗ Раковица	72,7%	27,3%		34,7%	55,1%	10,2%
ДЗ Савски венац	71,7%	26,1%	2,2%	36,1%	52,5%	11,5%
ДЗ Сопот	41,2%	58,8%		37,0%	63,0%	
ДЗ Стари град	73,3%	25,0%	1,7%	45,0%	52,3%	2,7%
ДЗ Вождовац	66,7%	26,2%	7,1%	51,3%	39,7%	9,0%
ДЗ Врачар	50,0%	47,4%	2,6%	32,6%	58,7%	8,7%
ДЗ Земун	45,9%	36,1%	18,0%	34,6%	55,7%	9,6%
ДЗ Звездара	54,8%	45,2%		28,9%	62,7%	8,5%
ЗЗЗ радника ЖС	22,2%	37,8%	40,0%	4,6%	87,2%	8,2%
ЗЗЗ радника МУП-а	31,3%	68,8%		29,5%	70,5%	
ЗЗЗЗС	48,3%	51,7%		22,9%	72,9%	4,3%
Укупно	55,5%	38,0%	6,5%	31,5%	58,7%	9,8%

Скрининг за рано откривање рака дојке обавило је највише корисница ДЗ Нови Београд и ДЗ Вождовац, а најмање га је урадило корисница ДЗ Обреновац и сва три завода (ЗЗЗ студената, ЗЗЗ радника ЖС и ЗЗЗ радника МУП-а), (Табела 25). Анализирајући само одговоре корисница гинеколошке службе, запажа се да је проценат жена које су се изјасниле да им је урађен скрининг већи него када се посматра укупан број испитаника (за 63,7%), међутим, и скрининг и даље није спроведен код половине испитаница ове службе.

Табела 25. Скрининг за рано откривање рака дојке

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту жена			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	44,4%	50,0%	5,6%	25,9%	67,0%	7,1%
ДЗ Чукарица	60,5%	37,2%	2,3%	33,9%	64,2%	1,8%
ДЗ Гроцка	28,6%	71,4%		10,6%	54,7%	34,8%
ДЗ Лазаревац	83,3%	16,7%		38,7%	61,3%	
ДЗ Младеновац	31,3%	68,8%		22,8%	73,7%	3,5%
ДЗ Нови Београд	69,0%	28,6%	2,4%	69,1%	26,6%	4,3%
ДЗ Обреновац	40,7%	59,3%		7,6%	84,0%	8,5%
ДЗ Палилула	22,8%	73,7%	3,5%	23,3%	60,3%	16,4%
ДЗ Раковица	45,0%	55,0%		21,3%	68,1%	10,6%
ДЗ Савски венац	56,3%	41,7%	2,1%	34,1%	54,6%	11,4%
ДЗ Сопот	17,6%	82,4%		28,9%	71,1%	
ДЗ Стари град	50,8%	47,5%	1,7%	37,7%	59,1%	3,2%
ДЗ Вождовац	60,3%	33,9%	5,8%	52,4%	39,4%	8,2%
ДЗ Врачар	40,5%	56,8%	2,7%	27,8%	63,3%	8,9%
ДЗ Земун	41,3%	41,3%	17,5%	30,0%	59,9%	10,1%
ДЗ Звездара	40,0%	60,0%		26,5%	65,4%	8,1%
ЗЗЗ радника ЖС	44,4%	15,6%	40,0%	9,1%	82,2%	8,7%
ЗЗЗ радника МУП-а	19,4%	80,6%		16,7%	83,3%	
ЗЗЗЗС	17,2%	79,3%	3,4%	11,4%	82,9%	5,7%
Укупно	45,0%	49,1%	5,9%	27,5%	63,3%	9,2%

Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година урадио је сваки други испитаник само у ДЗ Нови Београд (Табела 26), док је овај скрининг урадило мање од 10% корисника ДЗ Гроцка, ДЗ Обреновац, ЗЗЗ радника ЖС и ЗЗЗ студената. Међу корисницима службе опште медицине, проценат урађеног скрининга је преко 50% и у ДЗ Палилула и ДЗ Вождовац.

Табела 26. Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба опште медицине			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	26,4%	66,7%	6,9%	23,7%	67,5%	8,8%
ДЗ Чукарица	27,3%	68,7%	4,0%	23,2%	71,2%	5,6%
ДЗ Гроцка	7,0%	25,0%	68,0%	7,6%	47,7%	44,7%
ДЗ Лазаревац	30,0%	70,0%		13,6%	86,4%	
ДЗ Младеновац	33,3%	63,9%	2,8%	20,2%	76,3%	3,5%
ДЗ Нови Београд	74,4%	17,9%	7,7%	52,6%	36,8%	10,5%
ДЗ Обреновац	3,4%	87,2%	9,4%	3,9%	87,3%	8,7%

ДЗ Палилула	53,4%	38,4%	8,2%	35,7%	59,7%	4,5%
ДЗ Раковица	26,7%	60,0%	13,3%	10,0%	74,0%	16,0%
ДЗ Савски венац	34,3%	44,5%	21,2%	33,9%	48,6%	17,5%
ДЗ Сопот	34,6%	65,4%		19,1%	80,9%	
ДЗ Стари град	40,2%	56,1%	3,7%	32,1%	62,8%	5,1%
ДЗ Вождовац	57,7%	37,1%	5,2%	43,9%	48,0%	8,0%
ДЗ Врачар	25,0%	59,4%	15,6%	17,2%	72,0%	10,8%
ДЗ Земун	31,1%	62,7%	6,1%	23,1%	67,6%	9,4%
ДЗ Звездара	27,5%	59,4%	13,0%	18,5%	74,1%	7,4%
333 радника ЖС	3,5%	96,5%		6,9%	84,8%	8,3%
333 радника МУП-а	11,4%	88,6%		13,4%	86,6%	
3333С	7,5%	82,5%	10,0%	7,6%	84,8%	7,6%
Укупно	28,0%	60,4%	11,5%	22,9%	66,5%	10,5%

Мање од десетине корисника ДЗ Гроцка, ДЗ Обреновац, ДЗ Раковица и 333 радника МУП-а изјаснили су се да су урадили скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године, а овај скрининг је најчешће урађен у 333 радника ЖС (56,8%), (Табела 27). Уколико се посматра само служба опште медицине, око две трећине корисника су урадили скрининг и у ДЗ Лазаревац и у ДЗ Палилула.

Табела 27. Скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба опште медицине			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	25,4%	69,0%	5,6%	23,2%	68,8%	8,0%
ДЗ Чукарица	23,9%	72,8%	3,3%	19,9%	74,9%	5,3%
ДЗ Гроцка	3,9%	28,1%	68,0%	8,5%	47,7%	43,7%
ДЗ Лазаревац	68,0%	32,0%		45,9%	54,1%	
ДЗ Младеновац	33,3%	66,7%		14,9%	81,6%	3,5%
ДЗ Нови Београд	38,5%	38,5%	23,1%	29,0%	54,8%	16,1%
ДЗ Обреновац	2,3%	87,2%	10,5%	2,7%	88,0%	9,3%
ДЗ Палилула	63,2%	31,6%	5,3%	36,9%	59,9%	3,2%
ДЗ Раковица	20,0%	73,3%	6,7%	6,0%	84,0%	10,0%
ДЗ Савски венац	19,0%	62,7%	18,3%	21,5%	63,4%	15,1%
ДЗ Сопот	29,6%	70,4%		16,7%	83,3%	
ДЗ Стари град	34,7%	62,7%	2,7%	29,1%	66,9%	4,1%
ДЗ Вождовац	47,1%	48,1%	4,7%	35,9%	55,7%	8,4%
ДЗ Врачар	19,4%	61,3%	19,4%	13,0%	75,0%	12,0%
ДЗ Земун	23,7%	71,5%	4,8%	18,0%	74,6%	7,4%
ДЗ Звездара	25,0%	60,3%	14,7%	17,0%	74,8%	8,1%
333 радника ЖС	68,0%	32,0%		56,8%	34,7%	8,5%
333 радника МУП-а	6,1%	93,9%		7,8%	90,6%	1,6%
3333С	9,3%	81,4%	9,3%	12,9%	81,4%	5,7%
Укупно	29,3%	59,5%	11,2%	22,8%	67,1%	10,1%

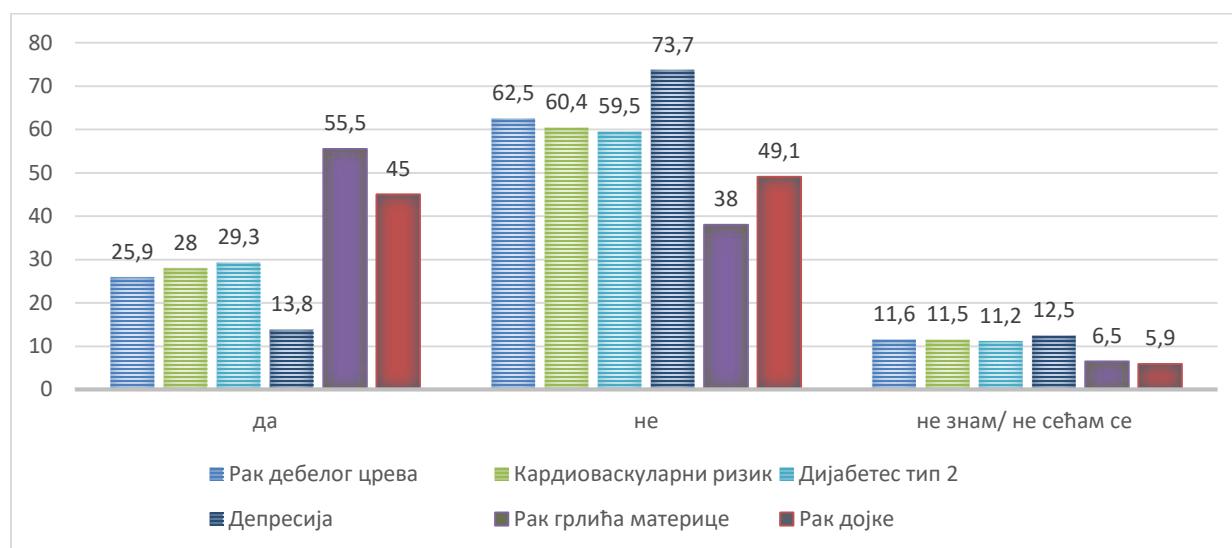
Највећи удео корисника који су се изјаснили да нису урадили скрининг за рано откривање депресије у последњих годину дана је у ЗЗЗ Студената (92,1%) и ДЗ Обреновац (87,3%), (Табела 28). У служби опште медицине, преко половине корисника се изјаснило да им је урађен скрининг у ДЗ Лазаревац и ДЗ Палилула, док је у свим осталим установама скрининг урађен за мање од трећине испитаника.

Табела 28. Скрининг за рано откривање депресије у последњих годину дана

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба опште медицине			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	19,7%	73,2%	7,0%	18,8%	72,3%	8,9%
ДЗ Чукарица	13,0%	81,5%	5,4%	9,6%	83,8%	6,6%
ДЗ Гроцка	4,0%	27,8%	68,3%	4,1%	52,0%	43,9%
ДЗ Лазаревац	57,9%	42,1%		35,5%	64,5%	
ДЗ Младеновац	16,7%	80,6%	2,8%	11,6%	85,7%	2,7%
ДЗ Нови Београд	10,5%	57,9%	31,6%	5,6%	75,9%	18,5%
ДЗ Обреновац	1,9%	85,7%	12,5%	1,8%	87,3%	10,8%
ДЗ Палилула	60,8%	33,8%	5,4%	33,1%	64,3%	2,6%
ДЗ Раковица	6,7%	86,7%	6,7%	4,0%	84,0%	12,0%
ДЗ Савски венац	9,4%	68,1%	22,5%	12,6%	69,9%	17,5%
ДЗ Сопот	30,8%	69,2%		17,0%	83,0%	
ДЗ Стари град	21,4%	75,7%	2,9%	19,2%	75,3%	5,5%
ДЗ Вождовац	6,6%	87,5%	5,9%	7,0%	83,5%	9,5%
ДЗ Врачар	6,3%	75,0%	18,8%	4,3%	84,8%	10,9%
ДЗ Земун	10,7%	83,5%	5,8%	9,3%	82,1%	8,5%
ДЗ Звездара	21,7%	62,3%	15,9%	16,1%	74,5%	9,5%
ЗЗЗ радника ЖС	20,8%	78,6%	0,6%	18,6%	72,1%	9,3%
ЗЗЗ радника МУП-а	9,1%	90,9%		7,9%	92,1%	
ЗЗЗЗС	29,2%	60,4%	10,4%	25,3%	68,0%	6,7%
Укупно	13,8%	73,7%	12,5%	11,6%	77,4%	11,0%

Ако анализирамо само одоговоре корисника службе опште медицине на скрининге који се у тим службама спроводе (рано откривање рака дебелог црева, кардиоваскуларног ризика, скрининг на дијабетес типа 2 и рано откривање депресије), и одговоре корисница службе за здравствену заштиту жена за превентивне прегледе рака грлића материце и дојке, примећује се да су најчешће спровођене мере код изабраног гинеколога (Графикон 15). Неопходна је додатна едукација изабраних лекара о значају и спровођењу скрининга.

Графикон 15. Обављање скрининга посматрано по одговарајућим службама



Задовољство корисника радом медицинских сестара

Када је у питању задовољство радом медицинских сестара, корисници су дали високе оцене, односно око три четвртине анкетираних корисника је оценило као „одлично“ поштовање и љубазност медицинских сестара, информације које од њих добијају, као и сарадњу медицинских сестара са лекарима (Табела 29).

Табела 29. Оцена рада медицинских сестара

Рад медицинских сестара	Просечна оцена	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	4,61	0,9%	1,3%	5,4%	21,0%	71,4%
Информације које пружају	4,61	0,8%	1,5%	5,4%	20,4%	71,9%
Сарадња са лекаром	4,68	0,5%	0,9%	4,5%	17,7%	76,3%

Посматрајући по здравственим установама (Табела 30), може се уочити висока просечна оцена којом су корисници оценили поштовање и љубазност медицинских сестара. Најзадовољнији су били корисници ДЗ Раковица (93,2%) и ДЗ Савски венац (93,1%), који су дали и највећу просечну оцену односу медицинских сестара према пацијентима (4,93 и 4,90). Најнижа просечна оцена се примећује код корисника ЗЗЗ радника МУП-а и ДЗ Лазаревац.

Табела 30. Оцена поштовања и љубазности медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,60	0,8%	2,3%	6,2%	17,8%	72,9%
ДЗ Чукарица	4,52	0,9%	1,8%	7,1%	24,4%	65,8%
ДЗ Гроцка	4,85	0,5%		2,3%	8,6%	88,7%
ДЗ Лазаревац	4,16			4,9%	74,1%	21,0%
ДЗ Младеновац	4,50	3,5%	0,7%	11,1%	11,8%	72,9%
ДЗ Нови Београд	4,72				28,3%	71,7%
ДЗ Обреновац	4,69	0,3%	0,5%	6,9%	14,3%	78,0%
ДЗ Палилула	4,69	1,0%	0,5%	6,3%	13,1%	79,1%
ДЗ Раковица	4,93				6,8%	93,2%
ДЗ Савски венац	4,90		1,0%	1,6%	4,2%	93,1%
ДЗ Сопот	4,88			1,5%	9,2%	89,2%
ДЗ Стари град	4,73	1,0%		6,3%	11,1%	81,7%
ДЗ Вождовац	4,63	0,3%	1,0%	3,8%	24,8%	70,1%
ДЗ Врачар	4,39	0,7%	2,7%	14,2%	22,3%	60,1%
ДЗ Земун	4,34	2,0%	3,3%	10,5%	27,4%	56,9%
ДЗ Звездара	4,56	1,8%	3,0%	4,2%	18,8%	72,1%
ЗЗЗ радника ЖС	4,60				40,5%	59,5%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,12	3,9%	6,5%	15,6%	22,1%	51,9%
ЗЗЗЗС	4,30	3,6%	4,8%	6,0%	29,8%	56,0%
Укупно	4,61	0,9%	1,3%	5,4%	21,0%	71,4%

Табела 31. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,64		0,8%	8,5%	17,1%	73,6%
ДЗ Чукарица	4,56	0,9%	0,4%	6,7%	25,3%	66,7%
ДЗ Гроцка	4,87			1,8%	9,1%	89,0%
ДЗ Лазаревац	4,13			7,3%	72,0%	20,7%
ДЗ Младеновац	4,51	2,1%	2,8%	9,0%	13,9%	72,2%
ДЗ Нови Београд	4,73				26,7%	73,3%
ДЗ Обреновац	4,72	0,3%	1,1%	5,5%	12,4%	80,8%
ДЗ Палилула	4,67	1,0%	2,5%	6,0%	9,5%	81,1%
ДЗ Раковица	4,90			1,4%	6,8%	91,8%
ДЗ Савски венац	4,88		1,0%	1,0%	7,5%	90,5%
ДЗ Сопот	4,92				7,7%	92,3%
ДЗ Стари град	4,73	0,5%	1,0%	4,9%	12,3%	81,4%
ДЗ Вождовац	4,62	0,3%	0,9%	4,1%	26,1%	68,6%
ДЗ Врачар	4,37		3,4%	15,8%	21,2%	59,6%
ДЗ Земун	4,35	2,4%	3,3%	10,3%	24,9%	59,1%
ДЗ Звездара	4,48	4,3%	2,5%	5,6%	16,7%	71,0%
ЗЗЗ радника ЖС	4,61			0,5%	37,7%	61,8%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,14	2,7%	9,5%	14,9%	17,6%	55,4%
ЗЗЗЗС	4,32	1,2%	4,9%	11,0%	26,8%	56,1%
Укупно	4,61	0,8%	1,5%	5,4%	20,4%	71,9%

Готово три четвртине испитаних корисника у потпуности су задовољни информацијама које добијају од медицинских сестара, од чега највише (са преко 90% корисника који су се изјаснили оценом „5“) у ДЗ Раковица, ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот (Табела 31).

Од свих испитиваних аспеката рада медицинских сестара, корисници су највишу оцену дали сарадњи са лекарима (4,68). Овом сарадњом изузетно је задовољно 76,3% корисника, који су дали највишу оцену и још 17,7% је дало оцену 4. Најниже просечне оцене сарадњи лекара и сестара дали су корисници ДЗ Лазаревац (4,22), док је највиша у ДЗ Нови Београд (4,98) и ДЗ Раковица (5,0), (Табела 32).

Табела 32. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,64	0,8%	0,8%	7,0%	17,1%	74,4%
ДЗ Чукарица	4,68	0,5%		5,0%	20,3%	74,3%
ДЗ Гроцка	4,87		0,5%	1,4%	8,6%	89,5%
ДЗ Лазаревац	4,22			2,4%	73,2%	24,4%
ДЗ Младеновац	4,55	3,5%		8,4%	14,7%	73,4%
ДЗ Нови Београд	4,98				1,9%	98,1%
ДЗ Обреновац	4,74	0,3%		5,5%	13,7%	80,5%
ДЗ Палилула	4,71		1,5%	6,0%	12,4%	80,1%
ДЗ Раковица	5,00					100,0%
ДЗ Савски венац	4,90		0,7%	1,3%	4,9%	93,1%
ДЗ Сопот	4,89				10,8%	89,2%
ДЗ Стари град	4,77	1,0%		4,9%	9,4%	84,7%
ДЗ Вождовац	4,64	0,5%	1,2%	3,1%	24,5%	70,7%
ДЗ Врачар	4,43		2,8%	16,8%	15,4%	65,0%
ДЗ Земун	4,44	1,1%	2,6%	9,6%	24,5%	62,1%
ДЗ Звездара	4,65	1,2%	1,9%	4,3%	15,5%	77,0%
ЗЗЗ радника ЖС	4,60				40,5%	59,5%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,45	2,7%	4,0%	6,7%	18,7%	68,0%
ЗЗЗЗС	4,61		2,4%	2,4%	26,8%	68,3%
Укупно	4,68	0,5%	0,9%	4,5%	17,7%	76,3%

Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, **преко 70% испитаника је апсолутно задовољно** поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара, затим објашњењима и информацијама о болестима и лековима које лекар прописује, као и подршком и мотивацијом коју добијају да се изборе са здравственим проблемима (Табела 33).

Табела 33. Ставови корисника о избраном лекару

Изјава	1	2	3	4	5	Просечна оцена
	%	%	%	%	%	
поштовање и љубазност	0,5	1,3	5,0	19,9	73,2	4,64
лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	5,2	4,3	11,2	23,8	55,6	4,20
лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	2,3	2,9	8,3	20,4	66,1	4,45
време и пажња коју вам лекар посвети током прегледа	1,1	2,0	6,9	20,8	69,3	4,55
лекар даје објашњења и информације о болестима и лековима које вам прописује	0,9	1,9	6,3	20,7	70,2	4,57
лекар даје подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1,8	2,0	6,6	19,6	70,0	4,54

Највишу оцену за поштовање и љубазност изабраних лекара дало је у просеку око три четвртине свих испитаних корисника, највише у ДЗ Нови Београд (98,4%) и ДЗ Савски венац (92,8%), (Табела 34).

Табела 34. Задовољство корисника поштовањем и љубазношћу лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,61	1,6%	1,6%	5,4%	17,1%	74,4%
ДЗ Чукарица	4,69	0,9%	0,4%	4,9%	15,9%	77,9%
ДЗ Гроцка	4,74	0,4%	1,3%	5,4%	9,0%	83,9%
ДЗ Лазаревац	4,28			1,2%	69,5%	29,3%
ДЗ Младеновац	4,45	3,5%	3,5%	8,3%	13,9%	70,8%
ДЗ Нови Београд	4,98				1,6%	98,4%
ДЗ Обреновац	4,69	0,5%		5,9%	16,8%	76,8%
ДЗ Палилула	4,65	0,5%	1,0%	8,0%	14,4%	76,1%
ДЗ Раковица	4,81			4,0%	10,7%	85,3%
ДЗ Савски венац	4,91		0,3%	1,3%	5,6%	92,8%
ДЗ Сопот	4,87				12,7%	87,3%
ДЗ Стари град	4,74		1,5%	3,9%	13,6%	81,1%
ДЗ Вождовац	4,58	0,5%	2,2%	2,9%	27,4%	67,0%
ДЗ Врачар	4,47		2,7%	13,0%	18,5%	65,8%
ДЗ Земун	4,36	1,1%	2,8%	12,3%	26,3%	57,5%
ДЗ Звездара	4,62		1,9%	6,3%	20,1%	71,7%
ЗЗЗ радника ЖС	4,44				55,9%	44,1%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,70		2,6%	2,6%	17,1%	77,6%
ЗЗЗЗС	4,57	1,2%		6,0%	26,2%	66,7%
Укупно	4,64	0,5%	1,3%	5,0%	19,9%	73,2%

Више од половине корисника оценило је највишом оценом познавање њихове личне ситуације (нпр. у кући, на послу) од стране изабраних лекара, највише у ДЗ Савски венац (86,8%), а најмање у ЗЗЗ студената (46,9%) и ДЗ Земун (39,4%), (Табела 35).

Табела 35. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,16	6,2%	5,4%	11,6%	19,4%	57,4%
ДЗ Чукарица	3,83	10,7%	7,9%	13,1%	23,8%	44,4%
ДЗ Гроцка	4,37	4,7%	5,2%	7,5%	13,7%	68,9%
ДЗ Лазаревац	3,40			59,8%	40,2%	
ДЗ Младеновац	3,69	17,4%	8,3%	13,6%	9,1%	51,5%
ДЗ Нови Београд	4,57			0,3%	42,7%	57,0%
ДЗ Обреновац	4,54	1,4%	1,4%	8,1%	20,6%	68,6%
ДЗ Палилула	4,10	5,1%	4,0%	22,2%	13,6%	55,1%
ДЗ Раковица	4,47	4,0%	5,3%	5,3%	10,7%	74,7%
ДЗ Савски венац	4,77	1,3%	1,0%	3,3%	7,6%	86,8%
ДЗ Сопот	4,19	4,8%	8,1%	8,1%	21,0%	58,1%
ДЗ Стари град	4,28	5,1%	4,6%	11,3%	14,9%	64,1%
ДЗ Вождовац	4,36	2,8%	2,8%	9,1%	26,9%	58,4%
ДЗ Врачар	3,86	5,6%	12,0%	16,2%	23,2%	43,0%
ДЗ Земун	3,79	9,8%	7,0%	16,8%	26,9%	39,4%
ДЗ Звездара	3,96	9,5%	3,2%	15,2%	26,6%	45,6%
ЗЗЗ радника ЖС	4,47				53,2%	46,8%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,73	8,5%	12,7%	22,5%	9,9%	46,5%
ЗЗЗЗС	3,35	20,2%	13,1%	15,5%	14,3%	36,9%
Укупно	4,20	5,2%	4,3%	11,2%	23,8%	55,6%

Табела 36. Задовољство корисника познавањем ранијих проблема и болести од стране изабраног лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,40	1,6%	5,4%	7,8%	21,7%	63,6%
ДЗ Чукарица	4,22	4,5%	5,9%	12,7%	16,7%	60,2%
ДЗ Гроцка	4,63	1,4%	2,3%	6,8%	10,5%	79,0%
ДЗ Лазаревац	4,29			11,0%	48,8%	40,2%
ДЗ Младеновац	4,24	7,5%	3,8%	10,5%	13,5%	64,7%
ДЗ Нови Београд	4,97				3,2%	96,8%
ДЗ Обреновац	4,65		0,8%	7,6%	17,3%	74,3%
ДЗ Палилула	4,43	2,0%	3,6%	11,7%	14,7%	68,0%
ДЗ Раковица	4,60	2,7%	1,3%	6,7%	12,0%	77,3%
ДЗ Савски венац	4,83	0,7%	0,3%	1,7%	10,2%	87,1%
ДЗ Сопот	4,49		4,8%	7,9%	20,6%	66,7%
ДЗ Стари град	4,43	1,5%	5,5%	10,1%	14,6%	68,3%
ДЗ Вождовац	4,46	2,2%	2,4%	4,8%	28,6%	62,0%
ДЗ Врачар	4,15	3,5%	6,3%	12,7%	26,1%	51,4%
ДЗ Земун	4,06	4,2%	4,6%	17,7%	28,0%	45,5%
ДЗ Звездара	4,20	7,7%	3,2%	10,3%	19,2%	59,6%
ЗЗЗ радника ЖС	4,55				44,5%	55,5%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,18	4,1%	4,1%	19,2%	15,1%	57,5%
ЗЗЗЗС	3,94	6,0%	8,4%	16,9%	22,9%	45,8%
Укупно	4,45	2,3%	2,9%	8,3%	20,4%	66,1%

Познавање ранијих проблема и болести корисника од стране изабраног лекара, у просеку су два од три корисника оценила највишом оценом (у ДЗ Нови Београд, 96,8%), док је највише незадовољних било у 333 студената, са 6% испитаника који су дали оцену 1 и 8,4% који су се изјаснили оценом 2 (Табела 36).

Око 70% укупног броја корисника је задовољно временом и пажњом коју им изабрани лекар посвећује, а у зависности од установе проценат оних који су дали највишу оцену лекарима креће се од 38,3% у ДЗ Лазаревац до 99,4% у ДЗ Нови Београд (Табела 37).

Табела 37. Задовољство корисника временом и пажњом коју му изабрани лекар посвећује

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,52	0,8%	2,3%	9,3%	19,4%	68,2%
ДЗ Чукарица	4,57	0,4%	1,3%	9,4%	18,8%	70,0%
ДЗ Гроцка	4,67	3,2%	0,5%	4,1%	11,0%	81,2%
ДЗ Лазаревац	4,37			1,2%	60,5%	38,3%
ДЗ Младеновац	4,38	4,3%	5,0%	8,6%	12,2%	69,8%
ДЗ Нови Београд	4,99				0,6%	99,4%
ДЗ Обреновац	4,65	0,5%		7,0%	18,4%	74,0%
ДЗ Палилула	4,51	1,0%	3,0%	10,0%	15,9%	70,1%
ДЗ Раковица	4,59	4,0%	1,3%	4,0%	13,3%	77,3%
ДЗ Савски венац	4,86	1,0%		1,0%	8,2%	89,8%
ДЗ Сопот	4,75		1,6%	3,1%	14,1%	81,3%
ДЗ Стари град	4,57	0,5%	1,5%	10,5%	16,0%	71,5%
ДЗ Вождовац	4,51	1,0%	1,5%	4,6%	30,8%	62,0%
ДЗ Врачар	4,40	0,7%	3,4%	11,7%	23,4%	60,7%
ДЗ Земун	4,17	1,8%	5,3%	16,0%	28,2%	48,8%
ДЗ Звездара	4,48		5,1%	8,9%	19,1%	66,9%
333 радника ЖС	4,53				47,0%	53,0%
333 радника МУП-а	4,44	1,4%	5,5%	11,0%	12,3%	69,9%
3333С	4,35	2,4%	4,8%	9,5%	22,6%	60,7%
Укупно	4,55	1,1%	2,0%	6,9%	20,8%	69,3%

Своје задовољство објашњењима и информацијама које добијају од изабраног лекара о болестима и лековима које им прописује, као и подршком и мотивацијом коју им изабрани лекар пружа да се лакше изборе са здравственим проблемима, оценило је највишом оценом 70% испитаника (Табеле 38 и Табела 39). Преко 90% корисника се изјаснило највишом оценом на оба питања у ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац.

Табела 38. Задовољство корисника објашњењима и информацијама које добија о болестима и лековима које му изабрани лекар прописује

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,50	1,6%	3,9%	6,2%	19,4%	69,0%
ДЗ Чукарица	4,54	0,9%	1,3%	8,5%	21,1%	68,2%
ДЗ Гроцка	4,71	0,9%	0,9%	6,4%	9,6%	82,2%
ДЗ Лазаревац	4,38			1,2%	59,8%	39,0%
ДЗ Младеновац	4,42	2,9%	5,1%	9,6%	11,8%	70,6%
ДЗ Нови Београд	4,98				2,2%	97,8%
ДЗ Обреновац	4,66	0,5%	0,3%	6,8%	17,7%	74,7%
ДЗ Палилула	4,49	1,0%	2,0%	13,6%	13,6%	69,7%
ДЗ Раковица	4,69			9,3%	12,0%	78,7%
ДЗ Савски венац	4,88	0,3%		1,0%	8,2%	90,5%
ДЗ Сопот	4,78		1,6%	3,1%	10,9%	84,4%
ДЗ Стари град	4,60	0,5%	2,5%	8,5%	13,6%	74,9%
ДЗ Вождовац	4,56	0,7%	2,2%	2,6%	29,4%	65,1%
ДЗ Врачар	4,37	0,7%	2,8%	13,4%	24,6%	58,5%
ДЗ Земун	4,20	3,3%	3,9%	12,9%	29,3%	50,5%
ДЗ Звездара	4,45	1,3%	5,1%	8,3%	17,8%	67,5%
ЗЗЗ радника ЖС	4,55				44,5%	55,5%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,52		1,4%	9,9%	23,9%	64,8%
ЗЗЗЗС	4,48		3,6%	7,1%	27,4%	61,9%
Укупно	4,57	0,9%	1,9%	6,3%	20,7%	70,2%

Табела 39. Задовољство корисника подршком и мотивацијом коју му изабрани лекар пружа да се лакше избори са здравственим проблемима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,47	2,3%	3,1%	7,0%	20,2%	67,4%
ДЗ Чукарица	4,50	2,3%	3,6%	7,3%	15,5%	71,4%
ДЗ Гроцка	4,65	3,2%	1,4%	3,7%	10,2%	81,5%
ДЗ Лазаревац	4,39			1,2%	58,5%	40,2%
ДЗ Младеновац	4,30	4,4%	5,1%	11,7%	13,9%	65,0%
ДЗ Нови Београд	4,94				6,1%	93,9%
ДЗ Обреновац	4,63	1,1%		7,1%	18,2%	73,6%
ДЗ Палилула	4,54	2,5%	1,0%	8,5%	16,1%	71,9%
ДЗ Раковица	4,71	1,3%	1,3%	4,0%	12,0%	81,3%
ДЗ Савски венац	4,88	1,0%	0,3%	0,7%	5,9%	92,1%
ДЗ Сопот	4,62	1,6%		4,8%	22,2%	71,4%
ДЗ Стари град	4,58	0,5%	4,0%	6,6%	15,2%	73,7%
ДЗ Вождовац	4,57	1,0%	1,5%	5,0%	24,3%	68,2%
ДЗ Врачар	4,25	0,7%	7,8%	15,6%	17,7%	58,2%
ДЗ Земун	4,19	3,7%	3,9%	13,3%	27,4%	51,6%
ДЗ Звездара	4,33	3,9%	2,6%	13,0%	17,5%	63,0%
ЗЗЗ радника ЖС	4,57				42,7%	57,3%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,37	4,2%	1,4%	9,9%	22,5%	62,0%
ЗЗЗЗС	4,20	3,6%	3,6%	14,3%	26,2%	52,4%
Укупно	4,54	1,8%	2,0%	6,6%	19,6%	70,0%

Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите

Међу питањима о задовољству корисника услугама и организацијом здравствене заштите, испитаници су могли да дају оцену од 1 до 5, или да се одреде за опцију „не знам“, што су и учинили у 5-37,8% случајева. Испитаници су најмање били упознати са процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената (37,8%), доступности здравствене установе инвалидима и особама у колицима (26,3%) и интернет страницом установе (20,4%). **У даљој анализи процената и просечних оцена, корисници који су се изјаснили да не знају одређени аспект организације здравствене заштите нису узети у разматрање.**

Испитаници су просечно били најзадовољнији радним временом установе (4,68) затим могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (4,56) и доступношћу лекара викендом (4,47), а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе (3,34), (Табела 40).

Табела 40. Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите

Редни број	Аспект организације здравствене заштите	Просечна оцена задовољства корисника	Процент одговора „Не знам“
1	Радно време установе	4,68	5%
2	Доступност лекара викендом	4,47	12,3%
3	Доступност инвалидима и особама у колицима	4,31	26,3%
4	Број места за седење у чекаоници	4,41	4,2%
5	Време чекања до посете у чекаоници	4,14	3,4%
6	Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,09	15,3%
7	Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4,56	6,6%
8	Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,23	15,4%
9	Интернет страница установе	4,17	20,4%
10	Медицинска опрема у установи	4,25	18,5%
11	Хигијена установе	4,36	5,3%
12	Паркинг испред установе	3,34	13,4%
13	Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,24	37,8%

Од свих организационих аспеката, корисници су највишом оценом **4,68** оценили задовољство радним временом здравствене установе, при чему је више од три четвртине дало оцену 5, док је мање од 1% оних корисника који су дали најнижу оцену (Табела 41). У ДЗ Нови Београд, сви испитаници су овом аспекту здравствене заштите дали оцену 5.

Табела 41. Задовољство корисника радним временом здравствене установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,43	2,4%	3,1%	11,0%	15,7%	67,7%
ДЗ Чукарица	4,76	0,9%		1,9%	16,1%	81,0%
ДЗ Гроцка	4,73	1,0%	2,4%	4,8%	6,2%	85,7%
ДЗ Лазаревац	4,39			1,2%	58,5%	40,2%
ДЗ Младеновац	4,37	4,7%	2,3%	8,5%	20,2%	64,3%
ДЗ Нови Београд	5,00					100,0%
ДЗ Обреновац	4,79	0,3%	0,6%	6,1%	5,8%	87,3%
ДЗ Палилула	4,70		0,5%	5,2%	17,8%	76,4%
ДЗ Раковица	4,85	1,3%			9,3%	89,3%
ДЗ Савски венац	4,94		0,3%	1,0%	3,3%	95,3%
ДЗ Сопот	4,84		1,6%	1,6%	8,1%	88,7%
ДЗ Стари град	4,71	0,5%	1,6%	2,1%	17,7%	78,1%
ДЗ Вождовац	4,53	0,2%	0,9%	2,6%	38,9%	57,5%
ДЗ Врачар	4,74			5,6%	14,7%	79,7%
ДЗ Земун	4,57	0,9%	2,6%	6,1%	19,1%	71,3%
ДЗ Звездара	4,62		2,1%	8,4%	14,7%	74,8%
ЗЗЗ радника ЖС	4,69				30,6%	69,4%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,40	1,4%	4,2%	12,5%	16,7%	65,3%
ЗЗЗЗС	4,41	4,0%	1,3%	6,7%	25,3%	62,7%
Укупно	4,68	0,7%	1,1%	4,0%	17,8%	76,4%

Табела 42. Задовољство корисника доступношћу лекара викендом

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,00	8,8%	7,2%	11,2%	20,8%	52,0%
ДЗ Чукарица	4,32	4,6%	4,0%	9,2%	19,1%	63,0%
ДЗ Гроцка	4,55	5,0%	1,5%	5,0%	10,0%	78,5%
ДЗ Лазаревац	4,52			1,2%	45,1%	53,7%
ДЗ Младеновац	3,78	12,6%	13,4%	8,4%	14,3%	51,3%
ДЗ Нови Београд	4,99				0,7%	99,3%
ДЗ Обреновац	4,75		4,2%	2,5%	7,1%	86,1%
ДЗ Палилула	4,43	1,7%	6,4%	8,1%	14,5%	69,4%
ДЗ Раковица	4,69			8,0%	14,7%	77,3%
ДЗ Савски венац	4,86	0,7%	1,1%	1,4%	4,6%	92,1%
ДЗ Сопот	4,47	3,4%	5,1%	1,7%	20,3%	69,5%
ДЗ Стари град	4,44	2,5%	3,1%	9,3%	17,9%	67,3%
ДЗ Вождовац	4,41	0,9%	1,9%	2,8%	44,3%	50,0%
ДЗ Врачар	4,34	3,3%	5,8%	6,7%	21,7%	62,5%
ДЗ Земун	4,37	3,6%	3,0%	9,3%	20,8%	63,4%
ДЗ Звездара	4,18	6,9%	4,6%	11,5%	17,7%	59,2%
ЗЗЗ радника ЖС	4,50				50,0%	50,0%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,37	22,4%	12,2%	10,2%	16,3%	38,8%
ЗЗЗЗС	3,81	10,4%	10,4%	12,5%	20,8%	45,8%
Укупно	4,47	2,9%	3,3%	5,2%	20,8%	67,8%

Доступност лекара викендом је организациони аспект здравствене заштите којим је веома задовољно две трећине испитиваних корисника (67,8%), колико је дало оцену 5 и још петина (20,8%) која је дала оцену 4 (Табела 42). У целини, просечна оцена задовољства корисника доступношћу лекара викендом је висока, **4,47** и налази се међу прва три највише оцењена организациона аспекта здравствене заштите.

Доступношћу здравствене заштите инвалидима у 2021. години било је задовољно 62,5% и делимично задовољно 21,6% испитаника. Највишу просечну оцену су дали корисници ДЗ Нови Београд (4,99) и ДЗ Савски венац (4,85), а најнижу корисници ЗЗЗ радника МУП-а (2,93), (Табела 43).

Табела 43. Задовољство корисника доступношћу инвалидима и особама у колицима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,09	6,7%	4,8%	11,4%	27,6%	49,5%
ДЗ Чукарица	4,52	2,1%	2,1%	7,7%	17,6%	70,4%
ДЗ Гроцка	4,67	2,3%	1,1%	4,0%	12,6%	80,0%
ДЗ Лазаревац	4,47			5,9%	41,2%	52,9%
ДЗ Младеновац	3,52	18,3%	14,0%	9,7%	14,0%	44,1%
ДЗ Нови Београд	4,99				0,7%	99,3%
ДЗ Обреновац	4,70	0,3%	5,0%	2,9%	8,5%	83,3%
ДЗ Палилула	4,47	1,6%	5,4%	9,3%	11,6%	72,1%
ДЗ Раковица	4,55	2,7%	1,3%	2,7%	25,3%	68,0%
ДЗ Савски венац	4,85	1,5%		0,4%	8,2%	90,0%
ДЗ Сопот	4,73		4,1%	4,1%	6,1%	85,7%
ДЗ Стари град	4,61	2,2%	1,5%	5,2%	15,6%	75,6%
ДЗ Вождовац	4,00	7,1%	3,8%	6,7%	47,0%	35,5%
ДЗ Врачар	3,09	33,3%	4,2%	14,6%	15,6%	32,3%
ДЗ Земун	3,91	10,9%	5,8%	14,6%	18,7%	50,0%
ДЗ Звездара	3,99	8,1%	6,3%	15,3%	18,9%	51,4%
ЗЗЗ радника ЖС	4,49				51,0%	49,0%
ЗЗЗ радника МУП-а	2,93	34,1%	11,4%	11,4%	13,6%	29,5%
ЗЗЗЗС	3,31	22,9%	14,3%	8,6%	17,1%	37,1%
Укупно	4,31	5,8%	3,6%	6,4%	21,6%	62,5%

Корисници су у целини задовољнији бројем места за седење у чекаоници (**4,51**) у односу на време чекања до посете у чекаоници (**4,14**). Просечно задовољство местима у чекаоници најмање је међу корисницима ЗЗЗ радника МУП-а, док су бројем места за чекање на преглед најзадовољнији корисници ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац, ДЗ Сопот и ДЗ Гроцка (Табела 44).

Табела 44. Задовољство корисника бројем места за седење у чекаоници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,34	1,6%	2,5%	13,1%	25,4%	57,4%
ДЗ Чукарица	4,29	1,9%	3,9%	15,5%	20,9%	57,8%
ДЗ Гроцка	4,74	0,5%	1,5%	3,9%	11,7%	82,4%
ДЗ Лазаревац	4,20			1,2%	78,0%	20,7%
ДЗ Младеновац	4,02	6,9%	8,4%	11,5%	22,1%	51,1%
ДЗ Нови Београд	4,99				1,3%	98,7%
ДЗ Обреновац	4,64	2,0%	3,1%	3,4%	11,9%	79,6%
ДЗ Палилула	4,36	2,1%	6,9%	7,4%	19,7%	63,8%
ДЗ Раковица	4,25	1,3%	6,7%	9,3%	30,7%	52,0%
ДЗ Савски венац	4,76	0,7%	1,3%	3,0%	11,3%	83,7%
ДЗ Сопот	4,75		1,6%	3,3%	13,1%	82,0%
ДЗ Стари град	4,59	1,1%	2,1%	3,7%	22,8%	70,4%
ДЗ Вождовац	4,25	0,2%	2,0%	6,6%	54,7%	36,5%
ДЗ Врачар	4,08	3,0%	2,2%	22,2%	28,9%	43,7%
ДЗ Земун	4,07	4,6%	3,2%	20,6%	23,6%	47,9%
ДЗ Звездара	4,17	2,8%	7,6%	11,0%	26,9%	51,7%
ЗЗЗ радника ЖС	4,55				45,0%	55,0%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,64	5,7%	12,9%	30,0%	14,3%	37,1%
ЗЗЗЗС	4,13	1,3%	10,3%	14,1%	23,1%	51,3%
Укупно	4,41	1,7%	3,1%	8,5%	25,7%	61,0%

Табела 45. Задовољство корисника временом чекања до посете у чекаоници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,87	9,5%	4,8%	15,1%	31,0%	39,7%
ДЗ Чукарица	4,06	4,9%	3,4%	19,2%	25,1%	47,3%
ДЗ Гроцка	4,44	3,6%	2,0%	10,2%	15,7%	68,5%
ДЗ Лазаревац	4,16			3,7%	76,8%	19,5%
ДЗ Младеновац	3,50	15,5%	10,9%	18,6%	17,8%	37,2%
ДЗ Нови Београд	4,97				2,9%	97,1%
ДЗ Обреновац	4,59	1,4%	6,4%	2,0%	12,6%	77,6%
ДЗ Палилула	4,01	6,2%	6,7%	17,5%	19,6%	50,0%
ДЗ Раковица	4,29	1,3%	2,7%	10,7%	36,0%	49,3%
ДЗ Савски венац	4,70	1,0%	2,0%	3,7%	12,2%	81,0%
ДЗ Сопот	4,41	1,6%	3,3%	4,9%	32,8%	57,4%
ДЗ Стари град	4,16	2,7%	4,8%	18,1%	22,3%	52,1%
ДЗ Вождовац	3,79	2,6%	4,2%	30,1%	37,8%	25,3%
ДЗ Врачар	3,91	1,5%	7,5%	20,1%	40,3%	30,6%
ДЗ Земун	3,69	7,1%	7,1%	28,4%	24,7%	32,7%
ДЗ Звездара	3,85	7,6%	8,3%	14,6%	30,6%	38,9%
ЗЗЗ радника ЖС	4,55				44,7%	55,3%
ЗЗЗ радника МУП-а	2,97	23,3%	17,8%	20,5%	15,1%	23,3%
ЗЗЗЗС	3,36	14,3%	11,7%	28,6%	14,3%	31,2%
Укупно	4,14	4,2%	4,8%	15,0%	24,9%	51,0%

Временом чекања до посете у чекаоници била је задовољна половина корисника и делимично задовољна још четвртина. Преко 80% најзадовољнијих корисника се налазило само у ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац, и ово је један од најниже ранжираних сегмената организације здравствене заштите (Табела 45).

Могућношћу телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена задовољан је тек сваки други испитаник, док је чак 13% корисника дало једну од две најниже оцене (Табела 46). Просечна оцена изнад 4,5 се налази у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац, ДЗ Раковица, 333 радника ЖС и ДЗ Обреновац.

Табела 46. Задовољство корисника могућношћу телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,12	8,2%	2,5%	9,0%	29,5%	50,8%
ДЗ Чукарица	3,71	12,7%	8,3%	17,1%	19,3%	42,5%
ДЗ Гроцка	4,46	4,6%	2,6%	7,2%	13,4%	72,2%
ДЗ Лазаревац	4,04			14,8%	66,7%	18,5%
ДЗ Младеновац	3,42	21,2%	9,7%	15,0%	14,2%	39,8%
ДЗ Нови Београд	4,97				2,7%	97,3%
ДЗ Обреновац	4,57	0,8%	2,5%	10,1%	12,1%	74,4%
ДЗ Палилула	4,10	10,4%	3,3%	11,5%	14,8%	59,9%
ДЗ Раковица	4,64		1,3%	2,7%	26,7%	69,3%
ДЗ Савски венац	4,80	2,1%	0,7%	0,4%	8,5%	88,4%
ДЗ Сопот	4,43		5,2%	5,2%	31,0%	58,6%
ДЗ Стари град	3,76	13,9%	10,3%	9,1%	18,8%	47,9%
ДЗ Вождовац	4,01	3,6%	2,7%	12,3%	51,5%	29,8%
ДЗ Врачар	3,84	9,0%	9,0%	14,8%	23,8%	43,4%
ДЗ Земун	3,09	28,0%	7,2%	19,6%	18,2%	27,1%
ДЗ Звездара	3,67	9,0%	14,3%	18,0%	18,0%	40,6%
333 радника ЖС	4,60				40,2%	59,8%
333 радника МУП-а	3,27	25,4%	11,1%	14,3%	9,5%	39,7%
3333С	3,45	15,7%	13,7%	19,6%	11,8%	39,2%
Укупно	4,09	8,3%	4,6%	10,4%	23,6%	53,2%

У 2021. години 72,1% испитаника сматрали су да могу обавити преглед истог дана у случају хитности и још 18% се делимично слагало са овом тврдњом. Корисници ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац најзадовољнији су могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (Табела 47).

Табела 47. Задовољство корисника могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,58	1,6%	0,8%	5,6%	21,6%	70,4%
ДЗ Чукарица	4,57	2,9%	1,5%	8,3%	10,7%	76,7%
ДЗ Гроцка	4,76	1,5%	1,9%	1,0%	10,7%	85,0%
ДЗ Лазаревац	4,70			1,2%	28,0%	70,7%
ДЗ Младеновац	4,22	8,8%	5,6%	4,8%	16,0%	64,8%
ДЗ Нови Београд	4,99				1,0%	99,0%
ДЗ Обреновац	4,73	0,8%	3,7%	4,0%	4,2%	87,3%
ДЗ Палилула	4,51	2,6%	3,2%	7,9%	13,2%	73,2%
ДЗ Раковица	4,85			2,7%	9,3%	88,0%
ДЗ Савски венац	4,88	0,7%	0,7%	0,3%	6,3%	92,0%
ДЗ Сопот	4,71		1,6%	4,8%	14,5%	79,0%
ДЗ Стари град	4,56	2,3%	1,2%	7,0%	17,4%	72,1%
ДЗ Вождовац	4,39	1,3%	1,6%	3,6%	43,5%	50,0%
ДЗ Врачар	4,53	2,3%	2,3%	8,5%	13,2%	73,6%
ДЗ Земун	4,18	4,1%	4,8%	17,9%	15,5%	57,6%
ДЗ Звездара	4,32	4,3%	4,3%	12,2%	13,7%	65,5%
333 радника ЖС	4,58				41,8%	58,2%
333 радника МУП-а	4,23	9,1%	3,0%	7,6%	16,7%	63,6%
3333С	4,48	1,6%	3,3%	9,8%	16,4%	68,9%
Укупно	4,56	2,0%	2,2%	5,7%	18,0%	72,1%

Табела 48. Задовољство корисника расположивошћу одговарајућег кадра у установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,95	5,7%	4,9%	20,3%	26,8%	42,3%
ДЗ Чукарица	4,23	1,6%	7,1%	12,6%	23,6%	54,9%
ДЗ Гроцка	4,50	4,1%	3,6%	5,1%	12,3%	74,9%
ДЗ Лазаревац	3,89			14,6%	81,7%	3,7%
ДЗ Младеновац	3,56	16,8%	12,4%	13,3%	13,3%	44,2%
ДЗ Нови Београд	4,99				1,3%	98,7%
ДЗ Обреновац	4,63	1,1%	3,1%	7,6%	7,6%	80,5%
ДЗ Палилула	4,19	1,8%	8,2%	14,1%	21,2%	54,7%
ДЗ Раковица	3,95	12,0%	6,7%	4,0%	29,3%	48,0%
ДЗ Савски венац	4,76	2,1%	1,4%	1,4%	7,9%	87,1%
ДЗ Сопот	4,60		2,1%	6,4%	21,3%	70,2%
ДЗ Стари град	3,97	8,4%	4,2%	13,2%	30,5%	43,7%
ДЗ Вождовац	4,09	1,4%	3,1%	12,0%	52,5%	31,0%
ДЗ Врачар	3,96	1,1%	5,4%	25,8%	32,3%	35,5%
ДЗ Земун	3,70	7,5%	8,4%	27,1%	20,7%	36,3%
ДЗ Звездара	3,99	6,9%	6,2%	17,7%	19,2%	50,0%
333 радника ЖС	4,56				43,6%	56,4%
333 радника МУП-а	3,59	7,9%	14,3%	25,4%	15,9%	36,5%
3333С	4,23	1,9%	5,8%	13,5%	25,0%	53,8%
Укупно	4,23	3,6%	4,5%	11,8%	25,8%	54,3%

Више од половине корисника оценили су највишом оценом расположивост одговарајућег кадра у установи (54,3%), док је још 25,8% испитаника дало је оцелу 4 (Табела 48).

Преко три четвртине корисника је задовољно интернет страницом установе у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Обреновац (Табела 49). Са просечном оценом 4,17, ово је један од наниже ранжираних организационих аспеката здравствене заштите.

Табела 49. Задовољство корисника интернет страницом установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,90	6,3%	9,9%	16,2%	22,5%	45,0%
ДЗ Чукарица	3,84	9,8%	10,5%	11,2%	23,1%	45,5%
ДЗ Гроцка	4,26	7,9%	3,0%	9,7%	13,9%	65,5%
ДЗ Лазаревац	3,91			13,6%	81,8%	4,5%
ДЗ Младеновац	3,36	21,6%	9,3%	19,6%	10,3%	39,2%
ДЗ Нови Београд	4,99				0,5%	99,5%
ДЗ Обреновац	4,47	3,1%	5,7%	8,2%	7,1%	75,9%
ДЗ Палилула	3,79	5,2%	7,8%	29,2%	18,2%	39,6%
ДЗ Раковица	4,53	2,7%	2,7%	2,7%	22,7%	69,3%
ДЗ Савски венац	4,78	1,4%	0,4%	3,6%	7,6%	87,0%
ДЗ Сопот	4,37	2,2%	2,2%	15,2%	17,4%	63,0%
ДЗ Стари град	4,08	3,1%	5,4%	19,2%	24,6%	47,7%
ДЗ Вождовац	4,22	1,6%	2,0%	7,9%	50,3%	38,2%
ДЗ Врачар	3,80	5,8%	10,7%	20,4%	24,3%	38,8%
ДЗ Земун	3,51	14,8%	8,7%	19,9%	24,1%	32,5%
ДЗ Звездара	3,79	10,7%	7,1%	17,0%	23,2%	42,0%
ЗЗЗ радника ЖС	4,45		0,5%	0,5%	52,3%	46,7%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,42	14,0%	16,0%	18,0%	18,0%	34,0%
ЗЗЗЗС	3,98	1,8%	10,9%	20,0%	21,8%	45,5%
Укупно	4,17	5,2%	4,9%	11,4%	25,0%	53,5%

Нешто изнад половине корисника оценило је највишом оценом задовољство медицинском опремом у установи и још нешто више од четвртине дало је оцелу 4 (Табела 50). Најнижа просечна оцена испитаника се налази у ДЗ Младеновац (3,58), ЗЗЗЗ радника МУП-а (3,65) и ДЗ Земун (3,68).

Табела 50. Задовољство корисника медицинском опремом у установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,03	4,1%	3,3%	18,0%	34,4%	40,2%
ДЗ Чукарица	4,08	3,7%	7,5%	14,9%	24,8%	49,1%
ДЗ Гроцка	4,29	6,3%	3,7%	9,5%	15,3%	65,1%
ДЗ Лазаревац	3,80			21,0%	77,8%	1,2%
ДЗ Младеновац	3,58	14,4%	8,1%	22,5%	15,3%	39,6%
ДЗ Нови Београд	4,99				0,6%	99,4%
ДЗ Обреновац	4,69	0,8%	0,6%	9,6%	7,1%	81,9%
ДЗ Палилула	3,96	3,2%	7,6%	15,3%	38,2%	35,7%
ДЗ Раковица	4,44	1,3%	4,0%	6,7%	25,3%	62,7%
ДЗ Савски венац	4,84		1,1%	2,2%	8,3%	88,5%
ДЗ Сопот	4,47		6,1%	8,2%	18,4%	67,3%
ДЗ Стари град	4,23	2,3%	4,5%	13,5%	27,1%	52,6%
ДЗ Вождовац	4,19	1,4%	2,2%	9,1%	50,7%	36,6%
ДЗ Врачар	3,89	5,5%	2,2%	23,1%	36,3%	33,0%
ДЗ Земун	3,68	6,8%	9,7%	24,5%	26,8%	32,2%
ДЗ Звездара	4,02	3,2%	6,3%	19,0%	28,6%	42,9%
ЗЗЗ радника ЖС	4,55				45,4%	54,6%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,65	8,8%	8,8%	26,3%	21,1%	35,1%
ЗЗЗЗС	4,08		9,8%	19,6%	23,5%	47,1%
Укупно	4,25	2,9%	3,8%	12,1%	27,6%	53,5%

Табела 51. Задовољство корисника хигијеном установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,26	0,8%	3,2%	15,2%	30,4%	50,4%
ДЗ Чукарица	4,29	3,3%	5,2%	10,0%	22,4%	59,0%
ДЗ Гроцка	4,56	1,9%	2,9%	5,8%	15,5%	73,8%
ДЗ Лазаревац	4,06			2,4%	89,0%	8,5%
ДЗ Младеновац	4,05	3,8%	6,9%	16,8%	25,2%	47,3%
ДЗ Нови Београд	4,94			0,3%	5,7%	93,9%
ДЗ Обреновац	4,77	0,3%	1,4%	4,7%	8,1%	85,5%
ДЗ Палилула	4,04	2,6%	7,2%	14,9%	34,5%	40,7%
ДЗ Раковица	4,28	1,3%	4,0%	17,3%	20,0%	57,3%
ДЗ Савски венац	4,84	0,7%	1,0%	0,7%	8,7%	88,9%
ДЗ Сопот	4,48		3,2%	9,5%	23,8%	63,5%
ДЗ Стари град	4,22	2,8%	4,4%	13,8%	26,5%	52,5%
ДЗ Вождовац	4,31	0,8%	2,5%	5,0%	48,5%	43,3%
ДЗ Врачар	4,15	4,5%	1,5%	17,9%	26,9%	49,3%
ДЗ Земун	3,77	7,5%	8,2%	19,4%	29,4%	35,5%
ДЗ Звездара	4,12	6,3%	6,3%	11,3%	21,1%	54,9%
ЗЗЗ радника ЖС	4,56				43,5%	56,5%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,35		2,9%	14,7%	26,5%	55,9%
ЗЗЗЗС	4,11	5,5%	5,5%	13,7%	23,3%	52,1%
Укупно	4,36	2,3%	3,4%	8,9%	26,7%	58,8%

У 2021. години 58,8% испитаних корисника сматрало је хигијену установе задовољавајућом и још 26,7% се делимично слагало са овом тврдњом (Табела 51).

Паркингом испред установе најзадовољнији су корисници ДЗ Сопот, 333 радника ЖС и ДЗ Савски венац, док је чак 75% испитаника 333 радника МУП-а и 64,2% испитаника ДЗ Врачар дало најнижу понуђену оцену (Табела 52). С просечном оценом 3,34, ово је аспект организације здравствене заштите којим су корисници најмање задовољни.

Табела 52. Задовољство корисника паркингом испред установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,71	11,2%	12,0%	13,6%	20,8%	42,4%
ДЗ Чукарица	2,87	30,1%	17,7%	11,8%	16,1%	24,2%
ДЗ Гроцка	3,68	18,9%	8,7%	8,7%	13,3%	50,5%
ДЗ Лазаревац	4,11			2,4%	84,1%	13,4%
ДЗ Младеновац	3,16	28,0%	11,2%	12,8%	12,8%	35,2%
ДЗ Нови Београд	3,93			21,8%	63,4%	14,9%
ДЗ Обреновац	3,53	24,6%	10,6%	5,6%	5,6%	53,6%
ДЗ Палилула	2,29	42,2%	26,6%	8,7%	4,6%	17,9%
ДЗ Раковица	3,71	16,0%	8,0%	14,7%	12,0%	49,3%
ДЗ Савски венац	4,36	10,0%	2,6%	4,8%	7,0%	75,6%
ДЗ Сопот	4,55	1,6%	3,2%	6,5%	16,1%	72,6%
ДЗ Стари град	2,58	42,1%	14,5%	9,7%	11,0%	22,8%
ДЗ Вождовац	3,78	9,1%	7,3%	10,1%	44,2%	29,4%
ДЗ Врачар	1,71	64,2%	18,3%	6,7%	4,2%	6,7%
ДЗ Земун	2,24	42,7%	19,3%	17,3%	12,0%	8,7%
ДЗ Звездара	3,07	28,7%	15,5%	10,1%	11,6%	34,1%
333 радника ЖС	4,52				47,9%	52,1%
333 радника МУП-а	1,67	75,0%	4,7%	7,8%	3,1%	9,4%
3333С	2,50	47,5%	5,0%	17,5%	10,0%	20,0%
Укупно	3,34	23,1%	10,4%	10,0%	22,3%	34,2%

Поступак жалбе код повреде права пацијената представља организациони аспект о коме се велики део корисника изјаснио да не познаје процедуру (37,8%). Иако је свака здравствена установа у обавези да на видном месту истакне контакт саветника пацијента, на који корисници могу да се жале у случају повреде права пацијената, још увек више од трећине корисника не зна за ову могућност. Потребно је да установе боље информишу своје кориснике о могућностима и процедури подношења жалбе у случају повреде права пацијената.

Од корисника који су оценили процедуру у поступку жалбе, веома задовољних је било 65,4%, док је још 22,3% дало оцену 4 (Табела 53).

Табела 53. Задовољство корисника процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,26	2,0%	2,0%	17,3%	25,5%	53,1%
ДЗ Чукарица	4,00	9,3%	3,7%	13,1%	25,2%	48,6%
ДЗ Гроцка	4,62	2,4%	3,0%	3,0%	13,4%	78,0%
ДЗ Лазаревац	4,00			9,1%	81,8%	9,1%
ДЗ Младеновац	3,48	21,8%	9,2%	10,3%	16,1%	42,5%
ДЗ Нови Београд	4,96				3,8%	96,2%
ДЗ Обреновац	4,68	0,4%	6,1%	4,0%	4,0%	85,6%
ДЗ Палилула	3,73	7,9%	7,1%	29,9%	14,2%	40,9%
ДЗ Раковица	4,65		1,3%	6,7%	17,3%	74,7%
ДЗ Савски венац	4,79	3,3%		1,7%	4,1%	90,9%
ДЗ Сопот	4,35	3,9%	3,9%	3,9%	29,4%	58,8%
ДЗ Стари град	3,67	17,9%	7,4%	11,6%	15,8%	47,4%
ДЗ Вождовац	4,31	0,7%	2,0%	5,9%	48,0%	43,4%
ДЗ Врачар	3,52	13,0%	2,2%	34,8%	19,6%	30,4%
ДЗ Земун	3,49	14,7%	10,8%	20,5%	18,9%	35,1%
ДЗ Звездара	3,83	12,6%	7,8%	13,6%	15,5%	50,5%
333 радника ЖС	4,58				42,3%	57,7%
333 радника МУП-а	3,20	20,0%	20,0%	15,0%	10,0%	35,0%
3333С	3,96	3,6%	7,1%	25,0%	17,9%	46,4%
Укупно	4,24	5,6%	4,3%	9,5%	22,3%	58,4%

Пандемија COVID-19

Пандемија болести COVID-19 значајно је утицала на организационе аспекте здравства заштите, па се од 2020. године два питања у упитнику односе и на COVID-19. Прво је везано за укупно задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, што су корисници оценили просечном оценом **4,67** (Табела 54), а друго за одлагање прегледа код изабраног лекара. Оцене услуге дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 по установама крећу се од 3,81 у ДЗ Младеновац до 4,99 у ДЗ Нови Београд.

Треба напоменути да се петина корисника (20,4%) изјаснила да се питање не односи на њих, и они нису разматрани у анализи одговора.

Табела 54. Оцена услуга дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19

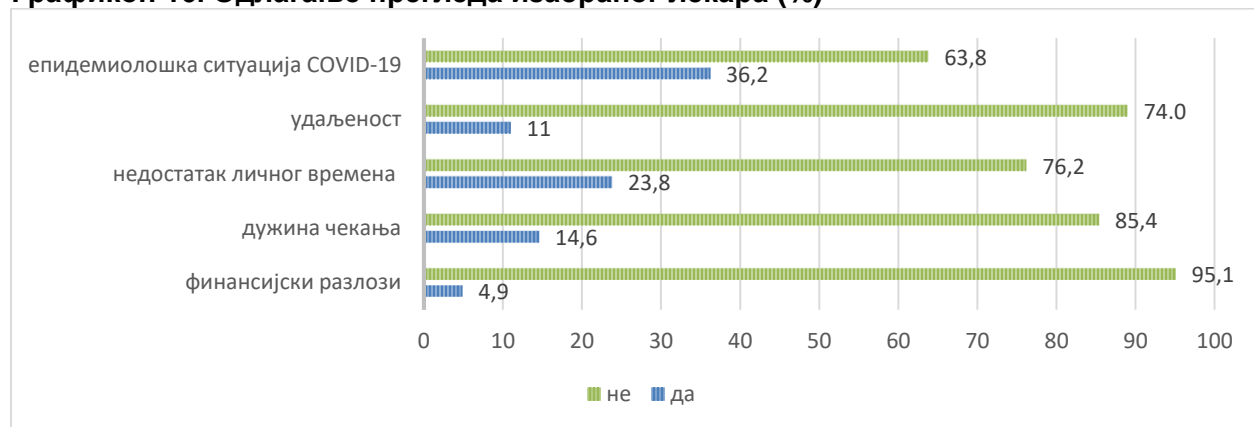
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА				
		1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,57	1,8%	0,9%	6,3%	20,5%	70,5%
ДЗ Чукарица	4,42	1,8%	1,2%	12,9%	21,5%	62,6%
ДЗ Гроцка	4,68	3,4%	1,1%	3,4%	8,5%	83,5%
ДЗ Лазаревац	4,59				40,9%	59,1%
ДЗ Младеновац	3,81	12,0%	6,5%	13,0%	25,0%	43,5%
ДЗ Нови Београд	4,99				0,6%	99,4%
ДЗ Обреновац	4,70	0,6%	3,4%	3,7%	9,7%	82,6%
ДЗ Палилула	4,43	1,7%	1,1%	14,0%	18,5%	64,6%
ДЗ Раковица	4,80		1,3%	4,0%	8,0%	86,7%
ДЗ Савски венац	4,92		1,3%	1,3%	1,3%	96,1%
ДЗ Сопот	4,79		3,6%		10,7%	85,7%
ДЗ Стари град	4,73		1,4%	5,5%	11,7%	81,4%
ДЗ Вождовац	4,44	0,4%	0,9%	8,4%	34,9%	55,4%
ДЗ Врачар	4,44	1,0%	1,0%	10,6%	27,9%	59,6%
ДЗ Земун	4,39	1,4%	2,0%	10,7%	27,2%	58,6%
ДЗ Звездара	4,27	1,6%	3,3%	15,4%	26,0%	53,7%
ЗЗЗ радника ЖС	4,58				42,3%	57,7%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,45	3,9%	2,0%	5,9%	21,6%	66,7%
ЗЗЗЗС	4,51		2,0%	10,2%	22,4%	65,3%
Укупно	4,55	1,3%	1,6%	6,8%	21,0%	69,3%

Одлагање прегледа изабраног лекара

Међу питањима о разлозима одлагања прегледа изабраног лекара, испитаници су могли да дају оцену од 1 до 5, или да се одреде за опцију „не односи се на мене“, што су и учинили у 13,7-16,3% случајева. Наведени корисници нису узети у разматрање приликом анализе наведеног аспекта организације здравствене заштите.

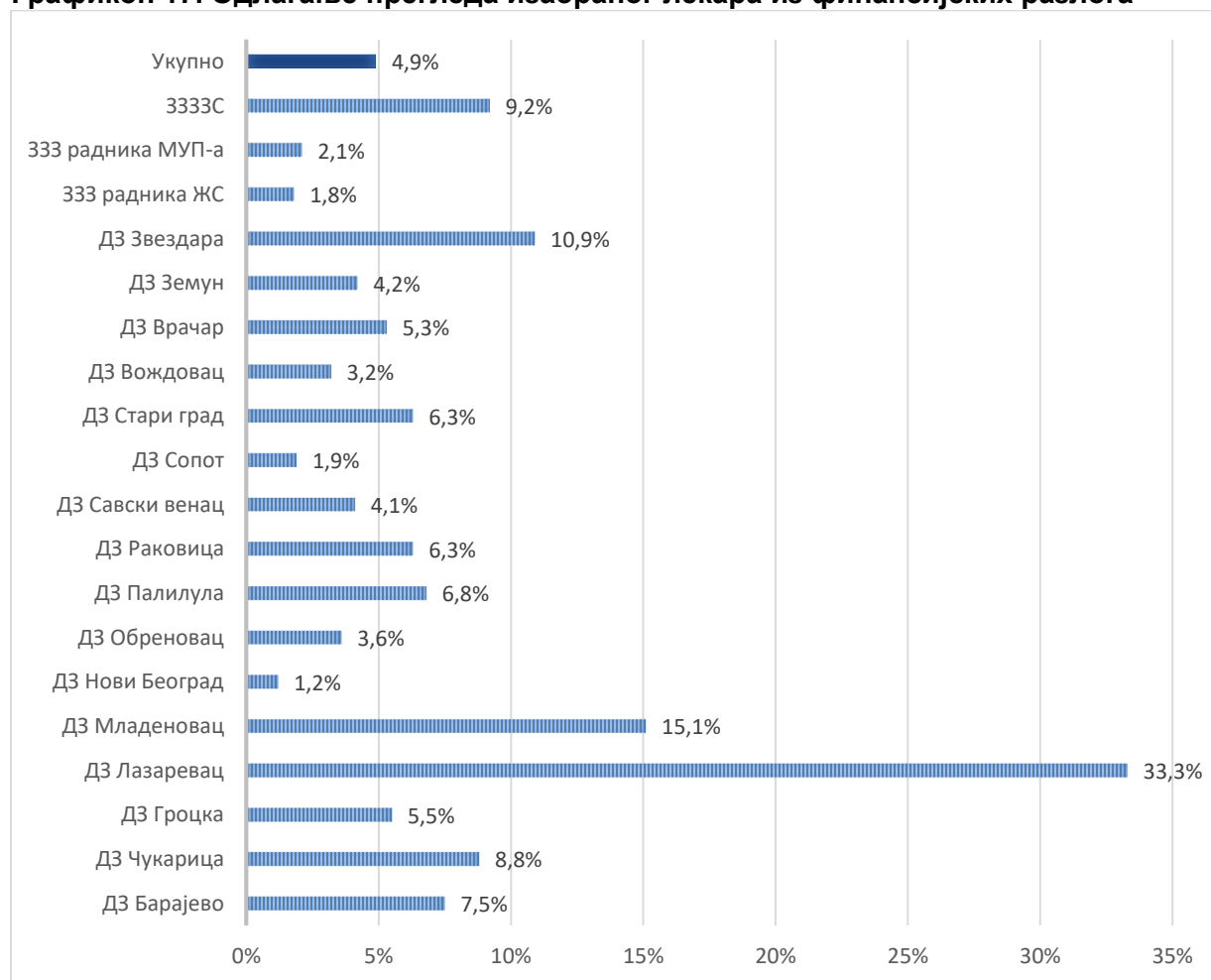
Од корисника који су пријавили један од разлога одлагања прегледа, најчешћи је био **због епидемиолошке ситуације са вирусом COVID-19 – 36,2% испитаника**, затим због недостатка личног времена корисника (23,8%), дужине чекања на преглед и удаљености (14,6% и 11%), док су финансијски разлози најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара (4,9%), (Графикон 16).

Графикон 16. Одлагање прегледа изабраног лекара (%)



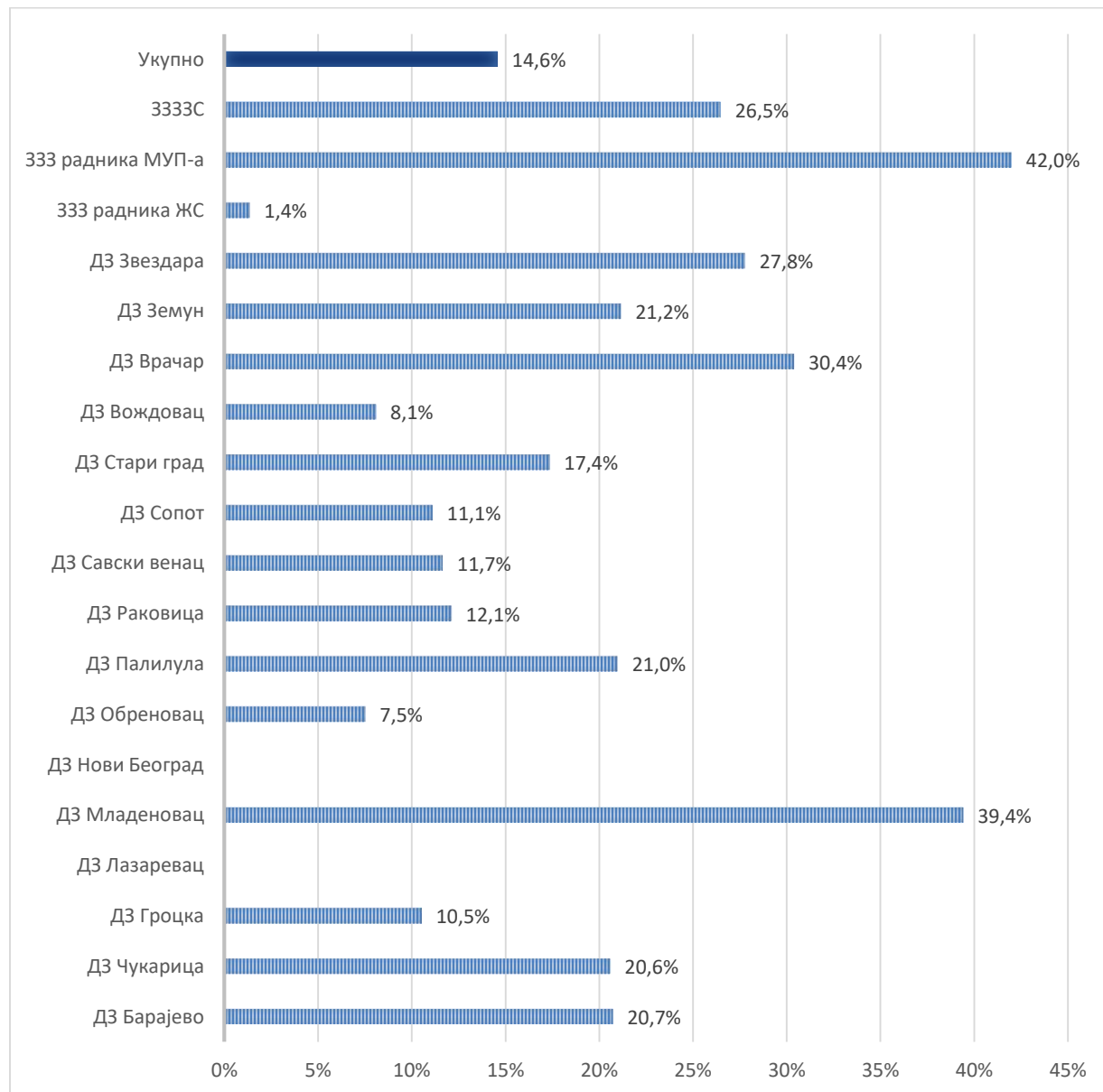
Финансијски разлог као узрок одлагања прегледа изабраног лекара чешће су наводили испитаници из ДЗ Лазаревац (33,3%), ДЗ Младеновац (15,1%) и ДЗ Звездара (10,9%), (Графикон 17). Финансијски разлози су далеко најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара.

Графикон 17. Одлагање прегледа изабраног лекара из финансијских разлога



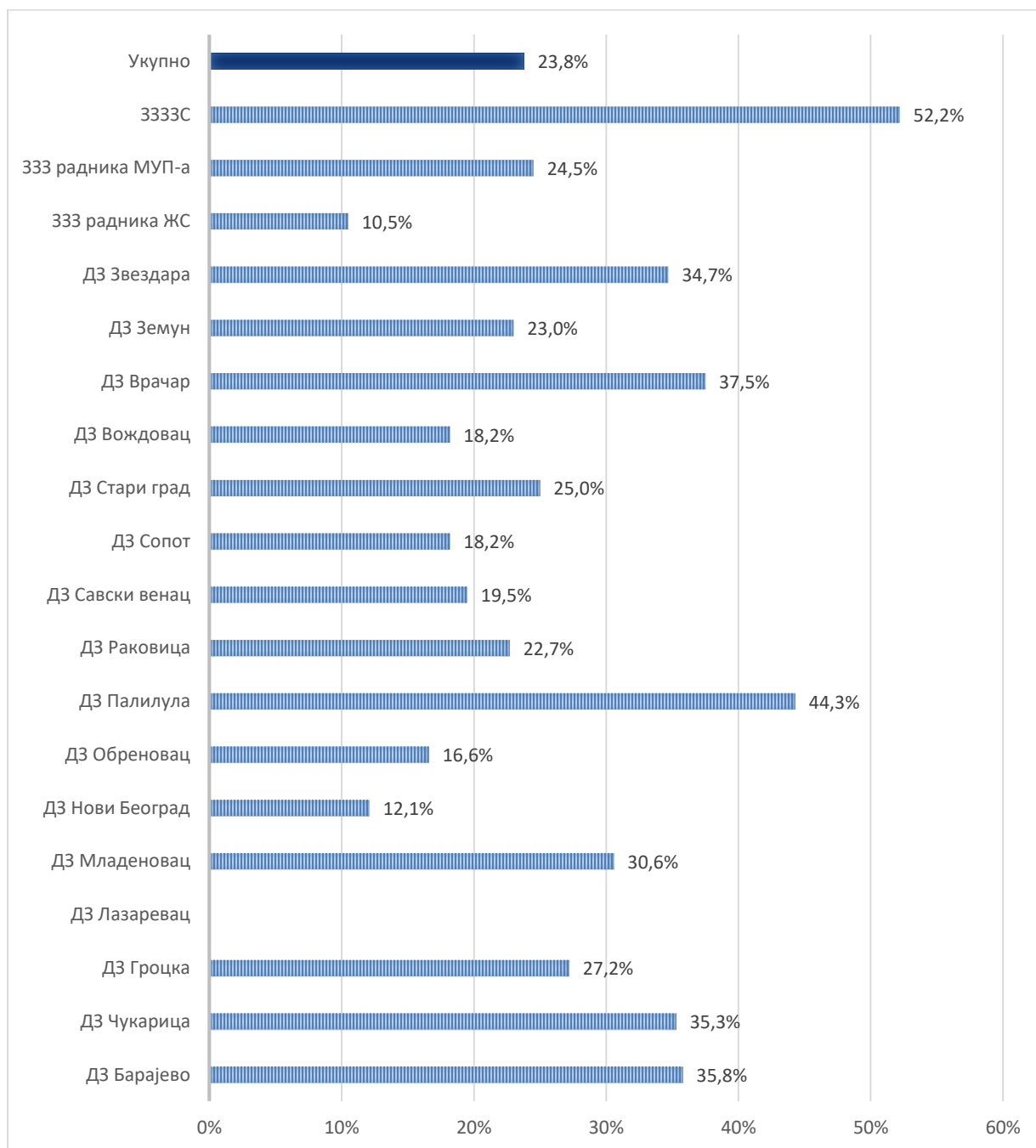
Дужину чекања као разлог одлагања прегледа код изабраног лекара најчешће су наводили корисници 333 радника МУП-а и ДЗ Младеновац, у којима је око 40% пацијената одложило преглед (Графикон 18).

Графикон 18. Одлагање прегледа изабраног лекара због дужине чекања



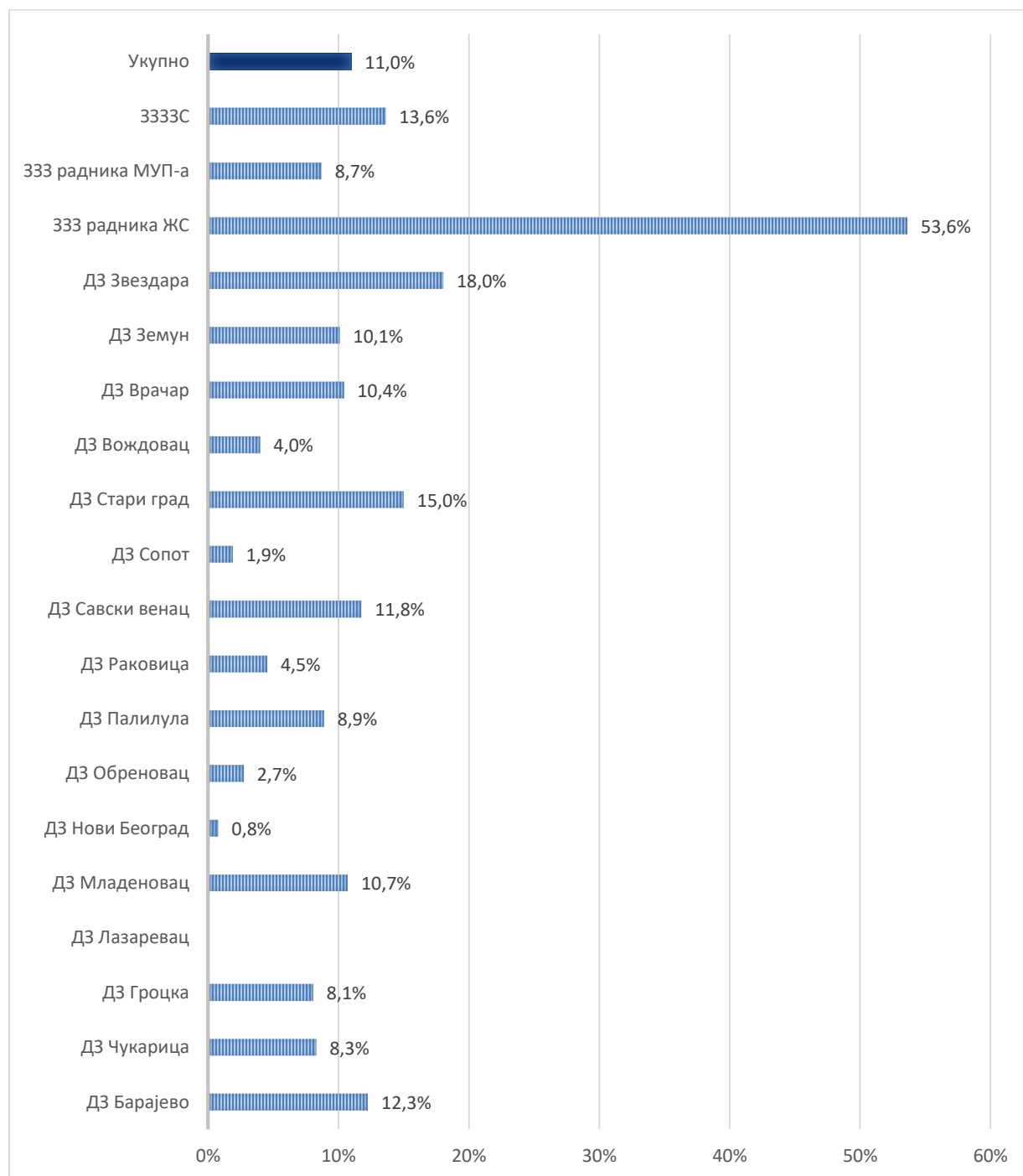
Недостатак времена је други најчешћи разлог, одмах после епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19, због кога су корисници пропустили или одложили преглед свог изабраног лекара, најчешће (у преко 50% случајева) у 333 студената (Графикон 19).

Графикон 19. Одлагање прегледа изабраног лекара због недостатка времена



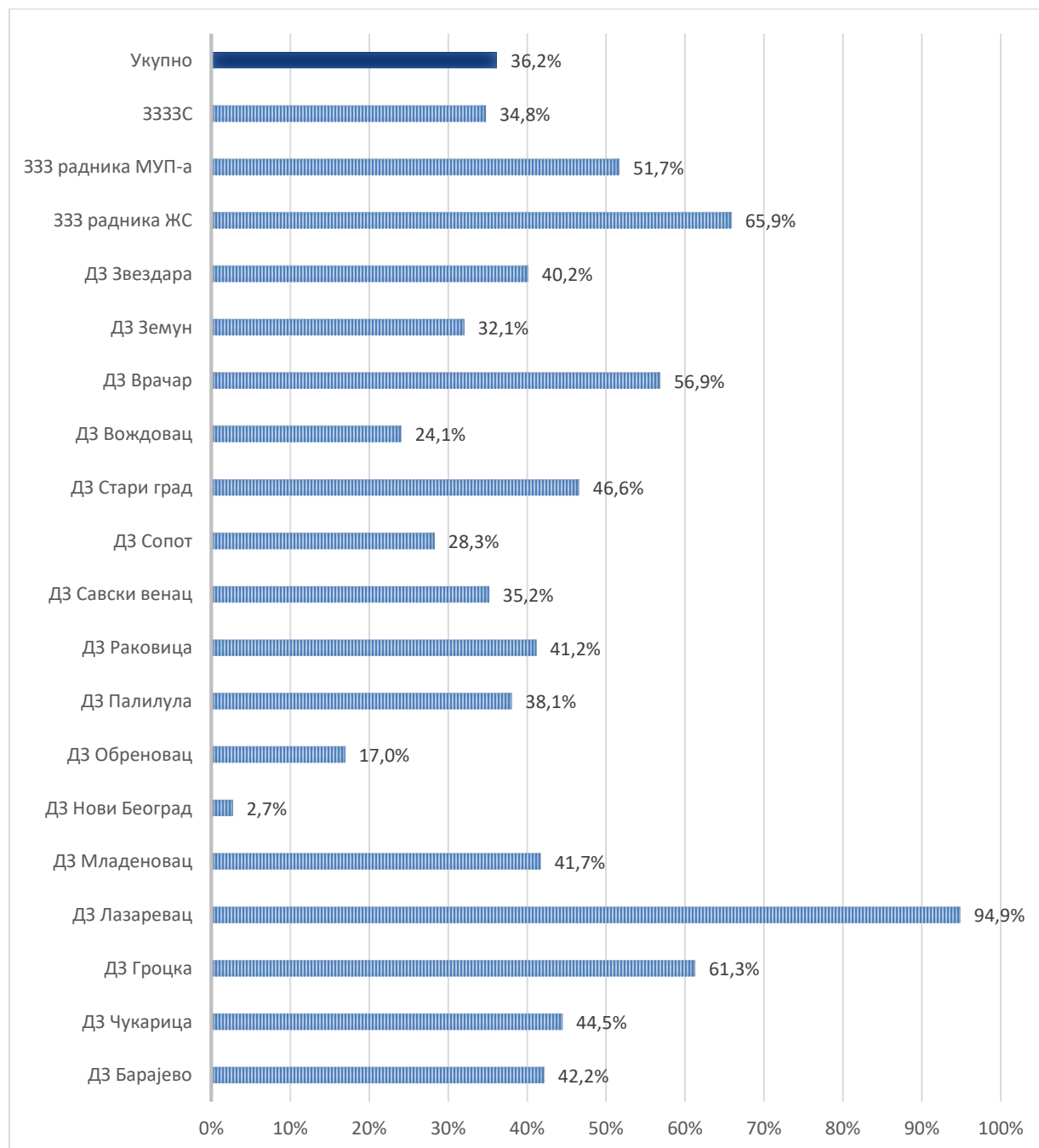
Удаљеност као разлог одлагања прегледа изабраног лекара најчешће наводе корисници 333 радника ЖС, три пута више од следеће рангираног ДЗ Звездара (Графикон 20).

Графикон 20. Одлагање прегледа изабраног лекара због удаљености



Готово сви корисници ДЗ Лазаревац су пријавили одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-1, као и преко половине испитаника у 333 радника ЖС, ДЗ Гроцка, ДЗ Врачар и 333 радника МУП-а (Графикон 21).

Графикон 21. Одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19



Здравствено стање

Своје здравствено стање корисници су оценили просечном оценом 4,42. Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије и најмање су задовољни корисници службе опште медицине (Табела 55).

Табела 55. Просечна оцена задовољства корисника различитих служби домова здравља својим здравственим стањем

Здравствена установа	Оцена здравственог стања			
	Сви корисници	Корисници опште медицине	Корисници педијатрије	Корисници гинекологије
ДЗ Барајево	3,99	3,75	4,33	4,45
ДЗ Чукарица	3,96	3,69	4,22	4,26
ДЗ Гроцка	4,07	3,85	4,42	4,52
ДЗ Лазаревац	4,26	3,79	4,92	4,25
ДЗ Младеновац	3,98	3,67	4,21	3,95
ДЗ Нови Београд	4,48	4,26	4,74	4,28
ДЗ Обреновац	4,52	4,61	4,39	4,03
ДЗ Палилула	3,84	3,41	4,14	4,23
ДЗ Раковица	4,31	3,60	4,61	4,27
ДЗ Савски венац	4,47	4,26	4,94	4,27
ДЗ Сопот	4,26	3,93	4,68	4,35
ДЗ Стари град	4,06	3,95	4,33	4,10
ДЗ Вождовац	3,98	3,63	4,54	4,39
ДЗ Врачар	4,13	3,72	4,48	3,92
ДЗ Земун	4,09	3,85	4,37	4,40
ДЗ Звездара	3,96	3,86	4,27	3,91
ЗЗЗ радника ЖС	4,45	4,57		3,98
ЗЗЗ радника МУП-а	4,01	3,71		4,36
ЗЗЗЗС	4,31	4,28		4,37
Укупно	4,17	3,99	4,50	4,23

Као што је и очекивано, задовољнији су млађи корисници, и више од половине корисника у свим добним групама до 70 година је оценило своје здравствено стање петицом. Половина корисника старијих од 70 година су своје здравствено стање оценили са 4, док је трећина корисника ове добне групе оценила своје здравствено стање највишом оценом (Табела 56). Разлика у задовољству корисника различитих добних група својим здравственим стањем је високо статистички значајна ($\chi^2 = 98,068$; $df=12$; $p<0,001$).

Табела 56. Оцена задовољства корисника различитих добних група својим здравственим стањем

ДОБНА ГРУПА	Оцена				
	1	2	3	4	5
0-29 година	0,3%	1,1%	7,9%	29,6%	61,0%
30-49 година	0,6%	1,5%	8,7%	31,2%	58,0%
50-69 година	0,4%	1,0%	9,9%	35,8%	52,9%
70 и више година	0,0%	3,0%	10,2%	52,2%	34,5%
Укупно	0,4%	1,4%	9,0%	33,9%	55,3%

Укупно задовољство корисника примарном здравственом заштитом

Исказано на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома лоше, а 5 – одлично), укупно задовољство корисника примарном здравственом заштитом која им је пружена код изабраних лекара оцењено је **4,42** (Табела 57).

Табела 57. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом по службама у здравственим установама у Београду

Здравствена установа	Служба за зз одраслих		Служба за зз деце		Служба за зз жена	
	Просечна оцена	Ранг	Просечна оцена	Ранг	Просечна оцена	Ранг
ДЗ Барајево	4,09	14	4,70	3	4,37	13
ДЗ Чукарица	4,19	13	4,50	10	4,50	6
ДЗ Гроцка	4,59	6	4,64	6	4,63	5
ДЗ Лазаревац	4,24	10	4,33	13	4,50	7
ДЗ Младеновац	4,09	15	4,12	16	3,85	19
ДЗ Нови Београд	4,89	1	4,68	4	4,87	2
ДЗ Обреновац	4,74	4	4,79	1	4,50	8
ДЗ Палилула	4,34	9	4,19	14	4,43	11
ДЗ Раковица	4,40	8	4,64	7	4,66	4
ДЗ Савски венац	4,83	2	4,65	5	5,00	1
ДЗ Сопот	4,79	3	4,41	12	4,84	3
ДЗ Стари град	4,52	7	4,71	2	4,18	16
ДЗ Вождовац	4,05	16	4,56	8	4,50	9
ДЗ Врачар	4,21	11	4,44	11	4,14	17
ДЗ Земун	3,87	19	4,52	9	4,28	15
ДЗ Звездара	3,97	18	4,16	15	4,38	12
ЗЗЗ радника ЖС	4,60	5			4,00	18
ЗЗЗ радника МУП-а	4,05	17			4,50	10
ЗЗЗЗС	4,20	12			4,37	14
Укупно	4,35		4,50		4,50	

Корисници су укупно најзадовољнији лечењем код изабраног педијатра 4,5 и изабраног гинеколога 4,50, а најмање су задовољни лечењем код изабраног лекара опште медицине 4,35

Посматрано по здравственим установама које су учествовале у испитивању задовољства корисника, најзадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Нови Београд, корисници педијатријске службе ДЗ Савски венац, као и кориснице гинеколошке службе ДЗ Обреновац. Најнезадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Земун, док су најнезадовољнији корисници педијатријске и гинеколошке службе ДЗ Младеновац.

Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти примарне здравствене заштите, више од половине (55,1%) корисника свих служби дало је највишу оцену (5) и још трећина је дала оцену 4 (34,1%), (Табела 58). Око три четвртине анкетираних корисница гинеколошке службе оценило је петицом своје задовољство, као и више од половине корисника службе опште медицине и педијатрије. Изузетно је мали удео незадовољних корисника у свим службама.

Табела 58. Оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у 2021. години по службама

Служба	Оцена					Просечна оцена
	1	2	3	4	5	
општа медицина	0,2%	1,5%	10,7%	38,3%	49,3%	4,35
педијатрија	0,5%	1,0%	6,0%	32,7%	59,8%	4,50
гинекологија	0,9%	1,6%	7,7%	26,6%	63,3%	4,50
укупно	0,4%	1,4%	8,9%	34,1%	55,1%	4,42

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је уједначена са мањим варијацијама до 2020. године, од када се бележи приметан скок (за више од пола оцене или 12,9%). То је могла бити последица мањег броја испитаника од уобичајеног због пандемије, али се и у 2021. години примећује значајно виша просечна оцена него у претходном периоду, тако да је на скок вероватније утицала промена методологије (коришћења новог упитника и нови начин уноса података). Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године, а укупни десетогодишњи тренд је узлазни, уз високу статистичку значајност ($p < 0,001$), (Табела 59).

Силазни десетогодишњи тренд се примећује у 2 дома здравља: ДЗ Барајево, у коме је статистички значајан ($p = 0,038$) и ДЗ Звездара, без статистичке значајности ($p = 0,571$). У свим осталим установама, тренд је узлазни, и достиже статистичку значајност у 6 установа: ДЗ Нови Београд ($p = 0,006$), ЗЗЗЗ Студената ($p = 0,009$), ДЗ Вождовац ($p = 0,013$), ДЗ Обреновац ($p = 0,013$), ДЗ Раковица ($p = 0,035$) и ДЗ Врачар ($p = 0,038$).

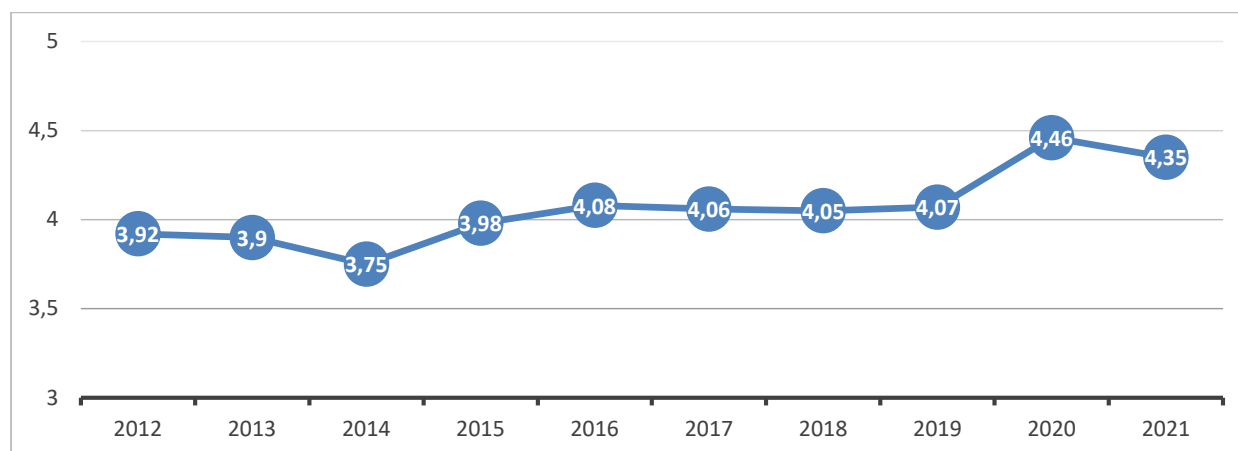
Табела 59. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2012 – 2021. године

Здравствена установа	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Правац тренда и р вредност
ДЗ Барајево	4,34	3,86	4,20	3,64	3,94	3,59	4,00	3,94	3,96	4,25	▼ 0,888
ДЗ Вождовац	4,06	4,04	3,77	4,20	3,97	4,06	4,32	4,34	4,66	4,34	▲ 0,013*
ДЗ Врачар	3,81	3,26	3,65	3,97	3,92	4,05	3,59	4,14	/	4,61	▲ 0,038*
ДЗ Гроцка	4,03	4,06	4,15	3,83	4,14	4,27	3,97	4,07	/	4,35	▲ 0,275
ДЗ Звездара	3,80	3,96	3,73	3,74	3,79	3,67	3,70	3,52	/	3,99	▼ 0,571
ДЗ Земун	3,68	4,01	3,63	3,91	4,02	3,78	3,90	3,87	/	4,83	▲ 0,092
ДЗ Лазаревац	3,97	3,87	3,64	3,66	3,51	3,95	3,71	3,64	4,48	4,70	▲ 0,108
ДЗ Младеновац	3,79	3,64	3,46	3,67	3,62	3,57	3,33	3,51	/	4,30	▲ 0,581
ДЗ Нови Београд	3,94	3,85	3,67	4,49	4,61	4,76	4,50	4,58	4,97	4,60	▲ 0,006*
ДЗ Обреновац	3,83	3,91	3,77	3,90	4,01	3,87	3,93	3,94	4,79	4,85	▲ 0,013*
ДЗ Палилула	3,95	4,01	3,95	3,95	3,99	3,69	3,99	3,51	4,29	4,71	▲ 0,298
ДЗ Раковица	3,82	3,84	3,88	3,98	3,78	3,76	4,29	4,03	/	4,52	▲ 0,035*
ДЗ Савски венац	4,00	4,06	4,03	3,86	4,24	4,31	4,86	4,29	/	4,25	▲ 0,086
ДЗ Сопот	4,17	4,12	3,91	3,78	3,86	3,94	3,71	3,99	4,54	4,23	▲ 0,434
ДЗ Стари град	4,12	4,03	4,01	4,11	4,07	4,10	4,07	4,03	4,36	4,09	▲ 0,278
ДЗ Чукарица	4,16	4,23	3,94	3,94	4,02	3,91	3,88	3,92	4,49	4,11	▲ 0,797
333 студената	3,73	3,58	3,66	3,87	3,66	3,75	4,45	3,79	4,39	4,61	▲ 0,009*
333 радника МУП	3,91	3,85	3,82	4,05	3,91	3,70	3,81	3,93	/	4,22	▲ 0,377
333 радника ЖС	4,18	3,66	3,77	4,09	3,77	3,72	3,73	3,67	/	4,30	▲ 0,977
Укупно	3,93	3,92	3,79	4,00	4,00	4,02	4,04	4,04	4,56	4,42	▲ 0,005*

Напомена: ▲ = узлазни тренд, ▼ = силазни тренд, * = статистичка значајност

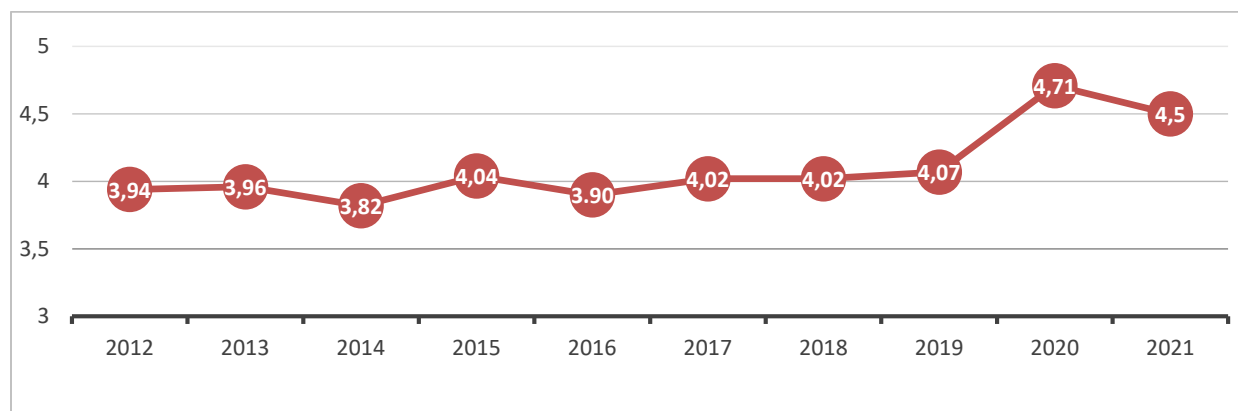
Анализа задовољства корисника у **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у здравственим установама у Београду показује 2 различита периода. Првобитно просечна оцена задовољства опада и има најнижу вредност у 2014. години, а од тада задовољство корисника расте, уз приметан скок од 2020. године (Графикон 22). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ($p=0,003$).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих у периоду 2012 – 2021. године



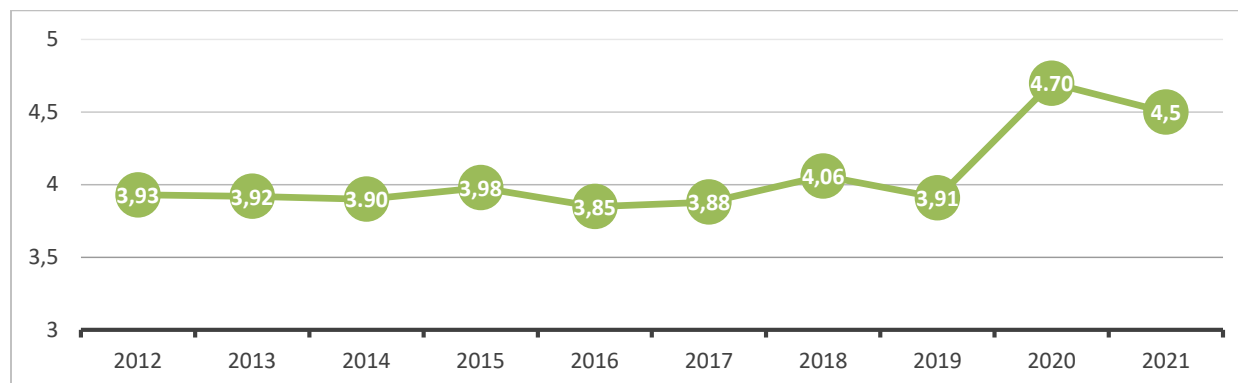
У служби за здравствену заштиту деце у домовима здравља у Београду просечна оцена задовољства корисника је била доста уједначена (око 4), док се примећује раст у последње три године (Графикон 23). Раст је потребно узети са резервом, из већ објашњених разлога. Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ($p=0,013$).

Графикон 23. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце у периоду 2012 – 2021. године



И у служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисница је до 2019. године износила око 3,9. У 2020. и 2021. години забележене су далеко више просечне оцена, узроковано већ наведеном променом методологије истраживања, мањим узорком и неучествовањем неких здравствених установа у истраживању (Графикон 24). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ($p=0,033$).

Графикон 24. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена у периоду 2012 – 2021. године



Коментари корисника

Од 4.185 корисника, колико је одговорило на анкету, њих **459** или **11%** дало је писане сугестије, примедбе и коментаре, што је двоструко мање у односу на 2020. годину, када је 21,3% корисника дало свој коментар.

Већина пацијената који су дали коментар, задовољни су професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара (67,5%). Од корисника који су дали коментар, 15% сматра да постоји проблем са кадром или опремом (недовољно медицинског особља, спори компјутери, мрачне и мале чекаонице), 9,2% налази проблем са начином заказивања и дужином чекања на преглед, док 5,7% истиче нељубазност медицинског особља. Проблем са паркингом за пацијенте је била тема 2,6% коментара.

Значајност разлике између установа у задовољству корисника испитиваним аспектима

Статистичким тестовима, урађена је анализа варијансе и тестирана значајност разлике између установа и испитиваних параметара задовољства корисника. **Утврђена је висока статистичка значајност разлике између установа у свим испитиваним категоријама:** личне карактеристике испитаника (пол, године старости, завршена школа, материјално стање домаћинства), колико пута су посетили лекара у државној или приватној пракси, како су заказали преглед и колико су на њега чекали, електронска унапређења здравствене заштите (прописивање лекова, апликација мој доктор, ИЗИС), да ли су добили савете од лекара (о правилној исхрани, важности физичке активности, штетности злоупотребе алкохола, штетности пушења, избегавању/одбрани од стреса, важности

сигурног секса и штетности употебе дрога), да ли су ишли на скрининг прегледе (рак дебелог црева, рак грлића материце, рак дојке, кардиоваскуларни ризик, откривање дијабетеса тип 2, откривање депресије), да ли су одложили преглед код лекара (услед финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена удаљености и епидемиолошке ситуације) и како оцењују своје опште здравствено стање.

Високо је статистички значајна разлика између установа и у погледу општег задовољства лечењем у наведеној служби, као и у погледу задовољства радом медицинских сестара, радом изабраних лекара, услугом и организацијом здравствене заштите у службама и услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу КОВИД-19.

Само сагледавши 16 домова здравља и велике разлике у броју становника (од 20.390 у Сопоту, до 217.773 у Новом Београду), густини насељености општине (од 75,2 становника/км² у Сопоту до 19.462 на Врачару), броју амбуланти и запослених, статистички значајне разлике у појединим категоријама (личне карактеристике испитаника, одлагање прегледа, доступност државне/приватне праксе) су биле очекиване.

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 („Сл. Гласник РС“ број 25/19) и подзаконским актима. Смернице унапређења квалитета здравствене заштите дате су у Стратегији за унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената („Службени гласник РС“, број 15/09).

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.

Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, који је према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“ за истраживање задовољства у здравственим установама први пут примењен 2020. године. Тада, истраживањем је било обухваћено 9 од 16 домова здравља у Београду и један завод на примарном нивоу обављања здравствене делатности, док су у 2021. години у истраживању учествовале све установе.

На анкету је одговорило 70,9% од укупног броја корисника који су на дан спровођења истраживања посетили свог изабраног лекара, што је више у односу на претходну годину,

када је била обухваћена само трећина (31,1%) корисника. Укупна стопа одговора у 2019. години износила је 73% (у 2018. години 82,9%).

Просечан корисник здравствене заштите у 2021. години је имао 42,3 година, завршену вишу или високу школу (54,5%) и добро материјално стање (50,8%).

Просечан број посета лекару у државној здравственој установи је износио 5,9, што је нешто више у односу на претходну годину, када је сваки корисник имао 5,3 посете изабранм лекару. Приватну здравствену установу, односно приватну праксу сваки испитаник посетио је у просеку 3,1 пут, што је готово двоструко више у односу на прошлогодишње вредности (1,8 пута), проузроковано системом прикупљања података (у Сервис јавног здравља није било могуће унети нулу).

И у државној и у приватној здравственој установи, најчешће посете су пријавили корисници са завршеном основном школом који своје материјално стање описују као лоше или веома лоше. Просечна старост корисника се разликује у државној и приватној установи: у државној установи најбројнији су били корисници у старосној групи преко 70 година, док су у приватној пракси најбројнији корисници у доброј групи 30-49 година.

Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона, а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор” (мање од 10%). Лично прегледе заказује 29,2% испитаника.

Готово две трећине свих корисника примљено је на преглед код изабраног лекара истог дана, а више од четвртине је чекало на овај преглед од 1 до 5 дана. Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 5 до 15 дана (7%) и оних који су чекали више од 15 дана (2,4%).

Од појединачних унапређења у коришћењу здравствене заштите, прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања терапије за хронична обољења у апотеци без одласка код изабраног лекара, оцењено је просечном оценом 4,71, док су апликација „Мој доктор“ и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система корисници оценили са 4,25 и 4,11.

Савете о здравим стиливима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру. Као и претходних година, корисници током редовне посете најчешће добијају савете о значају правилне исхране (41,7%) и редовне физичке активности (39,5%). Изабрани лекар током редовне посете ређе даје и савете о одбрани од стреса (29,9%), штетности пушења (29,2%), а затим и о штетности алкохола (25,4%), а најређе савете о сигурном сексу (20,4%) и опасностима злоупотребе дроге (18,9%), с обзиром да готово половина испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни.

За скрининг прегледе, сваки четврти или пети корисник се изјаснио да се не односе на њих. Највећи удео корисница урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића

материце (31,5%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (77,4%), затим дијабетеса типа 2 (67,1%), рака дебелог црева (69,6%) и кардиоваскуларног ризика (66,5%). Промећује се пад обављања скрининг прегледа у односу на 2020. годину.

Када је у питању задовољство радом медицинских сестара, корисници су дали високе оцене, односно око три четвртине анкетираних корисника су одлично оценили поштовање и љубазност медицинских сестара, информације које од њих добијају, као и сарадњу медицинских сестара са лекарима. У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, преко 70% испитаника је апсолутно задовољно поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара, затим објашњењима и информацијама о болестима и лековима које лекар прописује, као и подршком и мотивацијом коју добијају да се изборе са здравственим проблемима

Од свих аспеката организације здравствене заштите, корисници су најзадовољнији радним временом установе, могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности и доступношћу лекара викендом, а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе.

Током 2021. године, од корисника који су пријавили један од разлога одлагања прегледа, то је најчешће било због епидемиолошке ситуације са вирусом COVID-19 – 36,2% испитаника, затим због недостатка личног времена корисника, удаљености и дужине чекања на преглед, док су финансијски разлози далеко најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара.

Своје здравствено стање корисници су оценили просечном оценом 4,42. Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије и најмање су задовољни корисници службе опште медицине.

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је уједначена са мањим варијацијама током десетогодишњег периода, али се од 2020. године бележи виша оцена, што може делом бити последица мањег броја испитаника од уобичајеног због пандемије, као и промене методологије у односу на претходне године, односно коришћења новог упитника. Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године, а десетогодишњи тренд је узлазни, уз високу статистичку значајност ($p < 0,001$).

Предлог мера

На основу резултата истраживања задовољства корисника услугама примарне здравствене заштите у Београду, могу се донети следеће препоруке:

★ унос резултата анкете од ове године се врши у здравственој установи у којој је истраживање и спроведено, чиме је омогућена анализа резултата на нижим организационим нивоима, на нивоу амбуланте, огранка и на нивоу здравствене установе, а што даје могућност за предлагање, доношење и предузимање конкретних мера на унапређењу организације и квалитета здравствене заштите;

★ одмах по обради и анализи података, препоручује се и представљање резултата истраживања запосленима и менаџменту здравствене установе, 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 и друго);

★ 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;

★ едуковати запослене и пацијенте за коришћење апликације „Мој доктор“, како би се што је могуће већи број прегледа заказивао електронским путем;

★ повећати доступност изабраног лекара путем телефона за време радног времена (обезбедити ресурсе и то: технолошке – телефонска централа, кадровске и организационе) или електронским путем кад год је то могуће и тако скратити време чекања на преглед укључујући и процедуру заказивања прегледа уз поштовање пацијентовог времена и времена здравствених радника;

★ радити на сталном 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;

★ на националном нивоу увести поређење, награђивање и стимулисање установа за постигнуто унапређење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника.

II део

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2021. ГОДИНИ

Увод

У здравственим установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2021. години спроведено је у условима актуелне епидемије COVID-19. Због тога је било потребно доследно применити све противепидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба.

У складу с тим, истраживање није било спроведено у истим терминима за све здравствене установе, као ранијих година, већ у терминима договореним са Градским заводом за јавно здравље. Истраживање је спроведено у трајању од једног радног дана, и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена. Домови здравља и заводи који припадају примарном нивоу здравствене заштите, су током 2021. године прилагодили свој рад пандемијским условима, уз промену организације рада и предузимање активности на сузбијању пандемије COVID-19. У 2021. анонимна анкета о задовољству корисника стоматолошке здравствене заштите спроведена је у 18 здравствених установа (у 2020. години у само 9), од којих у 16 домова здравља и у 2 завода, те је и број испитаника био знатно већи.

Испитивање задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведено је у Служби стоматолошке здравствене заштите где су упитник попуњавали пацијенти стари 15 и више година, а за децу млађу од 15 година – пратиоци деце. За испитивање је коришћен упитник Министарства здравља и Методолошко упутство Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Упитник који је **анониман**, садржи 16 питања, а попуњаван је **искључиво добровољно**.

Структура упитника обухватила је пет група питања:

1. основне социо-економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема, материјално стање и припадност корисника различитим групама у оквиру обавезног здравственог осигурања).
2. број посета стоматологу, како државном тако и приватном, као и разлози за коришћење приватне стоматолошке службе.
3. савети стоматолога пацијентима о очувању оралног здравља, оцена рада стоматолога и оцена организације рада стоматолошке службе.
4. наплаћивање стоматолошких услуга, утицај различитих социо-економских компоненти на нередовни одлазак стоматологу, као и утицај COVID-19 епидемије на стоматолошке услуге.
5. процена укупног задовољства личним оралним здрављем, укупног задовољства лечењем у стоматолошкој служби, као и задовољства пруженим услугама у време епидемије.

На крају упитника сваки испитаник има могућност унесе примедбе/похвале и предлоге за унапређење квалитета рада ове службе.

Унос података из индивидуалних упитника и образаца вршиле су здравствене установе први пут у Сервис јавног здравља, а обраду података за град Београд урадио је Градски завод за јавно здравље. За анализу резултата коришћене су методе дескриптивне (аритметичка средина, стандардна девијација и релативни бројеви-проценти) и аналитичке статистике (χ^2 тест и једнофакторска анализа варијансе, ANOVA). 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.



РЕЗУЛТАТИ

У 2021. години анкету је попунило 453 корисника стоматолошке здравствене заштите у 16 домова здравља и 2 завода, док су у претходној години упитник попунила 272 корисника у 9 домова здравља и 1 заводу. Посматрано по здравственим установама, број испитаника, у 2021. години, се кретао од само 1 у ДЗ Раковица и 3 у ДЗ Сопот до 64 у ДЗ Земун.

Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства корисника радом стоматолошке службе у установама примарне заштите у Београду, 2020. и 2021. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број пацијената на дан истраживања		Број подељених упитника		Број враћених (попуњених) упитника		Стопа одговора у односу на бр. подељених упитника	
	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	15	22	15	20	15	20	100.0	100.0
ДЗ Вождовац	64	59	61	59	61	59	100.0	100.0
ДЗ Врачар		20		12		12		100.0
ДЗ Гроцка		48		40		35		87.5
ДЗ Звездара		24		24		22		91.7
ДЗ Земун		103		100		64		64.0
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	53	29	52	21	38	14	73.1	66.7
ДЗ Младеновац		40		40		39		97.5
ДЗ Нови Београд	44	40	44	40	36	35	81.8	87.5
ДЗ Обреновац	37	38	35	38	30	28	85.7	73.7
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	32	44	32	38	23	33	71.9	86.8
ДЗ Раковица		27		20		1		5.0
ДЗ Савски венац		13		13		13		100.0
ДЗ Сопот	18	5	15	3	6	3	40.0	100.0
ДЗ Стари град	17	23	17	22	17	22	100.0	100.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	39	45	12	26	10	20	83.3	76.9
Завод за зз студената	86	41	76	41	36	17	47.4	41.5
Завод за зз радника ЖТП		16		16		16		100.0
УКУПНО	405	637	359	573	272	453	75.8	79.1

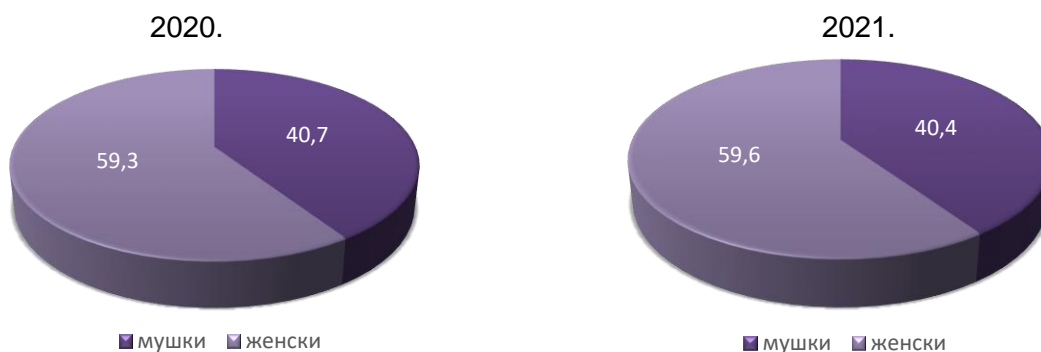
У 2021. години, на дан истраживања, 637 пацијената је посетило стоматолошку службу. Подељено је 573 упитника, а враћено 453, односно, анкетом је обухваћен 71% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу. Стопа одговора у односу на број подељених упитника је износила 79,1%. Максималну стопу одговора (100%) у односу на број упитника који су подељени пацијентима имало је чак 7 установа (**Табела 1**). Најмања стопа одговора уочава се у Дому здравља Раковица (само 5%) и Заводу за здравствену заштиту студената (41,5%).

Иако су у анализу укључени ДЗ Раковица и ДЗ Сопот, приликом тумачења резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у овим установама.

Карактеристике испитаника

У 2021. години од 453 испитаника, особа мушког пола било је 183 (40.4%), док је особа женског пола било знатно више 270 (59.6%), слично као и претходне године (Графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција испитаника према полу (%)



Поређењем структуре испитаника према полу у годинама посматрања, уочава да су у скоро свим здравственим установама више биле заступљене особе женског пола. У 2021. години највише их је било у ДЗ Нови Београд, 77.1% (Табела 2). Мушкарци су више били заступљени само у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (87,5%) и ДЗ Врачар (58%), као и у ДЗ Сопот, где је био мали број испитаника.

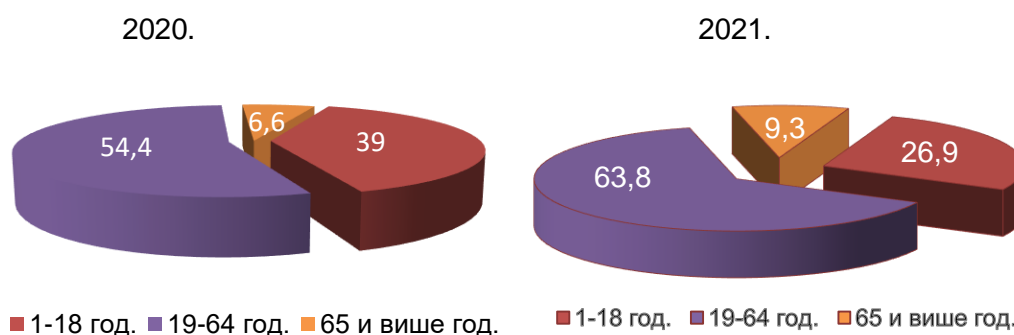
Не постоји статистички значајна разлика између здравствених установа у односу на пол анкетираних испитаника ($\chi^2=26.241$, $df=17$, $p=0.070$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према полу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	пол				УКУПНО		
	мушки		женски				
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	5	7	10	13	15	20
	%	33.3	35.0	66.7	65.0	100.0	100.0
ДЗ Вождовац	N	30	25	31	34	61	59
	%	49.2	42.4	50.8	57.6	100.0	100.0
ДЗ Врачар	N	/	7	/	5	/	12
	%	/	58.3	/	41.7	/	100.0
ДЗ Гроцка	N	/	13	/	22	/	35
	%	/	37.1	/	62.9	/	100.0
ДЗ Звездара	N	/	8	/	14	/	22
	%	/	36.4	/	63.6	/	100.0
ДЗ Земун	N	/	23	/	41	/	64
	%	/	35.9	/	64.1	/	100.0
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	15	5	21	9	36	14
	%	41.7	35.7	58.3	64.3	100.0	100.0
ДЗ Младеновац	N	/	16	/	23	/	39
	%	/	41.0	/	59.0	/	100.0
ДЗ Нови Београд	N	13	8	23	27	36	35
	%	36.1	22.9	63.9	77.1	100.0	100.0
ДЗ Обреновац	N	14	13	16	15	30	28
	%	46.7	46.4	53.3	53.6	100.0	100.0
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	7	12	15	21	22	33
	%	31.8	36.4	68.2	63.6	100.0	100.0
ДЗ Раковица	N	/	1	/	/	/	1
	%	/	100.	/	/	/	100.0
ДЗ Савски венац	N	/	4	/	9	/	13
	%	/	30.8	/	69.2	/	100.0
ДЗ Сопот	N	2	2	4	1	6	3
	%	33.3	66.7	66.7	33.3	100.0	100.0
ДЗ Стари град	N	7	8	9	14	16	22
	%	43.8	36.4	56.3	63.6	100.0	100.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	5	9	5	11	10	20
	%	50.0	45.0	50.0	55.0	100.0	100.0
Завод за зз студената	N	11	8	25	9	36	17
	%	30.7	47.1	69.4	52.9	100.0	8.0
Завод за зз радника ЖТП	N	/	14	/	2	/	16
	%	/	87.5	/	12.5	/	100.0
УКУПНО	N	109	183	159	270	268	453
	%	40.7	40.4	59.3	59.6	100.0	100.0

У 2021. години најмлађи анкетирани испитаник/родитељ имао је 2 године а најстарији 88 година. У односу на **старосну структуру** најзаступљенија је група од 19 до 64 године (мада је то велика група). Ова добна група била је заступљена са 63.8%, деца до 18 година чинила су 26.9%, а најмање је било испитаника старосне групе 65 и више година живота (**Графикон 2**).

Графикон 2. Старосна структура испитаника (%)



Према дистрибуцији испитаника у односу на старосну структуру, у Заводу за здравствену заштиту радника "Железнице Србије" сви испитаници су били млађи од 18 година, као и у ДЗ Сопот, а више од половине испитаника је било у овој добној групи и у: ДЗ Вождовац, Звездара, Лазаревац и Стари град.

Највећа група у преосталих 12 установа су радно активни испитаници, који су са преко 90% били заступљени у ДЗ Барајево, Савски венац, Нови Београд, Чукарица и Заводу за здравствену заштиту студената.

Најмалобројнија је група испитаника од 65 и више година, тако да у 6 здравствених установа није било ниједног испитаника ове старости. Пацијенти стари 65 и више година су били најзаступљенији у ДЗ Врачар (сваки четврти испитаник) и у ДЗ Обреновац, сваки пети испитаник (**Табела 3**).

Просечна старост испитаника била је 34,2 године (26,4 у претходној години). Највећа просечна старост испитаника је у ДЗ Савски венац, 49 година, а најмања (када се изузму ДЗ Сопот и Завод за здравствену заштиту радника "Железнице Србије") у ДЗ Стари град, 22 године (**Табела 3**).

Као и у претходној години, постоји високо статистички значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних корисника ($F=6,609$, $df=17$, $p<0.001$).

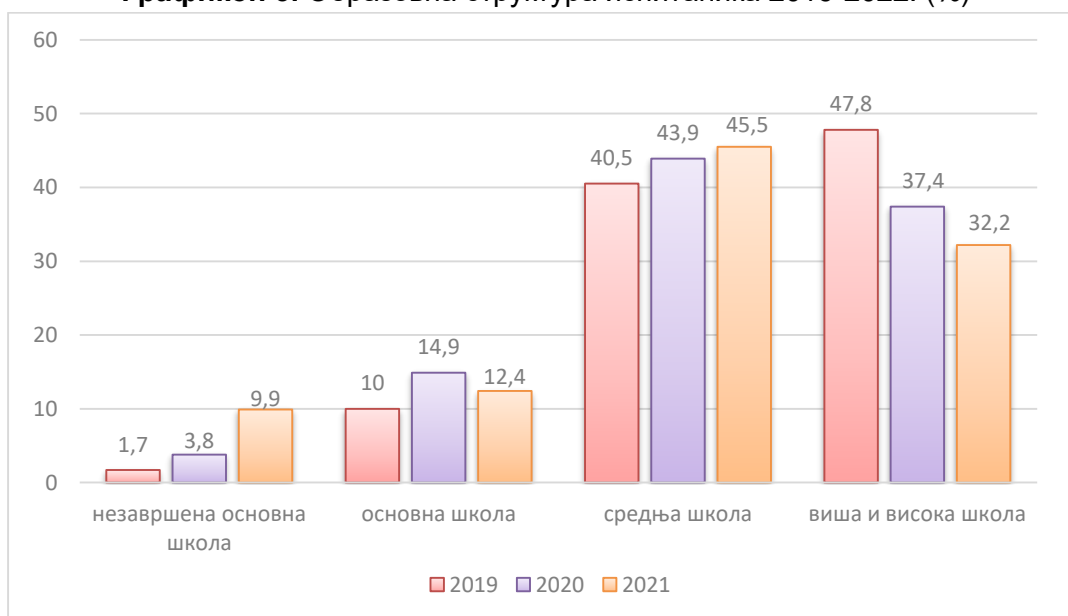
Табела 3. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према старости

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА		1-18		19-64		65 и више.		УКУПНО		Просечна старост 2021
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	1	1	13	19	1	/	15	20	35.60
	%	6.7	5.0	86.7	95.0	6.7	/	100.0	100.0	
ДЗ Вождовац	N	30	34	24	22	7	2	61	58	24.88
	%	49.2	58.6	39.3	37.9	11.5	3.4	100.0	100.0	
ДЗ Врачар	N	/	1	/	8	/	3	/	12	46.17
	%	/	8.3	/	66.7	/	25.0	/	100.0	
ДЗ Гроцка	N	/	3	/	24	/	6	/	33	40.21
	%	/	9.1	/	72.7	/	18.2	/	100.0	
ДЗ Звездара	N	/	11	/	10	/	/	/	21	24.38
	%	/	52.4	/	47.6	/	/	/	100.0	
ДЗ Земун	N	/	10	/	46	/	8	/	64	36.38
	%	/	15.6	/	71.9	/	12.5	/	100.0	
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	9	9	25	3	2	2	36	14	24.64
	%	25.0	64.3	69.4	21.4	5.6	14.3	100.0	100.0	
ДЗ Младеновац	N	/	3	/	29	/	5	/	37	39.76
	%	/	8.1	/	78.4	/	13.5	/	100.0	
ДЗ Нови Београд	N	36	/	/	34	/	1	36	35	39.69
	%	100.0	/	/	97.1	/	2.9	100.0	100.0	
ДЗ Обреновац	N	/	7	15	15	7	6	22	28	39.82
	%	/	25.0	68.2	53.6	31.8	21.4	100.0	100.0	
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	12	9	11	18	/	4	23	31	39.39
	%	52.2	29.0	47.8	58.1	/	12.9	100.0	100.0	
ДЗ Раковица	N	/	/	/	1	/	/	/	1	39.00
	%	/	/	/	100.0	/	/	/	100.0	
ДЗ Савски венац	N	/	/	/	12	/	1	/	13	49.00
	%	/	/	/	92.3	/	7.7	/	100.0	
ДЗ Сопот	N	/	2	6	/	/	/	6	2	11.50
	%	/	100.	100.0	/	/	/	100.0	100.0	
ДЗ Стари град	N	11	13	6	8	/	/	17	21	21.76
	%	64.7	61.9	35.3	38.1	/	/	100.0	100.0	
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	2	/	6	18	/	2	8	20	44.50
	%	25.0	/	75.0	90.0	/	10.0	100.0	100.0	
Завод за зз студената	N	/	/	35	15	/	1	35	16	24.75
	%	/	/	100.0	93.8	/	6.3	100.0	100.0	
Завод за зз радника ЖТП	N	/	16	/	/	/	/	/	16	16.25
	%	/	100.0	/	/	/	/	/	100.0	
УКУПНО	N	101	119	141	282	17	41	259	442	34.21
	%	39.0	26.9	54.4	63.8	6.6	9.3	100.0	100.0	

Када анализирамо **образовну структуру испитаника** у све три године посматрања је највише испитаника са завршеном средњом школом, а затим вишом и високом школом. У 2021. години скоро половина испитаника имала је средњу школу (45.5%), а сваки трећи испитаник је имао завршену вишу или високу школу. Сваки пети испитаник је имао само основно школско образовање или незавршену основну школу. У 2021. години је било знатно више испитаника са непотпуном основном школом у односу на претходне две године (**Графикон 3**).

Треба истаћи да је методологијом истраживања предвиђено да се у упитник уписују образовање и материјални статус пратиоца детета. Могуће је да су приликом попуњавања упитника грешком уписивани и подаци који се односе на дете које је користило стоматолошку здравствену заштиту.

Графикон 3. Образовна структура испитаника 2019-2022. (%)



Са незавршеном основном школом највише је било испитаника у ДЗ Вождовац (38.6%) и у ДЗ Звездара (36.4%). Са основном школом било је највише испитаника у Заводу за здравствену заштиту „Железнице Србије“ (100%), где је очигледно погрешно уписивано образовање деце, уместо образовања родитеља.

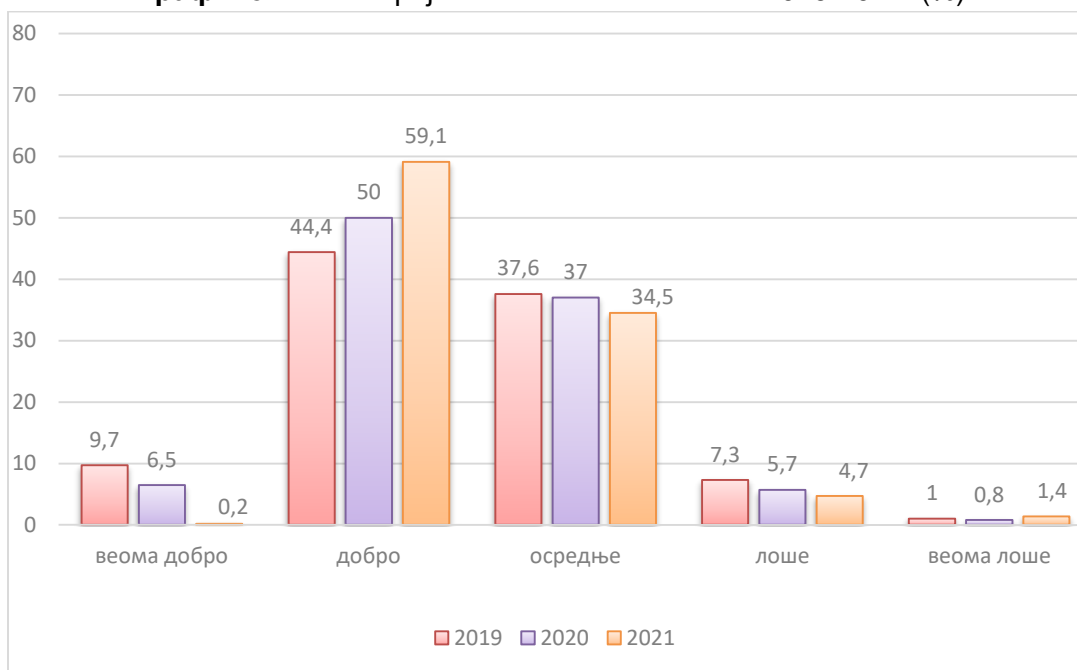
Ако се изузме Завод за здравствену заштиту студената, са средњом школом највише је било испитаника у ДЗ Младеновац (72%), а затим у ДЗ Гроцка и Лазаревац. Испитаници са вишом и високом школом највише су били заступљени у ДЗ Савски венац (76.9%) и у ДЗ Нови Београд (74.3%), а затим у ДЗ Врачар и Чукарица (**Табела 4**). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на школску спрему анкетираних испитаника ($N=97,994$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 4. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према образовној структури

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА		Незавршена ОШ		Основна школа		Средња школа		Виша и висока		УКУПНО	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	/	/	/	1	8	13	7	6	15	20
	%	/	/	/	5.0	53.3	65.0	46.7	30.0	100.0	100.0
ДЗ Вождовац	N	/	22	24	4	15	17	21	14	60	57
	%	/	38.6	40.0	7.0	25.0	29.8	35.0	24.6	100.0	100.0
ДЗ Врачар	N	/	/	/	/	/	5	/	6	/	11
	%	/	/	/	/	/	45.5	/	54.5	/	100.0
ДЗ Гроцка	N	/	1	/	5	/	21	/	5	/	32
	%	/	3.1	/	15.6	/	65.6	/	15.6	/	100.0
ДЗ Звездара	N	/	8	/	3	/	4	/	7	/	22
	%	/	36.4	/	13.6	/	18.2	/	31.8	/	100.0
ДЗ Земун	N	/	3	/	3	/	37	/	21	/	64
	%	/	4.7	/	4.7	/	57.8	/	32.8	/	100.0
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	2	/	2	1	23	9	11	4	38	14
	%	5.3	/	5.3	7.1	60.5	64.3	28.9	28.6	100.0	100.0
ДЗ Младеновац	N	/	/	/	5	/	28	/	6	/	39
	%	/	/	/	12.8	/	71.8	/	15.4	/	100.0
ДЗ Нови Београд	N	/	/	3	1	11	8	22	26	36	35
	%	/	/	8.3	2.9	30.6	22.9	61.1	74.3	100.0	100.0
ДЗ Обреновац	N	2	1	7	3	13	16	8	8	30	28
	%	6.7	3.6	23.3	10.7	43.3	57.1	26.7	28.6	100.0	100.0
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	4	3	2	7	6	11	9	12	21	33
	%	19.0	9.1	9.5	21.2	28.6	33.3	42.9	36.4	100.0	100.0
ДЗ Раковица	N	/	/	/	/	/	1	/	/	/	1
	%	/	/	/	/	/	100.0	/	/	/	100.0
ДЗ Савски венац	N	/	/	/	/	/	3	/	10	/	13
	%	/	/	/	/	/	23.1	/	76.9	/	100.0
ДЗ Сопот	N	1	/	/	2	5	1	/	/	6	3
	%	16.7	/	/	66.7	83.3	33.3	/	/	100.0	100.0
ДЗ Стари град	N	/	5	1	4	4	4	5	6	10	19
	%	/	26.3	10.0	21.1	40.0	21.1	50.0	31.6	100.0	100.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	1	/	/	/	3	10	6	10	10	20
	%	10.0	/	/	/	30.0	50.0	60.0	50.0	100.0	100.0
Завод за зз студената	N	/	1	/	/	27	14	9	2	36	17
	%	/	5.9	/	/	75.0	82.4	25.0	11.8	100.0	100.0
Завод за зз радника ЖТП	N	/	/	/	16	/	/	/	/	/	16
	%	/	/	/	100.0	/	/	/	/	/	100.0
УКУПНО	N	10	44	39	55	115	202	98	143	262	444
	%	3.8	9.9	14.9	12.4	43.9	45.5	37.4	32.2	100.0	100.0

Када анализирамо **материјално стање анкетираних** по годинама, уочава се да су у свим посматраним годинама пацијенти са добрим материјалним положајем чинили око половине свих испитаника, а сваки трећи испитаник је био осредњег материјалног положаја (**Графикон 4**).

Графикон 4. Материјално стање испитаника 2019-2022. (%)



У 2021. години испитаници са добрим материјалним стањем су највише заступљени у ДЗ Стари град (86%), ДЗ Гроцка (75%) и ДЗ Вождовац (70%), док је само 1 испитаник у ДЗ Гроцка свој материјални положај оценио као веома добар (**Табела 5**).

Са осредњим материјалним стањем највише је било испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената (52%), а затим у ДЗ Лазаревац и ДЗ Савски венац (по 50%). Шест испитаника је свој материјални положај оценило као веома лош и то 2 у ДЗ Земун и по 1 у: ДЗ Вождовац, Обреновац, Палилула и Заводу за здравствену заштиту студената. Пацијенти са лошим материјалним положајем су били најзаступљенији у ДЗ Барајево (35%).

Постоји статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на материјално стање анкетираних испитаника ($N=38.101$, $df=17$, $p=0,002$). Може се закључити да је најбоље материјално стање испитаника било у ДЗ Стари град и Гроцка, а најлошије у ДЗ Барајево.

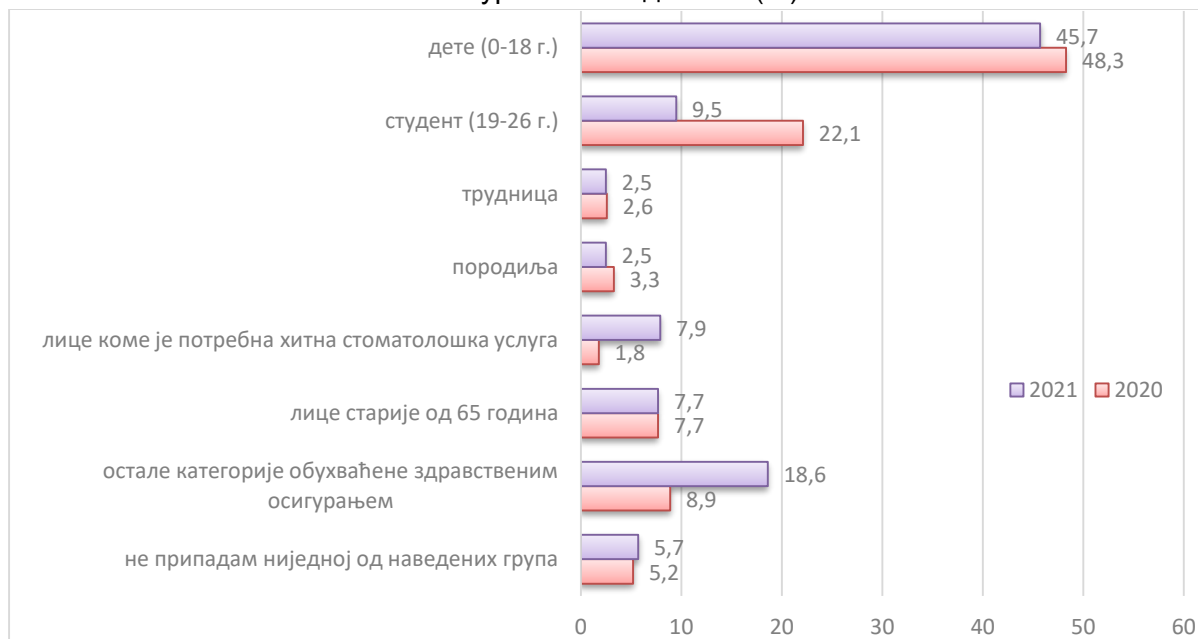
Табела 5. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према материјалном стању

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ													
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		УКУПНО		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	/	/	/	7	6	8	8	5	1	/	15	20	N
	/	/	/	35.0	40.0	40.0	53.3	25.0	6.7	/	100.	100.	%
ДЗ Вождовац	/	1	5	/	30	17	22	41	2	/	59	59	N
	/	1.7	8.5	/	50.8	28.8	37.3	69.5	3.4	/	100.	100.	%
ДЗ Врачар	/	/	/	1	/	5	/	6	/	/	/	11	N
	/	/	/	8.3	/	41.7	/	50.0	/	/	/	100.	%
ДЗ Гроцка	/	/	/	1	/	6	/	24	/	1	/	32	N
	/	/	/	3.1	/	18.8	/	75.0	/	3.1	/	100.	%
ДЗ Звездара	/	/	/	1	/	10	/	10	/	/	/	21	N
	/	/	/	4.8	/	47.6	/	47.6	/	/	/	100.	%
ДЗ Земун	/	2	/	5	/	20	/	37	/	/	/	64	N
	/	3.1	/	7.8	/	31.3	/	57.8	/	/	/	100.	%
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	/	/	2	/	10	7	18	7	7	/	37	14	N
	/	/	5.4	/	27.0	50.0	48.6	50.0	18.9	/	100.	100.	%
ДЗ Младеновац	/	/	/	3	/	12	/	23	/	/	/	38	N
	/	/	/	7.9	/	31.6	/	60.5	/	/	/	100.	%
ДЗ Нови Београд	/	/	1	/	13	11	22	23	/	/	36	34	N
	/	/	2.8	/	36.1	32.4	61.1	67.6	/	/	100.	100.	%
ДЗ Обреновац	2	1	6	1	12	9	10	17	/	/	30	28	N
	6.7	3.6	20.0	3.6	40.0	32.1	33.3	60.7	/	/	100.	100.	%
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	/	1	/	1	6	14	15	16	2	/	23	32	N
	/	3.1	/	3.1	26.1	43.8	65.2	50.0	8.7	/	100.	100.	%
ДЗ Раковица	/	/	/	/	/	1	/	/	/	/	/	1	N
	/	/	/	/	/	100.	/	/	/	/	/	100.	%
ДЗ Савски венац	/	/	/	/	/	6	/	6	/	/	/	12	N
	/	/	/	/	/	50.0	/	50.0	/	/	/	100.	%
ДЗ Сопот	/	/	/	/	3	1	3	2	/	/	6	3	N
	/	/	/	/	50.0	33.3	50.0	66.7	/	/	100.	100.	%
ДЗ Стари град	/	/	/	/	1	3	8	18	2	/	11	21	N
	/	/	/	/	9.1	14.3	72.7	85.7	18.2	/	100.	100.	%
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	/	/	1	/	2	7	6	12	/	/	9	19	N
	/	/	11.1	/	22.2	36.8	66.7	63.2	/	/	100.	100.	%
Завод за зз студената	/	1	/	/	14	9	19	7	3	/	36	17	N
	/	5.9	/	/	38.9	52.9	52.8	41.2	8.3	/	100.	100.	%
Завод за зз радника ЖТП	/	/	/	1	/	7	/	8	/	/	/	16	N
	/	/	/	6.3	/	43.8	/	50.0	/	/	/	100.	%
УКУПНО	2	6	15	21	97	153	13	262	17	1	262	443	N
	0.8	1.4	5.7	4.7	37.0	34.5	5.0	59.1	6.5	0.2	100.	100.	%

Корисници обавезног здравственог осигурања

Највећи број испитаника (46%) су деца чије су стоматолошке услуге финансиране од стране Републичког фонда за здравствено осигурање, а потом студенти (9.5%). Труднице и породиље су заступљене у једнаким веома ниским процентима (по 2,5%); лица којима је потребна хитна стоматолошка услуга су заступљена са око 8%, слично као и лица старија од 65 година (7.7%). Скоро сваки пети испитаник је навео да спада у остале категорије обухваћене здравственим осигурањем (**Графикон 5**).

Графикон 5. Дистрибуција испитаника према групи корисника обавезног здравственог осигурања по годинама (%)



Категорија деце била је највише заступљена у ДЗ Сопот и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (100%), а затим у ДЗ Барајево и ДЗ Нови Београд (око 95%). Студенти су, ако се изузме Завод за здравствену заштиту студената, били највише заступљени у ДЗ Земун (17%). Труднице су чиниле око 15% испитаника у ДЗ Гроцка и ДЗ Савски венац, док је породиља било највише у ДЗ Врачар (око 9%).

Сваки четврти пацијент у ДЗ Младеновац је посетио стоматолога због хитне стоматолошке услуге, док је највише пацијената старих 65 и више година било у ДЗ Гроцка, Врачар и Обреновац, по око 18% (**Табела 6**). Више од половине испитаника у ДЗ Чукарица је навело да припада осталим категоријама здравственог осигурања, док у 6 установа није било пацијената из ове категорије.

Постоји статистички високо значајна разлика између здравствених установа према групи корисника обавезног здравственог осигурања ($N=149,584$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 6. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према групи корисника обавезног здравственог осигурања у 2021. години (%)

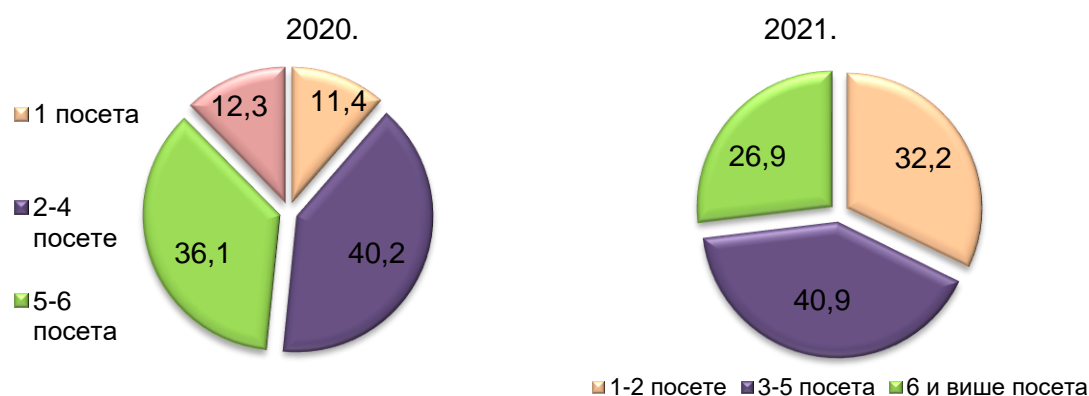
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	дете 0-18 г.	студент	трудница	породиља	хитна стомат. услуга	старији од 65 г.	остале категор. РФЗО	не припада наведеним групама
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	95.0	/	/	/	5.0	/	/	/
ДЗ Вождовац	71.2	3.4	1.7	/	/	/	16.9	6.8
ДЗ Врачар	18.2	9.1	/	9.1	9.1	18.2	9.1	27.3
ДЗ Гроцка	25.0	9.4	15.6	/	15.6	18.8	12.5	3.1
ДЗ Звездара	50.0	5.0	/	5.0	5.0	/	25.0	10.0
ДЗ Земун	23.4	17.2	3.1	4.7	3.1	12.5	23.4	12.5
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	58.3	8.3	/	/	16.7	16.7	/	/
ДЗ Младеновац	21.1	7.9	2.6	7.9	26.3	10.5	18.4	5.3
ДЗ Нови Београд	94.2	2.9	/	2.9	/	/	/	/
ДЗ Обреновац	21.4	3.6	/	/	10.7	17.9	39.3	7.1
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	43.8	/	/	/	3.1	12.5	37.5	3.1
ДЗ Раковица	/	/	/	/	100.0	/	/	/
ДЗ Савски венац	/	/	15.4	/	46.2	7.7	30.8	/
ДЗ Сопот	100.0	/	/	/	/	/	/	/
ДЗ Стари град	86.4	9.1	/	/	/	/	4.5	/
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	5.0	5.0	/	5.0	10.0	10.0	55.0	10.0
Завод за зз студената	/	88.2	/	5.9	/	/	5.9	/
Завод за зз радника ЖТП	100.0	/	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	45.7	9.5	2.5	2.5	7.9	7.7	18.6	5.7

Број посета стоматологу и разлози за коришћење приватне стоматолошке службе

Просечан број посета стоматологу припада другој групи питања, а испитаници су имали могућност да наведу разлоге опредељења приликом одласка у државну или приватну праксу стоматологије, као и да се изјасне о времену чекања на преглед. Број посета стоматологу у државној установи у последњих 12 месеци износио је од 1 до 20, а просечан број посета је 4,6. Највише испитаника, 41% је навело да је стоматолога посетило 3 до 5 пута у последњих 12 месеци, док је око 27% остварило 6 и више посета у овом периоду (Графикон 6).

Треба истаћи да у 2021. години у Сервис јавног здравља није било могуће унети нулу, као одговор на ово питање.

Графикон 6. Број посета изабраном стоматологу у државној установи (%)



Посматрано по здравственим установама, око 80% испитаника у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и око 70% у ДЗ Лазаревац је посетило државног стоматолога 1 до 2 пута у последњих 12 месеци, док је преко 40% испитаника у ДЗ Чукарица посетило стоматолога 6 и више пута (Табела 7).

Табела 7. Дистрибуција посета државном стоматологу по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	1-2 посете		3-5 посета		6 и више посета	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	42.8	30.0	35.7	45.0	21.4	25.0
ДЗ Вождовац		39.2	22.9	31.4	77.1	29.4
ДЗ Врачар		36.4		63.6		
ДЗ Гроцка		12.5		43.8		43.8
ДЗ Звездара		29.4		41.2		29.4
ДЗ Земун		31.7		33.3		34.9
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	29.4	71.4	41.2	28.6	29.4	
ДЗ Младеновац		31.2		56.2		12.5
ДЗ Нови Београд	30.6	11.4	66.7	54.3	2.8	34.3
ДЗ Обреновац	47.8	42.9	13.0	46.4	39.1	10.7
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	36.4	35.7	59.1	32.1	4.6	32.1
ДЗ Раковица				100.0		
ДЗ Савски венац		7.7		61.5		30.8
ДЗ Сопот	50.0	50.0	33.4	50.0	16.7	
ДЗ Стари град	12.5	20.0	56.2	50.0	31.2	30.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	22.3	29.4	44.5	23.5	33.2	47.1
Завод за зз студената	32.3	30.8	44.1	38.5	23.5	30.8
Завод за зз радника ЖТП		81.2		18.8		
УКУПНО	25.1	32.2	40.4	40.9	34.5	26.9

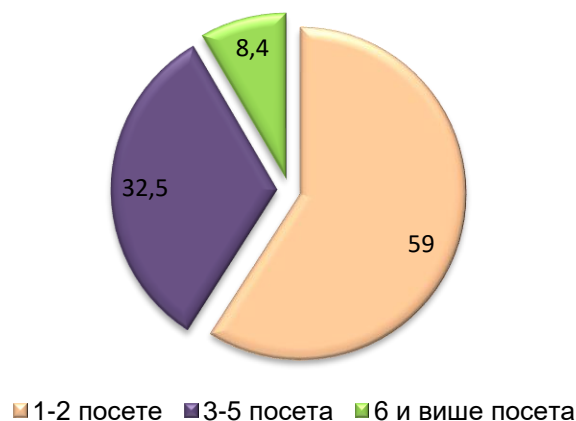
Испитаницима који су одговорили да су **користили услуге приватног стоматолога**, је било најважније да приватни стоматолог пружа квалитетнију услугу (26.1%) и дуго време чекања на услугу у државној служби (21.7%). Епидемиолошка ситуација и близина приватног стоматолога месту становања испитаника су били разлози коришћења приватних стоматолошких услуга за по 17% испитаника (**Табела 8**).

Табела 8. Разлози коришћења услуга приватног стоматолога (укупно) (%)

РАЗЛОЗИ	2020.	2021.
Немогућност добијања услуге у државној служби	9.5	4.3
Дуго време чекања на услугу у државној служби		21.7
Приватни лекар пружа квалитетнију услугу	9.5	26.1
Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем	42.9	17.4
Епидемиолошка ситуација COVID-19	19.0	17.4
Друго	19.0	13.0

Број **посета стоматологу у приватној установи** у последњих 12 месеци има вредности од 1 до 7, а просечан број посета по испитанику који је посећивао приватног стоматолога, је 2,6. Више од половине испитаника који су били код приватног стоматолога (укупно 83 особе или 18,4% од укупног броја испитаника), изјаснило се да су остварили 1-2 посете, а потом око 1/3 их је остварило 3-5 посета (**Графикон 7**).

Графикон 7. Број посета стоматологу приватне установе у 2021. (%)



Услуге приватног стоматолога су највише користили испитаници доброг материјалног стања (50 или 61.7%) и осредњег, њих 28 или 34.6%. Пацијенти су приватног стоматолога најчешће посећивали због прегледа (њих 66), затим због лечења зуба/пломбе (50) и вађења зуба (41). У нешто мањем броју су приватног стоматолога посећивали због ортодонтског апарата (31), протетских надокнада (30) и заливања фисура (28).

Најчешћи разлог за одлазак приватном стоматологу је био квалитет услуга, који је по мишљењу испитаника бољи у приватном сектору (41%), за разлику од претходне године када је епидемиолошка ситуација била водећи разлог. Затим следе други разлози и

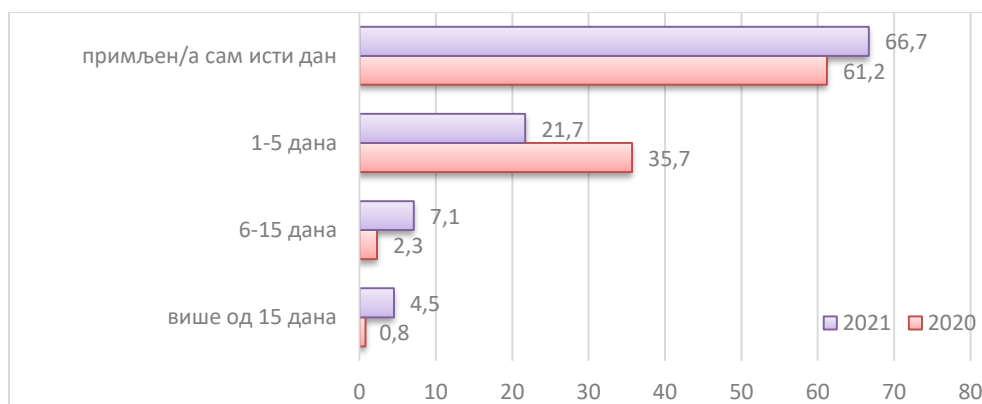
епидемиолошка ситуација, док су се испитаници најређе јављали приватном стоматологу због немогућности добијања услуге у државној служби (Табела 9).

Табела 9. Услуге и разлози посете приватном стоматологу (%)

УСЛУГА	Немогућност добијања услуге у државној служби		Дуго време чекања на услугу у државној служби		Приватни лекар пружа квалитетнију услугу		Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем		Епидемиолошка ситуација COVID-19		друго	
	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.
Преглед		12.1	9.5	16.7	9.5	27.3	42.9	15.2	19.0	10.6	19.0	18.2
Лечење зуба/пломба	13.3	4.0	26.7	14.0	26.7	38.0		18.0	33.3	14.0		12.0
Заливање фисура	20.0	/		7.1		53.6	40.0	7.1		14.2	40.0	17.8
Ортодонски апарат		/	20.0	6.4		54.8	20.0	6.4	20.0	16.2	40.0	16.2
Вађење зуба	10.0	7.3	20.0	9.8		43.9	40.0	7.3	30.0	9.8		22.0
Протеза/протетска надокнада		16,7	25.0	3.3		46.7		6.7	25.0	13.3	50.0	13.3
УКУПНО		7.3		11.0		41.1		11.4		12.6		16.7

Највећи број анкетираних на питање о дужини чекања на здравствену услугу код стоматолога одговорио је да је примљен истог дана (67%). Од 1 до 5 дана на здравствену услугу стоматолога чекао је сваки пети испитаник. Од 6-15 дана чекало је 30 испитаника (7%), а још 19 испитаника је навело да је чекало више од 15 дана (Графикон 8).

Графикон 8. Дужина чекања на преглед стоматолога (%)



Сви испитаници у ДЗ Барајево, Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и ДЗ Лазаревац примљени су код стоматолога истог дана, а нешто мање у ДЗ Савски венац и ДЗ Звездара, око 80% (Табела 10). Испитаници који су чекали на интервенцију код стоматолога од 1 до 5 дана, највише су били заступљени у ДЗ Врачар (40%). У Заводу за здравствену заштиту студената највише је било испитаника који су на преглед чекали од 6 до 15 дана (28.6%), а више од 15 дана на преглед је чекало 20.0% пацијената у ДЗ Вождовац. Постоји статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на дужину чекања анкетираних испитаника на преглед код стоматолога ($N=55.360$, $df=17$, $p<0.001$).

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

На данашњи преглед сам чекао/ла:											
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА		Примљен/а сам исти дан		Од 1 до 5 дана		Од 6 до 15 дана		Више од 15 дана		Укупно	
		2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	13	20	1	/	/	/	1	/	15	20
	%	86.7	100.0	6.7	/	/	/	6.7	/	100.0	100.0
ДЗ Вождовац	N	3	21	58	16	/	3	/	10	61	50
	%	4.9	42.0	95.1	32.0	/	6.0	/	20.0	100.0	100.0
ДЗ Врачар	N	/	5	/	4	/	1	/	/	/	10
	%	/	50.0	/	40.0	/	10.0	/	/	/	100.0
ДЗ Гроцка	N	/	20	/	10	/	2	/	/	/	32
	%	/	62.5	/	31.2	/	6.3	/	/	/	100.0
ДЗ Звездара	N	/	17	/	3	/	1	/	/	/	21
	%	/	81.0	/	14.3	/	4.8	/	/	/	100.0
ДЗ Земун	N	/	37	/	19	/	6	/	2	/	64
	%	/	57.8	/	29.7	/	9.4	/	3.1	/	100.0
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	31	13	/	/	/	/	/	/	31	13
	%	100.0	100.0	/	/	/	/	/	/	100.0	100.0
ДЗ Младеновац	N	/	31	/	4	/	3	/	1	/	39
	%	/	79.5	/	10.3	/	7.7	/	2.6	/	100.0
ДЗ Нови Београд	N	36	21	/	10	/	4	/	/	36	35
	%	100.0	60.0	/	28.6	/	11.4	/	/	100.0	100.0
ДЗ Обреновац	N	16	15	9	3	/	2	/	2	25	22
	%	64.0	68.2	36.0	13.6	/	9.1	/	9.1	100.0	100.0
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	16	19	6	5	1	2	/	2	23	28
	%	69.6	67.9	26.1	17.9	4.3	7.1	/	7.1	100.0	100.0
ДЗ Раковица	N	/	/	/	1	/	/	/	/	/	1
	%	/	/	/	100.0	/	/	/	/	/	100.0
ДЗ Савски венац	N	/	11	/	2	/	/	/	/	/	13
	%	/	84.6	/	15.4	/	/	/	/	/	100.0
ДЗ Сопот	N	5	3	1	/	/	/	/	/	6	3
	%	83.5	100.0	16.7	/	/	/	/	/	100.0	100.0
ДЗ Стари град	N	10	12	5	7	/	2	/	1	15	22
	%	66.7	54.6	33.3	31.8	/	9.1	/	4.5	100.0	100.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	8	13	2	7	/	/	/	/	10	20
	%	80.0	65.0	20.0	35.0	/	/	/	/	100.0	100.0
Завод за зз студената	N	20	8	10	1	5	4	1	1	36	14
	%	55.6	57.2	27.8	7.1	13.9	28.6	2.8	7.1	100	100.0
Завод за зз радника ЖТП	N	/	16	/	/	/	/	/	/	/	16
	%	/	100.0	/	/	/	/	/	/	/	100.0
УКУПНО	N	158	282	92	92	6	30	2	19	258	423
	%	61.2	66.7	35.7	21.7	2.3	7.1	0.8	4.5	100.0	100.0

Савети стоматолога пацијентима

Испитаници су се у оквиру треће групе питања, изјашњавали о **различитим аспектима рада изабраног стоматолога**. Када се анализирају савети стоматолога о очувању оралног здравља, уочава се да је највећи број испитаника добио савет о значају редовних прегледа (82%) и о правилном прању зуба, 77% (Табела 11). У нешто мањем проценту су били заступљени савети о правилној исхрани, крварењу десни и клаћењу зуба, као и о значају дојења за орално здравље деце.

Табела 11. Саветовање о очувању оралног здравља по годинама (%)

ТЕМА	Да		Не		Није било потребе		Не сећам се	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
значај редовних прегледа	84.5	81.7	2.3	2.7	10.9	12.9	2.3	2.7
употреба флуора	71.9	64.2	7.2	8.9	17.0	19.4	3.8	7.5
правилно прање зуба	80.6	77.0	4.4	4.0	14.9	16.5	/	2.5
ортодонтске неправилности	72.2	63.5	5.1	8.4	21.4	18.5	1.3	9.5
настанак каријеса	78.2	69.9	4.2	6.5	14.6	18.8	2.9	4.8
крварење десни и „клаћење“ зуба	69.8	54.7	8.5	9.2	20.2	27.5	1.7	8.6
значај дојења	18.5	30.7	10.2	14.0	63.4	41.6	7.8	13.7
правилна исхрана	68.1	57.3	6.9	8.2	22.4	27.1	2.6	7.3

На основу дистрибуције давања савета о очувању оралног здравља у односу на старосне групе, може се рећи да су стоматолози у високим процентима давали превентивне савете у годинама посматрања пре свега, групи 1-18 година и 19-64 година, али и у адекватним процентима свим старосним групама о „настанку каријеса“ (Табела 12).

Табела 12. Саветовање о очувању оралног здравља у односу на старосне групе (%)

ТЕМА	године живота	Да		Не		Није било потребе		Не сећам се	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
значај редовних прегледа $\chi^2=37.271, df=6, p=0.000$ (2020) $\chi^2=8.010, df=6, p=0.237$ (2021)	1-18 година	93.0	84.1	1.0	2.8	6.0	11.2		1.9
	19-64 година	81.8	82.3	3.8	2.3	13.6	13.5	0.8	1.9
	65 и више година	64.8	73.3		3.3	17.6	13.3	17.6	10.0
употреба флуора $\chi^2=28.584, df=6, p=0.000$ (2020) $\chi^2=5.472, df=6, p=0.485$ (2021)	1-18 година	89.7	59.6	4.1	9.6	5.2	20.2	1.0	10.6
	19-64 година	59.5	67.2	10.7	8.0	24.0	18.9	5.8	5.9
	65 и више година	66.7	50.0		13.6	33.3	22.7		13.6
правилно прање зуба $\chi^2=30.001, df=4, p=0.000$ (2020) $\chi^2=16.224, df=6, p=0.013$ (2021)	1-18 година	96.0	77.7		1.9	4.0	17.5		2.9
	19-64 година	72.7	78.2	5.5	3.8	21.9	16.5		1.5
	65 и више година	62.5	63.3	18.8	13.3	18.8	13.3		10.0
ортодонтске неправилности $\chi^2=35.969, df=6, p=0.000$ (2020) $\chi^2=11.568, df=6, p=0.072$ (2021)	1-18 година	91.8	72.3		3.2	7.2	16.0	1.0	8.5
	19-64 година	60.2	62.1	9.3	9.1	28.8	19.8	1.7	9.1
	65 и више година	53.3	45.8		16.7	46.7	16.7		20.8
настанак каријеса $\chi^2=40.347, df=6, p=0.000$ (2020) $\chi^2=4.815, df=6, p=0.568$ (2021)	1-18 година	94.8	69.9	1.0	3.2	4.2	20.4		6.5
	19-64 година	69.1	70.7	6.5	6.8	21.1	18.5	3.3	4.0
	65 и више година	53.3	62.5		12.5	26.7	16.7	20.0	8.3

Стоматолози су у високим процентима саветовали својим пацијентима да долазе на редовне стоматолошке прегледе (укупно: 81.7%), а у пет домова здравља сви испитаници су навели да су добили ове савете (**Табела 13**). У Заводу за здравствену заштиту студената само 43.8% испитаника је изјавило да им је стоматолог саветовао редовност прегледа, а исто толико испитаника је сматрало да није било потребе за оваквим саветима. Добијена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на савете од стране стоматолога о значају редовних прегледа ($H=61.425$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 13. Саветовање о значају редовних прегледа по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	85.0		15.0	
ДЗ Вождовац	84.3	3.9	9.8	2.0
ДЗ Врачар	66.7		33.3	
ДЗ Гроцка	100.0			
ДЗ Звездара	90.5		4.8	4.8
ДЗ Земун	65.1	3.2	23.8	7.9
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	100.0			
ДЗ Младеновац	64.5	9.7	22.6	3.2
ДЗ Нови Београд	97.1		2.9	
ДЗ Обреновац	85.0		15.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	78.6	7.1	14.3	
ДЗ Раковица	100.0			
ДЗ Савски венац	100.0			
ДЗ Сопот	66.7		33.3	
ДЗ Стари град	78.9	5.3	10.5	5.3
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	100.0			
Завод за зз студената	43.8		43.8	12.4
Завод за зз радника ЖТП	93.8	6.2		
УКУПНО	81.7	2.7	12.9	2.7

Стоматолози су у високим процентима саветовали својим пацијентима и да употребљавају флуор (пасте, таблете,...), укупно 64.2% испитаника је добило ове савете, а у три дома здравља су сви испитаници добили савете о значају употребе флуора. У Заводу за здравствену заштиту студената само 25.0% испитаника је изјавило да им је стоматолог саветовао употребу флуора, а за ДЗ „Др Ђ. Ковачевић“ Лазаревац нема података (**Табела 14**). Када се погледа савет да се користи флуор по добним групама, уочава се да је добној групи 1-18 година дат савет код 59.6% испитаника, скоро колико и добној групи 65 и више година, 50.0% (**Табела 12**). Добијена је статистички високо значајна разлика за саветовање стоматолога о употреби флуора међу здравственим установама ($H=63.868$, $df=16$, $p<0.001$).

Табела 14. Саветовање о значају употребе флуора по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	90.0		10.0	
ДЗ Вождовац	61.4	6.8	18.2	13.6
ДЗ Врачар	28.6		71.4	
ДЗ Гроцка	100.0			
ДЗ Звездара	65.0	5.0	15.0	15.0
ДЗ Земун	48.4	9.4	23.4	18.8
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	/	/	/	/
ДЗ Младеновац	55.6	18.5	22.2	3.7
ДЗ Нови Београд	94.3		5.7	
ДЗ Обреновац	47.1	17.6	35.3	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	40.9	9.1	45.5	4.5
ДЗ Раковица	100.0			
ДЗ Савски венац	61.5	23.1	7.7	7.7
ДЗ Сопот	100.0			
ДЗ Стари град	73.7	5.3	15.8	5.3
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	75.0	8.3	8.3	8.3
Завод за зз студената	25.0	25.0	43.8	6.2
Завод за зз радника ЖТП	75.0	18.8	6.2	
УКУПНО	64.2	8.9	19.4	7.5

Савете о правилном прању зуба од свог стоматолога је добило укупно 77% испитаника, а у пет домова здравља сви испитаници (**Табела 15**).

У Заводу за здравствену заштиту студената само 25% испитаника је изјавило да им је стоматолог саветовао правилно прање зуба, а 43.8% сматра да није било потребе за оваквим саветима. Када се погледа ово саветовање по добним групама испитаника, уочава се да су стоматолози давали савете о правилном прању зуба прилично уједначено у добним групама од 1 до 18 и од 19 до 64 године (око 78% испитаника је добило ове савете), а у мањем проценту (63%) код испитаника старих 65 и више година (**Табела 12**).

Добијена је статистички високо значајна разлика за саветовање стоматолога о значају правилног прања зуба између здравствених установа ($H=74.698$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 15. Саветовање о значају правилног прања зуба по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	95.0		5.0	
ДЗ Вождовац	87.8		10.2	2.0
ДЗ Врачар	54.5		45.5	
ДЗ Гроцка	100.0			
ДЗ Звездара	90.5		9.5	
ДЗ Земун	60.9	4.7	28.1	6.2
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	100.0			
ДЗ Младеновац	62.1	13.8	20.7	3.4
ДЗ Нови Београд	100.0			
ДЗ Обреновац	52.6	10.5	31.6	5.3
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	72.4	3.4	24.1	
ДЗ Раковица	100.0			
ДЗ Савски венац	84.6		15.4	
ДЗ Сопот	100.0			
ДЗ Стари град	80.0		15.0	5.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	88.9		5.6	5.6
Завод за зз студената	25.0	31.2	43.8	
Завод за зз радника ЖТП	68.8	6.2	18.8	6.2
УКУПНО	77.0	4.0	16.5	2.5

Око две трећине пацијената је од стоматолога добило савете о значају неправилности зуба и вилица. У ДЗ Лазаревац и ДЗ Сопот су сви испитаници добили овај савет, а у Заводу за здравствену заштиту студената само 6.3%, док је 56.2% сматрало да им наведено саветовање није било потребно (**Табела 16**). Добијена је статистички високо значајна разлика о овом саветовању између здравствених установа ($N=49.496$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 16. Саветовање о значају неправилности зуба и вилица по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	60.0	15.0	20.0	5.0
ДЗ Вождовац	68.8	8.3	14.6	8.3
ДЗ Врачар	70.0	10.0	20.0	
ДЗ Гроцка	96.2			3.8
ДЗ Звездара	78.9		15.8	5.3
ДЗ Земун	50.0	9.4	23.4	17.2
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	100.0			
ДЗ Младеновац	50.0	21.4	21.4	7.1
ДЗ Нови Београд	77.1		11.4	11.4
ДЗ Обреновац	62.5	6.2	25.0	6.2
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	60.9	8.7	26.1	4.3
ДЗ Раковица	/	/	/	100.0
ДЗ Савски венац	69.2	15.4	7.7	7.7
ДЗ Сопот	100.0			
ДЗ Стари град	82.4		11.8	5.9
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	40.0	10.0	20.0	30.0
Завод за зз студената	6.3	31.2	56.2	6.3
Завод за зз радника ЖТП	68.8		18.8	12.5
УКУПНО	63.5	8.4	18.5	9.5

Око 70% испитаника сматра да су им стоматолози објаснили како настаје каријес, а у три дома здравља (Гроцка, Сопот и Раковица) су сви испитаници добили ова објашњења (Табела 17).

У Заводу за здравствену заштиту студената само 37.6% испитаника је изјавило да им је стоматолог објаснио настанак каријеса зуба, а одговори „не“ и није било потребно“ су били заступљени у истим процентима (по 31.2%). Када се погледа саветовање стоматолога и објашњење о настанку каријеса по добним групама испитаника, уочава се да су стоматолози објашњавали уједначено деци и радно активном становништву, а у нешто мањем проценту испитаницима старим 65 и више година (Табела 12). Добијена је статистички високо значајна разлика за ово саветовање између здравствених установа ($H=39.717$, $df=16$, $p=0.001$).

Табела 17. Саветовање о настанку каријеса зуба по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	70.0	5.0	20.0	5.0
ДЗ Вождовац	64.6	8.3	25.0	2.1
ДЗ Врачар	75.0		25.0	
ДЗ Гроцка	100.0			
ДЗ Звездара	85.0		10.0	5.0
ДЗ Земун	56.2	10.9	21.9	10.9
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	/	/	/	/
ДЗ Младеновац	51.7	13.8	31.0	3.4
ДЗ Нови Београд	94.3		2.9	2.9
ДЗ Обреновац	62.5		37.5	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	58.3	12.5	29.2	
ДЗ Раковица	100.0			
ДЗ Савски венац	76.9		15.4	7.7
ДЗ Сопот	100.0			
ДЗ Стари град	78.9		15.8	5.3
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	81.2		12.5	6.2
Завод за зз студената	37.6	31.2	31.2	
Завод за зз радника ЖТП	75.0		6.2	18.8
УКУПНО	69.9	6.5	18.8	4.8

Нешто више од половине пацијената (55%) је добило савете од стоматолога о значају крварења десни и клаћења зуба. У приградским домовима здравља (Гроцка, Лазаревац и Сопот) стоматолози су у 100.0% случајева разговарали и саветовали о овим проблемима, а најмање у Заводу за здравствену заштиту студената, 19% (Табела 18). Добијена је статистички високо значајна разлика за саветовање стоматолога о значају крварења десни и клаћења зуба између здравствених установа ($H=67.014$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 18. Саветовање о значају крварења десни и клађења зуба по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	60.0	15.0	25.0	
ДЗ Вождовац	43.2	13.6	31.8	11.4
ДЗ Врачар	87.5		12.5	
ДЗ Гроцка	100.0			
ДЗ Звездара	52.6	15.8	21.1	10.5
ДЗ Земун	42.2	10.9	31.2	15.6
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	100.0			
ДЗ Младеновац	42.3	19.2	38.5	
ДЗ Нови Београд	28.6		45.7	25.7
ДЗ Обреновац	46.7	6.7	46.7	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	63.6	9.1	27.3	
ДЗ Раковица	100.0			
ДЗ Савски венац	76.9	7.7	7.7	7.7
ДЗ Сопот	100.0			
ДЗ Стари град	60.0		33.3	6.7
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	84.6		7.7	7.7
Завод за зз студената	18.8	31.2	50.0	
Завод за зз радника ЖТП	81.2		6.2	12
УКУПНО	54.7	9.2	27.5	8.6

Стоматолози су према потреби својим пацијентима говорили о „значају дојења“, због чега је укупно 30.7% испитаника потврдно одговорило (посматрано по здравственим установама проценти потврдиних одговора веома су различити), а знатно више (41.6%) је рекло да ово саветовање „није било потребно“ (**Табела 19**). Установљена је статистички високо значајна разлика за саветовање о значају дојења између здравствених установа ($H=43.633$, $df=16$, $p<0.001$).

Табела 19. Саветовање о значају дојења по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	65.0	10.0	25.0	
ДЗ Вождовац	22.5	22.5	47.5	7.5
ДЗ Врачар	28.6		71.4	
ДЗ Гроцка	59.1		40.9	
ДЗ Звездара	42.1	10.5	15.8	31.6
ДЗ Земун	29.7	12.5	34.4	23.4
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	/	/	/	/
ДЗ Младеновац	27.3	31.8	36.4	4.5
ДЗ Нови Београд	14.3		57.1	28.6
ДЗ Обреновац	42.9	14.3	42.9	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	25.0	18.8	56.2	
ДЗ Раковица			100.0	
ДЗ Савски венац	30.8	15.4	38.5	15.4
ДЗ Сопот			100.0	
ДЗ Стари град	50.0	12.5	31.2	6.2
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	14.3	42.9	28.6	14.3
Завод за зз студената	6.7	40.0	46.6	6.7
Завод за зз радника ЖТП	12.5		56.3	31.2
УКУПНО	30.7	14.0	41.6	13.7

Савете о значају правилне исхране од својих стоматолога је добило 57% испитаника, а најмање у Заводу за здравствену заштиту студената, 12.4% (Табела 20). Добијена је статистички високо значајна разлика за савете стоматолога о правилној исхрани између здравствених установа ($N=50.509$, $df=16$, $p<0.001$).

Табела 20. Значај правилне исхране по здравственим установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	85.0		15.0	
ДЗ Вождовац	50.0	4.8	38.1	7.1
ДЗ Врачар	50.0		50.0	
ДЗ Гроцка	87.5		12.5	
ДЗ Звездара	80.0		15.0	5.0
ДЗ Земун	46.9	10.9	28.1	14.1
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	/	/	/	/
ДЗ Младеновац	48.1	14.8	37.0	
ДЗ Нови Београд	82.9		14.3	2.9
ДЗ Обреновац	56.2	12.5	31.2	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	40.0	15.0	40.0	5.0
ДЗ Раковица	100.0			
ДЗ Савски венац	61.5	7.7	15.4	15.4
ДЗ Сопот	100.0			
ДЗ Стари град	52.9	11.8	29.4	5.9
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	58.3	8.3	25.0	8.3
Завод за зз студената	12.4	43.8	43.8	
Завод за зз радника ЖТП	31.2		25.0	43.8
УКУПНО	57.3	8.2	27.1	7.3

Кроз 5 различитих аспеката рада, пацијенти су имали могућност да оцене рад изабраног стоматолога. Око 80% испитаника је објашњењења о њиховом оралном здрављу и планираним интервенцијама које су добили од стоматолога оценило као одлично. Незнатно нижи проценат испитаника сматра да је време које стоматолог одваја за разговор са пацијентом и познавање проблема и болести које пацијент има одлично (Табела 21).

Табела 21. Ставови пацијената о изабраном стоматологу: оцене 1-5 (%)

ИЗЈАВА	ОЦЕНА*									
	1		2		3		4		5	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Упознат је са проблемима и болестима које имам	/	2.9	0.4	1.4	4.3	6.2	9.4	10.3	85.9	79.2
Одваја довољно времена за разговор са мном	/	2.1	0.4	1.9	1.9	5.5	9.5	11.9	88.3	78.6
Даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	/	2.1	0.4	1.0	1.1	4.8	7.3	11.7	91.2	80.4
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	/	1.9	0.4	1.4	1.2	4.8	5.0	10.3	93.4	81.6
Позива ме на превентивне прегледе	1.2	2.9	1.2	3.2	0.8	5.9	7.9	15.2	88.9	72.9

* Легенда: 1=веома лоше, 2=лоше, 3=осредње, 4=добро, 5= одлично

У ДЗ Раковица и ДЗ Сопот су сви испитаници изјавили да је њихов стоматолог одлично упознат са здравственим проблемима које имају, али је у обе установе био веома мали број испитаника. Овај аспект стоматолошког рада је око 19% пацијената у Заводу за здравствену заштиту студената оценило као лош и веома лош, као и 15% пацијената у ДЗ Лазаревац (Табела 22).

Добијена је статистички високо значајна разлика за овај модалитет рада стоматолога између здравствених установа ($N=68.606$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 22: Стоматолог је упознат је са проблемима и болестима које има пацијент (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	1		2		3		4		5	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево						5.0		15.0	100.0	80.0
ДЗ Вождовац				2.1		12.5	1.6	6.2	98.4	79.2
ДЗ Врачар								10.0		90.0
ДЗ Гроцка						3.3				96.7
ДЗ Звездара						5.0		20.0		75.0
ДЗ Земун			3.1		1.6		7.8		9.4	
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац				15.4	2.9	38.5	8.6	46.2	88.6	
ДЗ Младеновац		2.8				5.6		2.8		88.9
ДЗ Нови Београд								5.7	100.0	94.3
ДЗ Обреновац	4.3	9.1		4.5	13.0	4.5	13.0	9.1	69.6	72.7
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула		3.3			5.3		42.1	13.3	52.6	83.3
ДЗ Раковица										100.0
ДЗ Савски венац								23.1		76.9
ДЗ Сопот								33.3		66.7
ДЗ Стари град		13.6					6.3		93.8	86.4
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица		5.3				10.5	10.0	10.5	90.0	73.7
Завод за зз студената		12.5		6.2	17.1	12.5	14.3	6.2	68.6	62.5
Завод за зз радника ЖТП								31.2		68.8
УКУПНО	0.4	2.9		1.4	4.3	6.2	9.4	10.3	85.9	79.2

* Легенда: 1=веома лоше, 2=лоше, 3=осредње, 4=добро, 5= одлично

Време које стоматолог одваја за разговор са пацијентом је оцењено као лоше и веома лоше за 14% испитаника у ДЗ Обреновац и 12% у Заводу за здравствену заштиту студената (Табела 23). Наведено време је веома добро за 85% испитаника у ДЗ Лазаревац, а одлично за више од 60% испитаника у осталим здравственим установама.

Добијена је статистички високо значајна разлика за мишљење испитаника о времену које стоматолог одваја за разговор са пацијентом између здравствених установа ($N=65,100$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 23: Стоматолог одваја довољно времена да разговара са пацијентом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021.
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево								10.0	100.0	90.0
ДЗ Вождовац		2.0		2.0		14.0		8.0	100.0	74.0
ДЗ Врачар								18.2		81.8
ДЗ Гроцка						3.2		3.2		93.5
ДЗ Звездара						5.0		20.0		75.0
ДЗ Земун		4.7		1.6		7.8		15.6		70.3
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац						15.4	8.3	84.6	91.7	
ДЗ Младеновац				2.9		2.9		5.9		88.2
ДЗ Нови Београд								5.7	100.0	94.3
ДЗ Обреновац		9.1		4.5	7.4	13.6	7.4	4.5	85.2	68.2
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула				6.7		3.3	27.3	6.7	72.7	83.3
ДЗ Раковица										100.0
ДЗ Савски венац								7.7		92.3
ДЗ Сопот							66.7	33.3	33.3	66.7
ДЗ Стари град		9.1			6.3				93.8	90.9
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица				5.3			10.0	5.3	90.0	89.5
Завод за зз студената		6.2	2.9	6.2	5.7	12.5	25.7		65.7	75.0
Завод за зз радника ЖТП								37.5		62.5
УКУПНО		2.1	0.4	1.9	1.9	5.5	9.5	11.9	88.3	78.6

Табела 24: Стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021.
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево								10.0	100.0	90.0
ДЗ Вождовац				2.0		10.0		4.0	100.0	84.0
ДЗ Врачар								16.7		83.3
ДЗ Гроцка						3.2		3.2		93.5
ДЗ Звездара								30.0		70.0
ДЗ Земун		4.7				9.4		14.1		71.9
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац						7.7	5.7	92.3	94.3	
ДЗ Младеновац						8.8		5.9		85.3
ДЗ Нови Београд									100.0	100.0
ДЗ Обреновац		9.5		4.8	8.0	9.5	20.0	9.5	72.0	66.7
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула				6.9			19.0	3.4	81.0	89.7
ДЗ Раковица										100.0
ДЗ Савски венац										100.0
ДЗ Сопот							33.3		66.7	100.0
ДЗ Стари град		9.1					12.5	4.5	87.5	86.4
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица		5.3						10.5	100.0	84.2
Завод за зз студената		6.2	2.8		2.8	12.5	11.1	12.5	83.3	68.8
Завод за зз радника ЖТП								31.2		68.8
УКУПНО		2.1	0.4	1.0	1.1	4.8	7.3	11.7	91.2	80.4

У 4 дома здравља су сви испитаници објашњења стоматолога о интервенцијама које планира да им обави оценили као одлична, док су ова објашњења лоша и веома лоша за

14% испитаника у ДЗ Обреновац и 9% у ДЗ Стари град (**Табела 24**). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима стоматолога о планираним интервенцијама између здравствених установа ($H=74.152$, $df=17$, $p<0.001$).

У три дома здравља (Савски венац, Сопот и Раковица) сви испитаници су оценили објашњења стоматолога о њиховом оралном здрављу као одлична, док 13,6% испитаника у ДЗ Стари град и 12,4% испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената сматра ова објашњења лошим и веома лошим (**Табела 25**).

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима која им стоматолог даје о њиховом оралном здрављу између здравствених установа ($H=75.226$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 25: Стоматолог даје јасна објашњења о оралном здрављу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА										
	1		2		3		4		5		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево									5.0	100.0	95.0
ДЗ Вождовац				2.0			9.8		7.8	100.0	80.4
ДЗ Врачар									9.1		90.9
ДЗ Гроцка							3.1				96.9
ДЗ Звездара									25.0		75.0
ДЗ Земун		3.1		3.1			9.4		10.9		73.4
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац							7.7	5.9	92.3	94.1	
ДЗ Младеновац							3.0		6.1		90.9
ДЗ Нови Београд									2.9	100.0	97.1
ДЗ Обреновац		4.8		4.8	7.4	9.5	7.4	4.8	85.2	76.2	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула				3.3			6.7	15.0	6.7	85.0	83.3
ДЗ Раковица											100.0
ДЗ Савски венац											100.0
ДЗ Сопот								33.3		66.7	100.0
ДЗ Стари град		13.6						6.3		93.8	86.4
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица		5.3							5.3	100.0	89.5
Завод за зз студената		6.2	2.8	6.2	2.8	12.5	8.3	6.2	86.1	68.8	
Завод за зз радника ЖТП									31.2		68.8
УКУПНО		1.9	0.4	1.4	1.2	4.8	5.0	10.3	93.4	81.6	

* **Легенда:** 1=веома лоше, 2=лоше, 3=осредње, 4=добро, 5= Одлично

Сви испитаници у домовима здравља Врачар, Сопот и Раковица су оценили позиве стоматолога на превентивне прегледе као одличне, док сваки четврти испитаник у Заводу за здравствену заштиту студената, као и 17% испитаника у ДЗ Савски венац и 14% у ДЗ Обреновац и ДЗ Земун мисле да су ова позивања лоша или веома лоша (**Табела 26**).

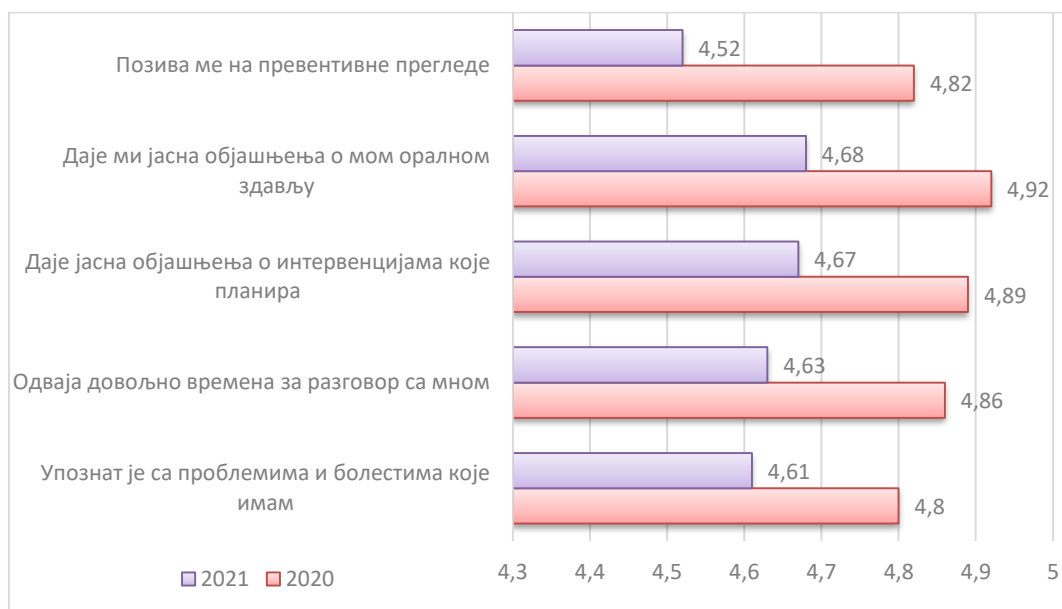
Добијена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о позивању стоматолога на превентивне прегледе између здравствених установа ($H=58.477$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 26: Стоматолог позива пацијенте на превентивне прегледе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021.	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							20.0	25.0	80.0	75.0
ДЗ Вождовац				4.1		12.2		4.1	100.0	79.6
ДЗ Врачар										100.0
ДЗ Гроцка						3.4		3.4		93.1
ДЗ Звездара						5.0		20.0		75.0
ДЗ Земун		7.8		6.2		7.8		17.2		60.9
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац						7.7	5.9	92.3	94.1	
ДЗ Младеновац				3.1		9.4		12.5		75.0
ДЗ Нови Београд								26.5	100.0	73.5
ДЗ Обреновац	4.3	9.5		4.8	8.7	9.5	13.0	9.5	73.9	66.7
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула				3.4		3.4	19.0	3.4	81.0	89.7
ДЗ Раковица										100.0
ДЗ Савски венац		16.7				8.3		8.3		66.7
ДЗ Сопот							33.3		66.7	100.0
ДЗ Стари град		9.1				4.5	13.3	4.5	86.7	81.8
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица				5.3				10.5	100.0	84.2
Завод за зз студената	5.7	6.2	8.6	18.8		12.5	14.3	18.8	71.4	43.8
Завод за зз радника ЖТП								25.0		75.0
УКУПНО	1.2	2.9	1.2	3.2	0.8	5.9	7.9	15.2	88.9	72.9

Задовољство овим аспектима рада стоматолога може се приказати и просечном оценом. Највиша просечна оцена - 4,68 дата је јасноћи објашњења о пацијентовом оралном здрављу, док је незнатно нижа оцена (4,67), дата објашњењима стоматолога о планираним интервенцијама. Најнижом, али високом оценом (4,52) су оцењени позиви стоматолога на превентивне прегледе (**Графикон 9**). У 2021. години су просечне оцене по свим модалитетима ниже у односу на претходну годину, али подаци нису упоредиви због малог броја установа и испитаника у 2020. години.

Графикон 9. Просечна оцена о ставовима пацијената о изабраном стоматологу



Посматрано по здравственим установама, просечна оцена за познавање пацијентових проблема и болести има вредности од 3,31 у ДЗ Лазаревац до 5 у ДЗ Сопот и Раковица, где је био мали број испитаника, односно 4,94 у ДЗ Нови Београд.

Време које стоматолог одваја за разговор са пацијентом је оцењено најмањом оценом у ДЗ Лазаревац (3,85), а највећом у ДЗ Нови Београд (4,94). Слично су оцењена и објашњења стоматолога о планираним интервенцијама, од 3,92 у ДЗ Лазаревац, до 5,0 у ДЗ Нови Београд, Савски венац, Сопот и Раковица; као и објашњења стоматолога о оралном здрављу пацијента, од 3,92 у ДЗ Лазаревац, до 5,0 у ДЗ Савски венац, Сопот и Раковица и 4,97 у ДЗ Нови Београд.

Позивање на превентивне прегледе је добило најмању оцену у Заводу за здравствену заштиту студената (3,75), а највећу (5,0) у ДЗ Врачар, Сопот и Раковица.

Као што се види у **Табели 27**, сви аспекти рада стоматолога у ДЗ Раковица су оцењени највишом оценом, слично као и у ДЗ Сопот, међутим у обе установе је био изузетно мали број испитаника (само 1, односно 3), па се добијени резултати не могу сматрати објективним. Затим следи ДЗ Нови Београд, где су највеће оцене за све аспекте рада стоматолога, изузев за позивање на превентивне прегледе. Најмање просечне оцене за све наведене сегменте рада стоматолога су у ДЗ Лазаревац и Заводу за здравствену заштиту студената.

Табела 27. Мишљење пацијената о изабраном стоматологу (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Упознат је са проблемима и болестима које имам		Одваја довољно времена за разговор		Даје јасна објашњења о интервенцијама које планира		Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу		Позива ме на превентивне прегледе	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М. Влајковић" Барајево	5,00	4,75	5,00	4,90	5,00	4,90	5,00	4,95	4,80	4,75
ДЗ Вождовац	4,98	4,62	5,00	4,50	5,00	4,70	5,00	4,67	5,00	4,59
ДЗ Врачар	/	4,90	/	4,82	/	4,83	/	4,91	/	5,00
ДЗ Гроцка	/	4,93	/	4,90	/	4,90	/	4,94	/	4,90
ДЗ Звездара	/	4,70	/	4,70	/	4,70	/	4,75	/	4,70
ДЗ Земун	/	4,58	/	4,45	/	4,48	/	4,48	/	4,17
ДЗ "Др Ђ.Ковачевић" Лазаревац	4,86	3,31	4,92	3,85	4,94	3,92	4,94	3,92	4,94	3,92
ДЗ Младеновац	/	4,75	/	4,79	/	4,76	/	4,88	/	4,59
ДЗ Нови Београд	5,00	4,94	5,00	4,94	5,00	5,00	5,00	4,97	5,00	4,74
ДЗ Обреновац	4,43	4,32	4,78	4,18	4,64	4,19	4,78	4,43	4,52	4,19
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4,47	4,73	4,73	4,67	4,81	4,76	4,85	4,70	4,81	4,79
ДЗ Раковица	/	5,00	/	5,00	/	5,00	/	5,00	/	5,00
ДЗ Савски венац	/	4,77	/	4,92	/	5,00	/	5,00	/	4,08
ДЗ Сопот	4,67	5,00	4,33	4,67	4,67	5,00	4,67	5,00	4,67	5,00
ДЗ Стари град	4,94	4,45	4,88	4,64	4,88	4,59	4,94	4,45	4,87	4,50
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица	4,90	4,47	4,90	4,79	5,00	4,68	5,00	4,47	5,00	4,74
Завод за здр. заштиту студената	4,51	4,00	4,54	4,31	4,75	4,38	4,78	4,25	4,37	3,75
Завод за здр. заштиту радника ЖТП	/	4,69	/	4,62	/	4,69	/	4,69	/	4,75
УКУПНО	4,80	4,61	4,86	4,63	4,89	4,67	4,92	4,68	4,82	4,52

Оцена организације рада стоматолошке службе

Задовољство корисника организацијом рада и пруженим услугама стоматолошке службе процењивано је кроз 13 аспеката (радно време службе, доступност прегледа, љубазност особља, број места за седење у чекаоници, време чекања на посету у чекаоници, могућност прегледа истог дана у случају хитности, могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена, расположивост одговарајућег кадра у станови, стање стоматолошке опреме, сарадња стоматолога и других лекара специјалиста, хигијена у служби и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената).

Најбоље су оцењени љубазност особља, која је одлична за 83% испитаника, могућност да се преглед обави истог дана у случају хитности и број места за седење у чекаоници (одлично за по 79% испитаника), као и хигијена у служби (Табела 28).

Табела 28. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (%)

ИЗЈАВА	ОЦЕНА										не знам	
	1		2		3		4		5		2020	2021
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
Радно време	0.4	1.0	1.9	1.4	6.8	3.6	83.3	12.5	/	74.3	7.6	7.2
Доступност прегледа викендом	3.2	4.7	0.8	4.4	4.4	6.4	33.7	11.3	42.5		15.5	28.2
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	0.4	2.1	/	1.3	2.0	2.8	5.1	6.4	66.9	45.9	25.6	41.5
Љубазност особља	/	0.2	1.9	0.7	1.9	2.6	3.4	10.5	91.4	83.3	1.5	2.6
Број места за седење у чекаоници	1.5	0.2	/	/	3.1	2.9	6.9	14.2	87.6	78.8	0.8	3.9
Време чекања на посету у чекаоници	1.9	1.2	0.8	0.7	2.3	4.3	29.9	16.7	61.3	73.0	3.8	4.1
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0.4	0.5	0.4	1.0	1.5	3.1	6.1	6.7	86.6	79.0	5.0	9.6
Могућност телефонске комуникације састоматологом и добијање савета у току радног времена	1.1	3.4	/	1.9	3.4	4.6	8.8	13.0	67.4	63.4	19.2	13.7
Расположивост одговарајућег кадра у усанови	/	1.2	0.4	3.6	1.6	4.8	26.4	13.8	61.2	59.2	10.5	17.4
Стање стоматолошке опреме	0.8	2.7	2.3	3.4	5.5	10.9	33.6	16.8	44.9	53.5	12.9	12.7
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	/	1.0	/	1.0	1.6	4.4	10.5	11.4	75.4	62.1	12.5	20.1
Хигијена у служби	0.4	0.5	/	1.2	1.9	4.8	8.5	12.5	83.7	75.7	5.4	5.3
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0.8	0.5	0.4	1.0	1.2	3.4	4.7	6.9	54.2	45.7	38.7	42.5

* Легенда: 1=веома лоше, 2=лоше, 3=осредње, 4=добро, 5=одлично

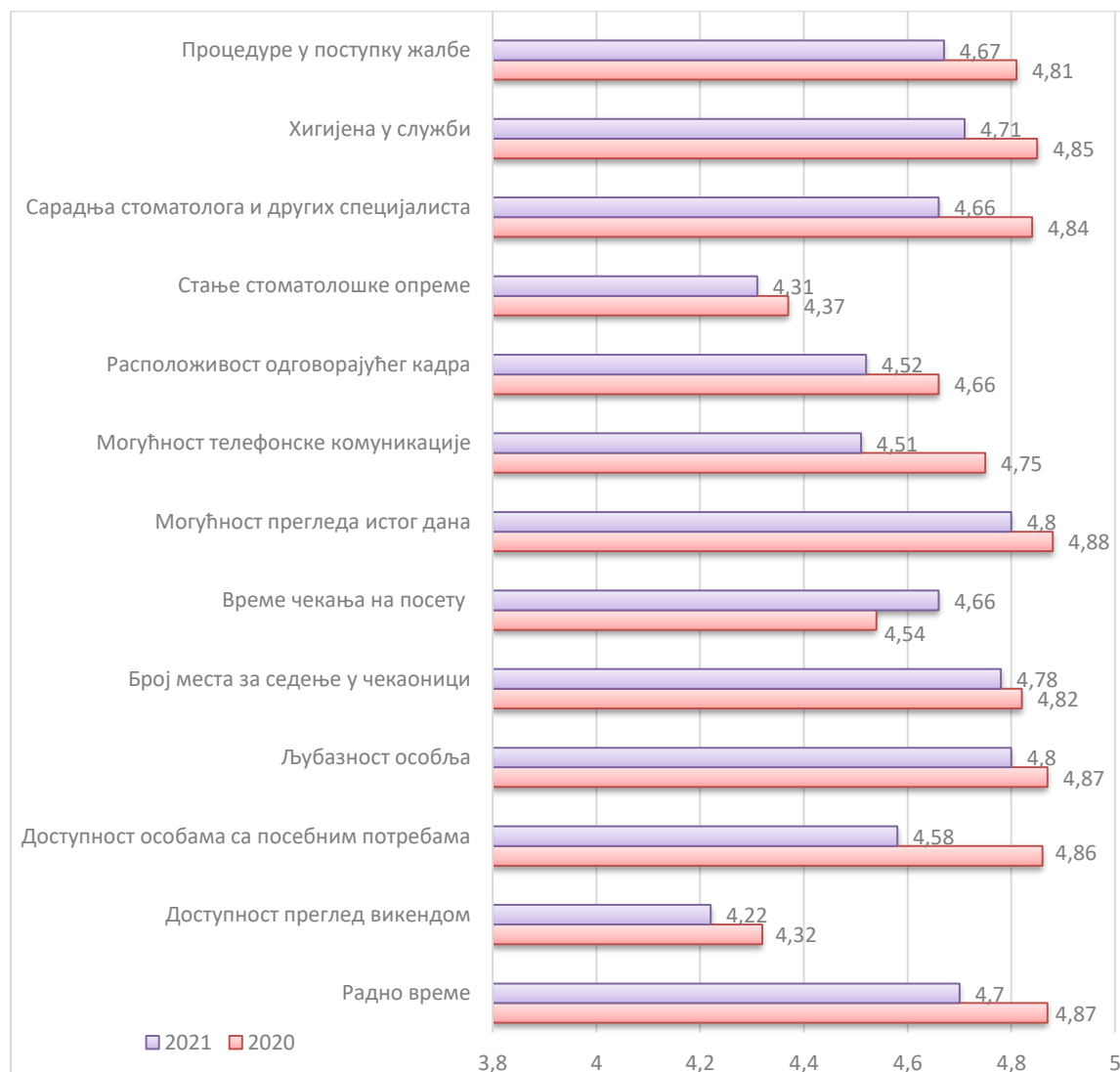
Више од трећине испитаника (42,5%) је навело да не зна процедуру у поступку жалбе због повреде права пацијента, као ни да ли је стоматолошка служба доступна особама са посебним потребама (41,5%), а 28% испитаника не зна да ли су стоматолошки прегледи доступни викендом.

Највише испитаника је дало оцене веома лоше и лоше за доступност прегледа викендом (9%) и стање стоматолошке опреме (6%), а затим за могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена (5,3%) и расположивост кадра у установи (4,8%).

Наведене аспекте организације и рада стоматолошке службе можемо анализирати и кроз просечну оцену коју су испитаници дали. Највиша просечна оцена дата је за могућност прегледа истог дана и љубазност особља (по 4,80) (Графикон 10). Најниже просечне оцене су дате за доступност прегледа викендом (4,22) и стање стоматолошке опреме (4,31).

У 2021. години просечне оцене за све аспекте рада стоматолошке службе су ниже у односу на претходну годину, осим за време чекања на посету у чекаоници. Међутим, наведени резултати нису упоредиви због малог броја установа и испитаника који су били обухваћени испитивањем у 2020. години.

Графикон 10. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (просечна оцена)



У табелама 29а, 29б, 29в, 29г, 29д, 29ђ, 29е, 29ж, 29з, 29и, 20ј, 29к и 29л приказане су изјаве о задовољству испитаника аспектима организације и стоматолошким услугама по здравственим установама у процентима.

Радно време стоматолошке службе је одлично, од најмање 40% испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената, преко 97% у ДЗ Гроцка, као и за све испитанике у ДЗ Сопот и Раковица, где је био изузетно мали број испитаника. Неповољно мишљење о радном времену (веома лоше и лоше) има сваки четврти испитаник у ДЗ Савски венац (23%), као и 13% испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената и 10% у ДЗ Обреновац (Табела 29а).

Добијена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника радним временом стоматолошке службе између здравствених установа ($N=61.601$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29а. Задовољство испитаника радним временом службе стоматолошке здравствене заштите (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	1		2		3		4		5		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево								5.0	93.3	95.0	6.7	
ДЗ Вождовац						7.8		15.7	100.0	68.6		7.8
ДЗ Врачар								9.1		90.9		
ДЗ Гроцка								3.1		96.9		
ДЗ Звездара								15.0		70.0		15.0
ДЗ Земун						1.6		12.5		76.6		9.4
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац							9.1	100.0	69.7		21.2	
ДЗ Младеновац		3.0				6.1		12.1		66.7		12.1
ДЗ Нови Београд								2.9	100.0	88.6		8.6
ДЗ Обреновац				10.0	10.0		3.3	10.0	70.0	70.0	16.7	10.0
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4.5			3.4		3.4	22.7	10.3	72.7	72.4		10.3
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац		7.7		15.4		23.1				53.8		
ДЗ Сопот							16.7		66.7	100.0	16.7	
ДЗ Стари град				4.5	7.1	4.5		4.5	85.7	77.3	7.1	9.1
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица						5.3	20.0	10.5	70.0	78.9	10.0	5.3
Завод за зз студената		13.3			2.8	13.3	16.7	20.0	69.4	40.0	11.1	13.3
Завод за зз радника ЖТП								6.2		93.8		
УКУПНО	0.4	1.0		1.4	1.9	3.6	6.8	12.5	83.3	74.3	7.6	7.2

* Легенда: 1=веома лоше, 2=лоше, 3=осредње, 4=добро, 5=одлично

Доступност прегледа викендом је одлична за 45% испитаника, а највише у ДЗ Гроцка (87%). Најмање испитаника је дало оцену одлично у Заводу за здравствену заштиту студената и ДЗ Вождовац (по 19%). Неповољно мишљење о овом аспекту рада стоматолошке службе (веома лоше и лоше) има сваки трећи испитаник у Заводу за здравствену заштиту студената и у ДЗ Савски венац (Табела 29б). Чак 28% испитаника је навело да не знају да ли постоји могућност обављања стоматолошког прегледа викендом, највише у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (62%), ДЗ Вождовац (50%) и ДЗ Звездара (45%).

Добијена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника доступношћу стоматолошког прегледа викендом између здравствених установа ($N=67.370$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29б. Задовољство испитаника доступношћу прегледом викендом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											не знам	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		2020	2021	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021			
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							33.3	10.0	60.0	65.0	6.7	28.0	
ДЗ Вождовац		6.2		4.2		6.2	98.4	14.6	1.6	18.8		50.0	
ДЗ Врачар						8.3				75.0		16.7	
ДЗ Гроцка								9.7		87.1		3.2	
ДЗ Звездара		10.0				5.0		5.0		35.0		45.0	
ДЗ Земун		1.6		7.8		6.2		6.2		42.2		35.9	
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	3.1				6.3	23.1	25.0	76.9	43.8		21.9		
ДЗ Младеновац		10.0		10.0		16.7		13.3		36.7		13.3	
ДЗ Нови Београд								2.9	100.0	71.4		25.7	
ДЗ Обреновац		5.0						20.0	73.3	45.0	26.7	30.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	5.0	3.7	5.0	7.4	10.0	11.1	25.0	11.1	45.0	37.0	10.0	29.6	
ДЗ Раковица										100.0	100.0		
ДЗ Савски венац		30.8				15.4		7.7		46.2			
ДЗ Сопот												100.0	
ДЗ Стари град	7.1	4.5	7.1	9.1	7.1			4.5	50.0	45.5	28.6	36.4	
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица	12.5	5.3		5.3	12.5	5.3		15.8	25.0	57.9	50.0	10.5	
Завод за зз студената	11.8	12.5		18.8	14.7	18.8	20.6	12.5	20.6	18.8	32.4	18.8	
Завод за зз радника ЖТП										37.5		62.5	
УКУПНО	3.2	4.7	0.8	4.4	4.4	6.4	33.7	11.3	42.5	45.1	15.5	28.2	

* **Легенда:** 1=веома лоше, 2=лоше, 3=осредње, 4=добро, 5=одлично

Доступност стоматолога особама са посебним потребама оцењена је као одлична за свега 45.9% испитаника, а највише испитаника има овакво мишљење у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, њих 81% (**Табела 29в**).

Табела 29в. Задовољство испитаника доступношћу стоматолога особама са посебним потребама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											не знам	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		2020	2021	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021			
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	6.7				6.7		13.3	5.0	33.3	65.0	40.0	30.0	
ДЗ Вождовац		2.2		2.2		4.3		2.2	100.0	26.1		63.0	
ДЗ Врачар										70.0		30.0	
ДЗ Гроцка						3.6				64.3		32.1	
ДЗ Звездара										42.1		57.9	
ДЗ Земун		1.6				1.6		17.2		35.9		43.8	
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац					6.3		9.4	21.4	50.0		34.4	78.6	
ДЗ Младеновац						11.5		3.8		46.2		38.5	
ДЗ Нови Београд									97.2	42.9	2.8	57.1	
ДЗ Обреновац		10.5				5.3	3.3	10.5	83.3	36.8	13.3	36.8	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула		17.4		4.3		4.3	14.3	8.7	33.3	30.4	52.4	34.8	
ДЗ Раковица										100.0			
ДЗ Савски венац						7.7				76.9		15.4	
ДЗ Сопот									60.0	100.0	40.0		
ДЗ Стари град						5.0			61.5	45.0	38.5	50.0	
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица				5.6				5.6	25.0	77.8	75.0	11.1	
Завод за зз студената				12.5	5.9		11.8	6.2	26.5	50.0	55.9	31.2	
Завод за зз радника ЖТП								12.5		81.2		6.2	

УКУПНО	0.4	2.1		1.3	2.0	2.8	5.1	6.4	66.9	45.9	25.6	41.5
---------------	------------	------------	--	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Висок проценат испитаника (41.5%) не зна каква је доступност стоматолога особама са посебним потребама, а највише у ДЗ Лазаревац, 79%. Сваки пети испитаник у ДЗ Палилула мисли да је ова доступност веома лоша или лоша. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о доступности стоматолошког прегледа особама са посебним потребама између здравствених установа ($N=38.629$, $df=17$, $p=0.002$).

Љубазност особља у стоматолошким службама је била одлична за 83.3% испитаника, а у чак 6 домова здравља за све испитанике (**Табела 29г**). Неповољно мишљење (лоше и веома лоше) има сваки осми испитаник у Заводу за здравствену заштиту студената и сваки десети испитаник у ДЗ Обреновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља између здравствених установа ($N=94.489$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29г. Задовољство испитаника љубазношћу особља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА										НЕ ЗНАМ	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		2020	2021
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево								5.0	86.7	95.0	13.3	
ДЗ Вождовац						7.8		9.8	100.0	80.4		2.0
ДЗ Врачар										100.0		
ДЗ Гроцка										100.0		
ДЗ Звездара								5.3		73.7		21.1
ДЗ Земун				3.1				10.9		79.7		6.2
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац					2.9			100.0	94.3		2.9	
ДЗ Младеновац						3.0		15.2		81.8		
ДЗ Нови Београд									100.0	100.0		
ДЗ Обреновац			10.0		6.7	15.0	3.3	10.0	80.0	75.0		
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула						3.6	8.7	10.7	91.3	82.1		3.6
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац										100.0		
ДЗ Сопот								16.7		83.3	100.0	
ДЗ Стари град						9.1	7.1		92.9	90.9		
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица								10.0		90.0	95.0	5.0
Завод за зз студената		6.2	5.6	6.2	5.6		8.3	12.5	77.8	75.0	2.8	
Завод за зз радника ЖТП								31.2		68.8		
УКУПНО		0.2	1.9	0.7	1.9	2.6	3.4	10.5	91.4	83.3	1.5	2.6

Број места за седење у чекаоници је одличан за 79% испитаника, а у три дома здравља (Врачар, Сопот и Раковица) за све испитанике (**Табела 29д**). Само 1 испитаник у Заводу за здравствену заштиту студената има лоше мишљење о броју места у чекаоници, док сваки четврти испитаник у ДЗ Звездара не зна да ли је број места у чекаоници довољан.

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем места за седење у чекаоници између здравствених установа ($N=82.891$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29д. Задовољство испитаника бројем места за седење у чекаоници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево					13.3			10.0	80.0	90.0	6.7	
ДЗ Вождовац						10.0	4.9	16.0	95.1	70.0		4.0
ДЗ Врачар										100.0		
ДЗ Гроцка								3.1		96.9		
ДЗ Звездара								10.0		65.0		25.0
ДЗ Земун						4.7		12.5		75.0		7.8
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац							2.9	100.0	94.1		2.9	
ДЗ Младеновац						3.1		9.4		87.5		
ДЗ Нови Београд								2.9	100.0	97.1		
ДЗ Обреновац			11.1				7.4	14.3	81.5	85.7		
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула			4.3		8.7		13.0	10.3	73.9	82.8		6.9
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац						8.3		41.7		50.0		
ДЗ Сопот							16.7		83.3	100.0		
ДЗ Стари град						4.8	7.1	4.8	92.9	85.7		4.8
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица							12.5	11.1	87.5	83.3		5.6
Завод за зз студената		6.7			11.4	6.7	17.1	6.7	71.4	80.0		
Завод за зз радника ЖТП								31.2		68.8		
УКУПНО		0.2	1.5		3.1	2.9	6.9	14.2	87.6	78.8	0.8	3.9

Време чекања на посету у чекаоници је одлично за 73.0% испитаника, а у три здравствене установе (Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, ДЗ Сопот и ДЗ Раковица) за све испитанике (Табела 29ђ).

Табела 29ђ. Задовољство испитаника временом чекања на посету у чекаоници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево					6.7			5.0	80.0	90.0	13.3	5.0
ДЗ Вождовац		3.8				7.7	90.2	28.8	9.8	57.7		1.9
ДЗ Врачар								9.1		90.9		
ДЗ Гроцка								3.1		96.9		
ДЗ Звездара								25.0		55.0		20.0
ДЗ Земун						7.8		18.8		60.9		12.5
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац							24.2	100.0	69.7		6.1	
ДЗ Младеновац						9.7		12.9		74.2		3.2
ДЗ Нови Београд								2.9	100.0	97.1		
ДЗ Обреновац	10.0			4.8			13.3	19.0	66.7	71.4	10.0	4.8
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула		3.4			4.5	3.4	13.6	6.9	81.8	82.8		3.4
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац								23.1		76.9		
ДЗ Сопот									100.0	100.0		
ДЗ Стари град	7.1	4.5				9.1	7.1		85.7	86.4		
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица							25.0	16.7	75.0	83.3		
Завод за зз студената	2.8	6.2	5.6	12.5	11.1	18.8	13.9	25.0	58.3	37.5	8.3	
Завод за зз радника ЖТП										100.0		
УКУПНО	1.9	1.2	0.8	0.7	2.3	4.3	29.9	16.7	61.3	73.0	3.8	4.1

Скоро сваки пети испитаник у Заводу за здравствену заштиту студената има лоше мишљење о времену чекања на преглед у чекаоници. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на преглед у чекаоници између здравствених установа ($N=79.182$, $df=17$, $p<0.001$).

Могућност да обаве преглед истог дана у случају хитности је одлична за 79% испитаника, а у ДЗ Барајево, Гроцка и Раковица за све испитанике (**Табела 29е**). Сваки десети испитаник у ДЗ Обреновац има лоше мишљење о овој могућности. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу обављања стоматолошког прегледа истог дана у случају хитности између здравствених установа ($N=53.224$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29е. Задовољство испитаника могућношћу прегледа истог дана у случају хитности (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											не знам	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		2020	2021	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021			
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево									93.3	100.0	6.7		
ДЗ Вождовац				2.0		6.1	9.8	6.1	90.2	59.2		26.5	
ДЗ Врачар								10.0		80.0		10.0	
ДЗ Гроцка									100.0				
ДЗ Звездара								15.0		75.0		10.0	
ДЗ Земун				1.6		1.6		3.1		79.7		14.1	
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац					2.9		2.9	78.6	88.6	21.4	5.7		
ДЗ Младеновац						3.1		3.1		84.4		9.4	
ДЗ Нови Београд									100.0	94.3		5.7	
ДЗ Обреновац		5.0		5.0			16.7	5.0	70.0	80.0	13.3	5.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула					5.0	10.0	5.0	3.3	85.0	73.3	5.0	13.3	
ДЗ Раковица										100.0			
ДЗ Савски венац								7.7		92.3			
ДЗ Сопот								33.3	100.0	66.7			
ДЗ Стари град	7.1			4.5		4.5			85.7	72.7	7.1	18.2	
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица						5.6			100.0	94.4			
Завод за зз студената		6.2	2.8		5.6	18.8	8.3	6.2	72.2	62.5	11.1	6.2	
Завод за зз радника ЖТП								12.5		87.5			
УКУПНО	0.4	0.5	0.4	1.0	1.5	3.1	6.1	6.7	86.6	79.0	5.0	9.6	

Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена је одлична за 63% испитаника, а у четири дома здравља (Гроцка, Савски венац, Сопот и Раковица) за све испитанике (**Табела 29ж**). Сваки пети испитаник у ДЗ Палилула и Заводу за здравствену заштиту студената није задовољан овом могућношћу. Сваки четврти испитаник у ДЗ Земун и ДЗ Обреновац је одговорио да не зна да ли постоји могућност телефонске комуникације са стоматологом.

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонске комуникације са стоматологом између здравствених установа ($N=51.095$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29ж. Задовољство испитаника могућношћу телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							20.0	10.0	53.3	75.0	26.7	15.0
ДЗ Вождовац		10.0		4.0		10.0	4.9	12.0	95.1	42.0		22.0
ДЗ Врачар						9.1		36.4		54.5		
ДЗ Гроцка										100.0		
ДЗ Звездара		5.0						5.0		75.0		15.0
ДЗ Земун		1.6		1.6		3.1		9.4		59.4		25.0
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац					6.1	7.1	9.1	85.7	66.7	7.1	18.2	
ДЗ Младеновац						6.5		19.4		58.1		16.1
ДЗ Нови Београд								2.9	47.2	80.0	52.8	17.1
ДЗ Обреновац		10.0		5.0			10.0	15.0	66.7	45.0	23.3	25.0
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4.5	10.3		10.3	4.5	3.4	18.2	13.8	63.6	48.3	9.1	13.8
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац										100.0		
ДЗ Сопот							16.7		83.3	100.0		
ДЗ Стари град						13.6	21.4	4.5	71.4	72.7	7.1	9.1
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица					11.1	5.3		10.5	77.4	84.2	11.1	
Завод за зз студената	5.7	12.5		6.2	14.3	18.8	8.6	6.2	42.9	50.0	28.6	6.2
Завод за зз радника ЖТП								31.2		62.5		6.2
УКУПНО	1.1	3.4		1.9	3.4	4.6	8.8	13.0	67.4	63.4	19.2	13.7

Расположивост стоматолошког кадра у установи је одлична за 59.2% испитаника, а у ДЗ Гроцка, ДЗ Сопот и ДЗ Раковица за све испитанике (Табела 29з).

Табела 29з. Задовољство испитаника расположивошћу одговарајућег кадра у установи (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							26.7	10.0	73.3	75.0		15.0
ДЗ Вождовац		2.1				6.2	70.5	6.2	29.5	56.2		29.2
ДЗ Врачар								45.5		54.5		
ДЗ Гроцка										100.0		
ДЗ Звездара						5.0		5.0		70.0		20.0
ДЗ Земун				9.4		6.2		10.9		50.0		23.4
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац			2.9		5.7	14.3	17.1	85.7	60.0		14.3	
ДЗ Младеновац		6.5		3.2		9.7		12.9		54.8		12.9
ДЗ Нови Београд								2.9	100.0	42.9		54.2
ДЗ Обреновац								15.0	70.4	55.0	29.6	30.0
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула				10.0		3.3	27.3	20.0	59.1	53.3	13.6	13.3
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац		7.7		23.1		7.7		7.7		53.8		
ДЗ Сопот							40.0		40.0	100.0	20.0	
ДЗ Стари град				4.5		13.6	7.1		85.7	72.7	7.1	9.1
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица							12.5	10.5	62.5	89.5	25.0	
Завод за зз студената		6.2		6.2	5.7	12.5	14.3	12.5	60.0	62.5	20.0	
Завод за зз радника ЖТП								50.0		43.8		6.2
УКУПНО		1.2	0.4	3.6	1.6	4.8	26.4	13.8	61.2	59.2	10.5	17.4

Највише незадовољних испитаника када је у питању расположивост одговарајућег стоматолошког кадра у установи је било у ДЗ Савски венац (30.8%), Заводу за здравствену заштиту студената (12%), ДЗ Палилула и ДЗ Младеновац (око 10%). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника расположивошћу одговарајућег стоматолошког кадра између здравствених установа ($N=85.405$, $df=17$, $p<0.001$).

Стање стоматолошке опреме је одлично по мишљењу сваког другог испитаника (53,5%), док овакво мишљење имају сви испитаници у ДЗ Нови Београд и ДЗ Раковица (**Табела 29и**). Лоше мишљење о стоматолошкој опреми има 40% испитаника у ДЗ Обреновац, као и сваки четврти испитаник у ДЗ Земун.

Сваки осми испитаник је навео да не зна какво је стање стоматолошке опреме, а највише у ДЗ Вождовац (37,5%) и ДЗ Звездара (30%). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника стањем стоматолошке опреме између здравствених установа ($N=72.100$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29и. Задовољство испитаника стањем стоматолошке опреме (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево			13.3		20.0	10.0	26.7	20.0	33.3	65.0	6.7	5.0
ДЗ Вождовац						8.3	95.1	14.6	4.9	39.6		37.5
ДЗ Врачар		20.0		20.0				20.0		40.0		
ДЗ Гроцка				3.1		6.2		25.0		65.6		
ДЗ Звездара						5.0		10.0		55.0		30.0
ДЗ Земун		12.7		11.1		15.9		12.7		25.4		22.2
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	6.1		9.1	14.3	15.2	57.1	18.2	28.6	27.3		24.2	
ДЗ Младеновац						13.3		13.3		60.0		13.3
ДЗ Нови Београд									100.0	100.0		
ДЗ Обреновац					7.4	5.0	7.4	20.0	55.6	60.0	29.6	15.0
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула			4.8		9.5	26.7	28.6	26.7	38.1	36.7	19.0	10.0
ДЗ Раковица							33.3			100.0		
ДЗ Савски венац				7.7				38.5		53.8		
ДЗ Сопот								33.3	50.0	66.7	16.7	
ДЗ Стари град						9.5		4.8	78.6	71.4	21.4	14.3
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица						5.3	25.0	15.8	62.5	78.9	12.5	
Завод за зз студената		6.2		6.2	5.7	12.5	17.1	18.8	57.1	56.2	20.0	
Завод за зз радника ЖТП								31.2		68.8		
УКУПНО	0.8	2.7	2.3	3.4	5.5	10.9	33.6	16.8	44.9	53.5	12.9	12.7

Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста је одлична за 62% испитаника, а највише у ДЗ Гроцка (94%) и ДЗ Врачар, 90%. Ова сарадња је лоша за 12% испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената и 10% у ДЗ Обреновац (**Табела 29ј**). Сваки пети испитаник је навео да не зна каква је сарадња стоматолога и других лекара, а највише у ДЗ Нови Београд, 57% испитаника. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника сарадњом стоматолога и других лекара између здравствених установа ($N=72.538$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29ј. Задовољство испитаника сарадњом стоматолога и

других лекара специјалиста (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево					6.7		6.7	5.0	80.0	80.0	6.6	15.0
ДЗ Вождовац		2.1				6.2	11.5	2.1	88.5	62.5		27.1
ДЗ Врачар										90.0		10.0
ДЗ Гроцка								6.2		93.8		
ДЗ Звездара						5.0		10.0		50.0		35.0
ДЗ Земун				3.1		3.1		12.5		57.8		23.4
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац					3.0	15.4	27.3	76.9	51.5		18.2	7.7
ДЗ Младеновац						9.7		16.1		54.8		19.4
ДЗ Нови Београд									97.2	42.9	2.8	57.1
ДЗ Обреновац		10.0				5.0	11.1	10.0	70.4	60.0	18.5	15.0
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула						6.7		13.3	77.3	56.7	22.7	23.3
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац				7.7		15.4		7.7		61.5		7.7
ДЗ Сопот							50.0	33.3	25.0	66.7	25.0	
ДЗ Стари град						4.8	14.3		71.4	71.4	14.3	23.8
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица								10.5	80.0	89.5	20.0	
Завод за зз студената		6.2		6.2	5.9	6.2	8.8	12.5	58.8	62.5	26.5	6.2
Завод за зз радника ЖТП								37.5		62.5		
УКУПНО		1.0		1.0	1.6	4.4	10.5	11.4	75.4	62.1	12.5	20.1

Хигијена у служби је одлична за 76% испитаника, а у ДЗ Нови Београд, Сопот и Раковица за све испитанике. Само у 3 установе (ДЗ Земун, ДЗ Младеновац и Заводу за здравствену заштиту студената) је било испитаника са лошим мишљењем о хигијени (Табела 29к).

Табела 29к. Задовољство испитаника хигијеном у стоматолошкој служби (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							13.3	5.0	86.7	90.0		5.0
ДЗ Вождовац						6.1		8.2	100.0	81.6		4.1
ДЗ Врачар								18.2		72.7		9.1
ДЗ Гроцка								9.7		90.3		
ДЗ Звездара								10.0		60.0		30.0
ДЗ Земун		1.6		6.2		7.8		18.8		54.7		10.9
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	3.1				6.3	14.3	25.0	85.7	56.3		9.4	
ДЗ Младеновац				3.1		9.4		9.4		78.1		
ДЗ Нови Београд									100.0	100.0		
ДЗ Обреновац					3.7	4.8	14.8	9.5	63.0	81.0	18.5	4.8
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула					4.5		13.6	20.7	63.6	75.9	18.2	3.4
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац						16.7		16.7		66.7		
ДЗ Сопот									100.0	100.0		
ДЗ Стари град						9.1			100.0	81.8		9.1
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица						5.0	11.1	5.0	88.9	90.0		
Завод за зз студената		6.2			2.8	6.2	11.1	6.2	80.6	75.0	5.6	6.2
Завод за зз радника ЖТП								6.2		93.8		
УКУПНО	0.4	0.5		1.2	1.9	4.8	8.5	12.5	83.7	75.7	5.4	5.3

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника хигијеном у служби између здравствених установа ($N=69.644$, $df=17$, $p<0.001$).

Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената је одлична за сваког другог испитаника (45.7%), највише у ДЗ Гроцка (81%). За процедуру не зна 42.5% испитаника, те се може рећи да нису довољно упућени у ово своје право (**Табела 29л**). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром у поступку жалбе између здравствених установа ($N=69.134$, $df=17$, $p<0.001$).

Табела 29л. Задовољство испитаника процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							6.7	5.0	46.7	65.0	46.7	30.0
ДЗ Вождовац						8.3		2.1	100.0	35.4		54.2
ДЗ Врачар										54.5		45.5
ДЗ Гроцка								12.9		80.6		6.5
ДЗ Звездара		5.3		5.3				10.5		36.8		42.1
ДЗ Земун				4.7		7.8		4.7		39.1		43.8
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	2.9				5.9		11.8	7.1	29.4		50.0	92.9
ДЗ Младеновац		3.3				6.7		6.7		46.7		36.7
ДЗ Нови Београд									44.4	22.9	55.6	77.1
ДЗ Обреновац							20.0	5.0	60.0	60.0	20.0	35.0
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4.8					7.4		7.4	19.0	37.0	76.2	48.1
ДЗ Раковица										100.0		
ДЗ Савски венац								7.7		61.5		30.8
ДЗ Сопот									50.0	100.0	50.0	
ДЗ Стари град						5.0			64.3	40.0	35.7	55.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица								10.5	42.9	73.7	57.1	15.8
Завод за зз студената			2.9		2.9		5.9	6.2	26.5	37.5	61.8	56.2
Завод за зз радника ЖТП								43.8		56.2		
УКУПНО	0.8	0.5	0.4	1.0	1.2	3.4	4.7	6.9	54.2	45.7	38.7	42.5

Приказани аспекти организације и пружања стоматолошких услуга у наредним табелама приказани су у просечним оценама.

Радно време стоматолошке службе оцењено је највећом просечном оценом у ДЗ Сопот и Раковица (5,0), где је био веома мали број испитаника, па добијени резултати нису објективни, а затим у ДЗ Гроцка и Нови Београд (4,97), а најмања оцена је у ДЗ Савски венац (3,77).

Доступност прегледа викендом је најбоље оцењена у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (5,0), а најнезадовољнији овим аспектом су испитаници у ДЗ Савски венац (3,38) и у Заводу за здравствену заштиту студената (3,08).

У чак 5 домова здравља су сви испитаници највишом оценом оценили доступност прегледа особама са посебним потребама (Врачар, Звездара, Нови Београд, Сопот и Раковица), а најнижу оцену има ДЗ Палилула (3,47). Љубазност особља је оцењена високим оценама у свим установама (у 7 домова здравља просечном оценом 5,0), а

најмање оцене су у ДЗ Лазаревац (4,0) и у Заводу за здравствену заштиту студената (4,44). Највишу просечну оцену (5,0) за број места за седење у чекаоници добила су три дома здравља (Врачар, Сопот и Раковица), а најнижу просечну оцену дали су испитаници у ДЗ Лазаревац (4,0) и ДЗ Савски венац, 4,42 (Табела 30).

Табела 30. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Радно време		Доступност прегледа викендом		Доступност стоматолога особама са посебним потребама		Љубазност особља		Број места за седење у чекаоници	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	5,00	4,95	4,64	4,87	4,11	4,93	5,00	4,95	4,71	4,90
ДЗ Вождовац	5,00	4,66	4,01	3,71	5,00	4,29	5,00	4,74	4,95	4,62
ДЗ Врачар	/	4,91	/	4,80	/	5,00	/	5,00	/	5,00
ДЗ Гроцка	/	4,97	/	4,90	/	4,89	/	5,00	/	4,97
ДЗ Звездара	/	4,82	/	4,00	/	5,00	/	4,93	/	4,87
ДЗ Земун	/	4,83	/	4,24	/	4,53	/	4,78	/	4,76
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	4,88	4,00	4,36	3,77	4,67	4,00	4,94	4,00	4,97	4,00
ДЗ Младеновац	/	4,59	/	3,65	/	4,56	/	4,79	/	4,84
ДЗ Нови Београд	5,00	4,97	5,00	4,96	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,97
ДЗ Обреновац	4,72	4,55	5,00	4,43	4,96	4,00	4,53	4,60	4,59	4,86
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4,59	4,69	4,11	4,00	4,70	3,47	4,91	4,81	4,57	4,89
ДЗ Раковица	/	5,00	/	5,00	/	5,00	/	5,00	/	5,00
ДЗ Савски венац	/	3,77	/	3,38	/	4,82	/	5,00	/	4,42
ДЗ Сопот	4,80	5,00	4,80	/	5,00	5,00	4,83	5,00	4,83	5,00
ДЗ Стари град	4,85	4,70	4,10	4,21	5,00	4,80	4,93	4,82	4,93	4,85
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	4,78	4,78	3,50	4,29	5,00	4,75	4,90	5,00	4,88	4,88
Завод за зз студената	4,75	3,85	3,57	3,08	4,47	4,36	4,63	4,44	4,60	4,53
Завод за зз радника ЖТП	/	4,94	/	5,00	/	4,87	/	4,69	/	4,69
УКУПНО	4,87	4,70	4,32	4,22	4,86	4,59	4,87	4,81	4,82	4,78

Временом чекања на преглед у чекаоници су најмање задовољни анкетирани пацијенти у Заводу за здравствену заштиту студената (3,75), док су три здравствене установе добиле просечну оцену 5 (Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, ДЗ Сопот и Раковица).

Могућношћу прегледа истог дана у случају хитности најмање су задовољни испитаници у Заводу за здравствену заштиту студената (4,27), а најзадовољнији су испитаници у ДЗ Гроцка и Нови Београд.

Могућношћу телефонске комуникације у току радног времена, а ради добијања савета су најнезадовољнији пацијенти у ДЗ Вождовац и ДЗ „Др М. Ивковић“ Палилула (по

3,92) и у Заводу за здравствену заштиту студената (3,80), док су 4 дома здравља (Гроцка, Савски венац, Сопот и Раковица) добила оцену 5.

Расположивим кадром најмање су задовољни испитаници у ДЗ Савски венац (3,77) и ДЗ Лазаревац (3,86), а 3 дома здравља добила су највишу оцену (ДЗ Гроцка, ДЗ Сопот и ДЗ Раковица).

Најмање просечне оцене испитаници су дали за стање стоматолошке опреме у ДЗ Лазаревац (3,14), ДЗ Земун (3,35) и ДЗ Врачар (3,40), док су испитаници ДЗ Нови Београд и ДЗ Раковица дали највишу оцену (**Табела 30а**).

Табела 30а: Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Време чекања на посету у чекаоници		Прегледа истог дана у случају хитности		Могућност телефонске комуникације		Одговарајући кадар		Стање стоматолошке опреме	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	4,85	4,95	5,00	5,00	4,73	4,88	4,73	4,88	3,86	4,58
ДЗ Вождовац	4,10	4,39	4,90	4,67	4,95	3,92	4,30	4,62	4,05	4,50
ДЗ Врачар	/	4,91	/	4,89	/	4,45	/	4,55	/	3,40
ДЗ Гроцка	/	4,97	/	5,00	/	5,00	/	5,00	/	4,53
ДЗ Звездара	/	4,69	/	4,83	/	4,71	/	4,81	/	4,71
ДЗ Земун	/	4,61	/	4,87	/	4,65	/	4,33	/	3,35
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	4,74	4,00	4,91	4,21	4,74	4,00	4,57	3,86	3,68	3,14
ДЗ Младеновац	/	4,67	/	4,90	/	4,62	/	4,22	/	4,54
ДЗ Нови Београд	5,00	4,97	5,00	5,00	5,00	4,97	5,00	4,94	5,00	5,00
ДЗ Обреновац	4,41	4,65	4,81	4,58	4,87	4,07	5,00	4,79	4,68	4,65
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4,77	4,71	4,84	4,73	4,50	3,92	4,68	4,35	4,24	4,11
ДЗ Раковица	/	5,00	/	5,00	/	5,00	/	5,00	/	5,00
ДЗ Савски венац	/	4,77	/	4,92	/	5,00	/	3,77	/	4,38
ДЗ Сопот	5,00	5,00	5,00	4,67	4,83	5,00	4,50	5,00	4,60	4,67
ДЗ Стари град	4,64	4,64	4,69	4,72	4,77	4,65	4,92	4,55	5,00	4,72
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	4,75	4,83	5,00	4,89	4,75	4,79	4,83	4,89	4,71	4,74
Завод за зз студената	4,30	3,75	4,69	4,27	4,16	3,80	4,68	4,19	4,64	4,12
Завод за зз радника ЖТП	/	5,00	/	4,88	/	4,67	/	4,47	/	4,69
УКУПНО	4,54	4,66	4,88	4,80	4,75	4,52	4,66	4,53	4,37	4,32

Сарадња између стоматолога и других специјалиста је добила најмању оцену у ДЗ Лазаревац (3,83), а у три дома здравља (Врачар, Нови Београд и Раковица) оцена је 5,0. Хигијена у служби има најнижу оцену од испитаника у ДЗ „Др Ђ. Ковачевић“, Лазаревац (3,86), а три дома здравља (Нови Београд, Сопот и Раковица) добила су просечну оцену 5.

Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената у 4 дома здравља (Врачар, Нови Београд, Раковица и Сопот) добила су просечну оцену 5,0, а најнижу просечну оцену од анкетираних добили су ДЗ „Др Ђ. Ковачевић“, Лазаревац (4,00) и ДЗ Звездара, 4,18 (**Табела 30б**).

Табела 30б. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста		Хигијена у служби		Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	4,79	4,94	4,87	4,95	4,88	4,93
ДЗ Вождовац	4,89	4,69	5,00	4,79	5,00	4,59
ДЗ Врачар	/	5,00	/	4,80	/	5,00
ДЗ Гроцка	/	4,94	/	4,90	/	4,86
ДЗ Звездара	/	4,69	/	4,86	/	4,18
ДЗ Земун	/	4,63	/	4,33	/	4,39
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	4,59	3,83	4,45	3,86	4,29	4,00
ДЗ Младеновац	/	4,56	/	4,62	/	4,47
ДЗ Нови Београд	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
ДЗ Обреновац	4,86	4,29	4,73	4,80	4,75	4,92
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	5,00	4,65	4,72	4,79	4,20	4,57
ДЗ Раковица	/	5,00	/	5,00	/	5,00
ДЗ Савски венац	/	4,33	/	4,50	/	4,89
ДЗ Сопот	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00
ДЗ Стари град	4,86	4,88	4,73	4,80	4,75	4,78
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	5,00	4,89	4,72	4,85	4,20	4,88
Завод за зз студената	5,00	4,27	5,00	4,53	5,00	4,86
Завод за зз радника ЖТП	/	4,62	/	4,94	/	4,56
УКУПНО	4,84	4,66	4,85	4,71	4,81	4,68

Наплаћивање стоматолошких услуга

Четврта група питања бави се знањем испитаника о **наплаћивању услуга, разлозима и утицајима различитих социо-економских компоненти на нередовни одлазак код стоматолога, као и утицајем COVID-19 епидемије на посету стоматологу.**

У 2021. години скоро сваки други испитаник је навео да не зна да ли се плаћа израда стоматолошке протезе, а 38% не зна да ли се плаћа ортодонтски апарат. Скоро сваки пети испитаник мисли да се плаћа пуна цена за вађење зуба, пломбу или лечење зуба. Између 4% и 8% испитаника мисли да се наплаћује партиципација за поједине стоматолошке услуге, док више од половине испитаника мисли да преглед стоматолога, пломбирање, лечење и вађење зуба финансира обавезно здравствено осигурање (Табела 31).

Табела 31. Мишљење испитаника о цени прегледа и услуга (%)

У С Л У Г Е	обавезно здравствено осигурање		обавезно здравствено осигурање уз партиципацију		пуна цена		не знам	
	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.

преглед изабраног стоматолога	88.0	69.6	2.3	4.4	3.9	9.9	5.8	16.0
пломбе	80.9	57.0	2.8	6.3	10.0	18.7	6.4	18.0
лечење зуба	78.5	55.7	4.8	7.6	10.4	18.1	6.4	18.6
вађење зуба	76,7	56.0	4.4	7.3	10.4	18.9	8.4	17.9
ортодонтски апарати	33.8	41.8	31.2	5.6	8.7	14.4	26.4	38.3
протеза /протетска надокнада	10.8	33.2	39.2	7.3	14.2	16.2	35.8	43.2

Орално здравље и редовна посета стоматологу један су од показатеља здравља читавог становништва, али разлози за нередовну посету су многобројни и у овом упитнику подељени су у 5 основних (с тим да је пети **Епидемиолошка ситуација COVID-19** нешто што је временски, али не и територијално специфично).

Најчешћи разлози за одлагање посете или неодлазак код стоматолога у последњих 12 месеци. били су епидемиолошка ситуација (37%) и недостатак времена (32%). Како смо видели у предходном питању, највећи број испитаника сматра да су услуге прегледа, пломбе, лечења и вађења зуба бесплатне, тако да финансијски разлози нису били спречавајући за око 90% испитаника да посете стоматолога (**Табела 32**). Ипак за 10.6% испитаника финансије су битан разлог који је утицао на одлагање посете стоматологу, док је дужна чекања на преглед утицала на близу 9% испитаника, као и удаљеност стоматолога (8.2%).

Табела 32. Разлози нередовне посете стоматологу (%)

РАЗЛОЗИ	Да		Не		Не односи се на мене	
	2020.	2021.	2020.	2021.	2020.	2021.
Финансијски разлози	7.7	10.6	70.0	69.7	22.3	19.7
Дужина чекања	1.9	8.8	77.5	72.2	20.7	19.3
Недостатак личног времена	25.0	31.7	57.6	52.8	17.4	15.6
Удаљеност	11.9	8.2	67.6	74.4	20.5	17.4
Епидемиолошка ситуација COVID-19	63.7	36.9	23.4	48.9	12.9	14.6

У **Табели 33** је анализирано на којој је општини свака од поменутих изјава била најзаступљенија, односно који разлози представљају највећи проблем и имају највећи утицај на одлагање посете стоматологу.

Због финансијских разлога посету стоматологу је одложио скоро сваки други испитаник у ДЗ Врачар, док у 7 установа финансије нису утицале на посете стоматологу. Дужина чекања на преглед није утицала на посете стоматологу у 7 установа, али је значајно утицала у Заводу за здравствену заштиту студената, где је сваки трећи испитаник одложио посету из овог разлога. У овом Заводу, две трећине испитаника је навело да је посету одлагало и због недостатка времена.

Удаљеност стоматолошке службе је највише утицала на пацијенте у ДЗ Звездара, где је сваки четврти испитаник одложио посету због овог разлога. Због епидемиолошке ситуације је 90% испитаника у ДЗ Лазаревац одложило посету стоматологу.

Табела 33. Разлози нередовне посете стоматологу (%)

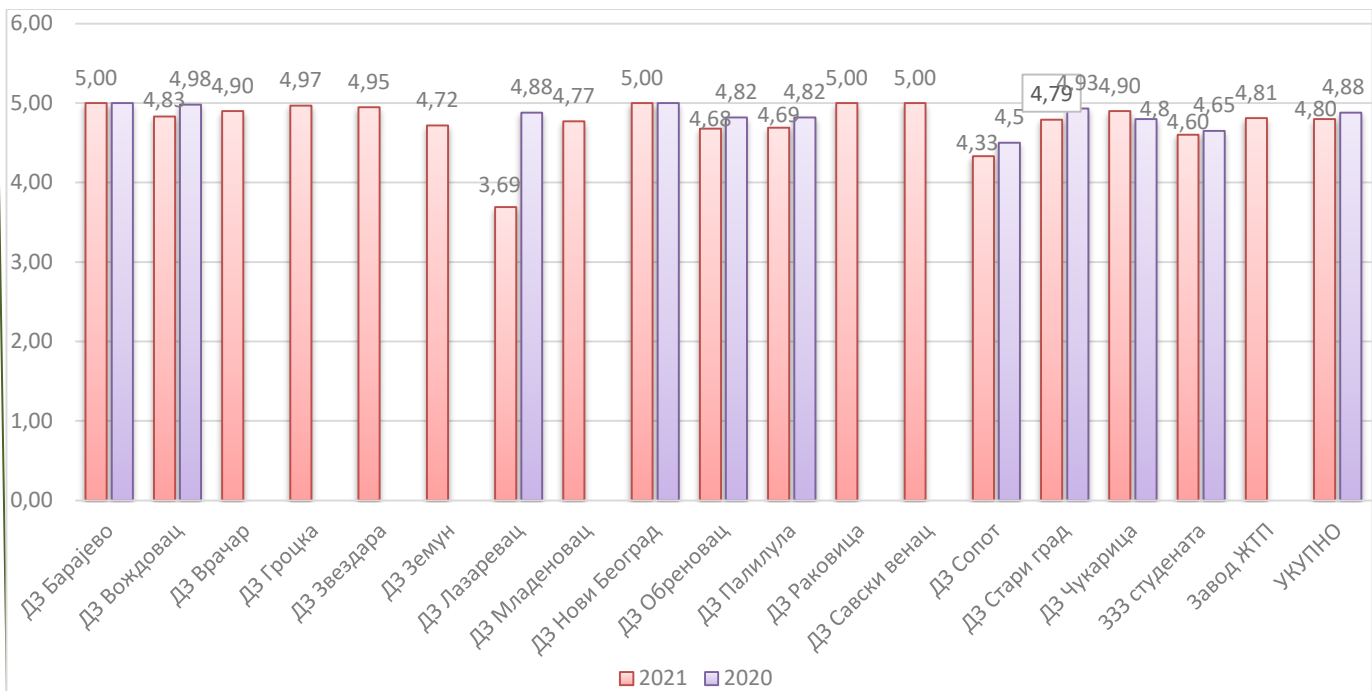
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Финансијски разлози		Дужина чекања		Недостатак времена		Удаљеност		Епидемиолошка ситуација	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево			6.7		33.3	5.0	13.3		73.3	15.0
ДЗ Вождовац		2.9		17.5	4.9	41.5	3.3	3.1	100.0	37.8
ДЗ Врачар		42.9				42.9				77.8
ДЗ Гроцка		14.8		4.0		28.0		4.0		53.1
ДЗ Звездара		10.5		5.3		42.1		26.3		47.4
ДЗ Земун		18.8		9.4		35.9		10.9		32.8
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	10.0			4.5	37.5		4.5		56.0	90.9
ДЗ Младеновац		17.4				53.8		19.0		61.5
ДЗ Нови Београд						17.1				14.3
ДЗ Обреновац	50.0	5.3		15.8	45.0	23.8	52.4	5.3	73.3	27.3
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	6.3	4.8		13.6	50.0	9.5	18.8	5.0	76.2	44.4
ДЗ Раковица						100.0				100.0
ДЗ Савски венац		15.4				38.5		7.7		30.8
ДЗ Сопот	25.0				50.0	66.7	33.3	66.7	80.0	66.7
ДЗ Стари град			22.2	6.7	12.5	26.7			57.0	20.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица		27.8		11.8	37.5	33.3		11.8	44.4	29.4
Завод за зз студената	3.6	13.3	3.6	33.3	50.0	66.7	20.0	18.8	56.3	40.0
Завод за зз радника ЖТП										
УКУПНО	7.7	10.6	1.9	8.5	25.0	31.7	11.9	8.2	63.7	36.9

Напомена: Анализирани су само позитивни одговори (одговори „ДА“).

У 2021. години укупно задовољство стоматолошким услугама у периоду епидемије COVID-19 има високу просечну оцену, 4,80 (4.88 претходне године, када је био мањи број установа и испитаника). Најнижа просечна оцена је у ДЗ Лазаревац (3,69), док су највише оцене дате у домовима здравља Барајево, Нови Београд, Раковица (само 1 испитаник) и Савски венац, по 5,0 (**Графикон 11**). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на задовољство стоматолошким услугама у периоду епидемије ($F=3.651$, $df=17$, $p<0.001$).

У обе посматране године просечна оцена задовољства је била највећа (5,0) у ДЗ Барајево и ДЗ Нови Београд.

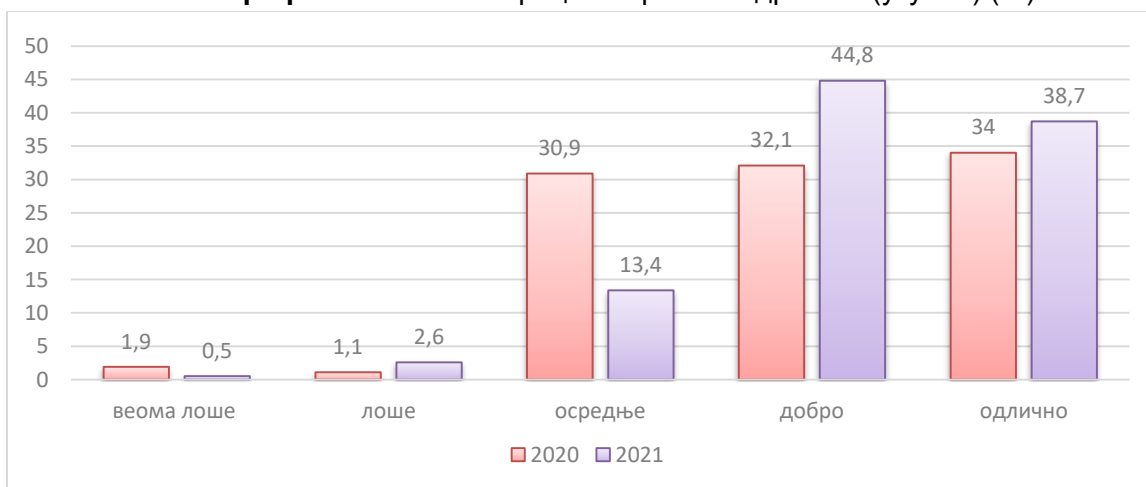
Графикон 11. Просечна оцена стоматолошких услуга у периоду епидемије COVID-9, у 2020. и 2021. години



Самопроцена оралног здравља

Испитаници су своје орално здравље, у највећем проценту оценили као добро (45%) и одлично (38,7%), а само 3% испитаника мисли да је лоше и веома лоше (**Графикон 12**).

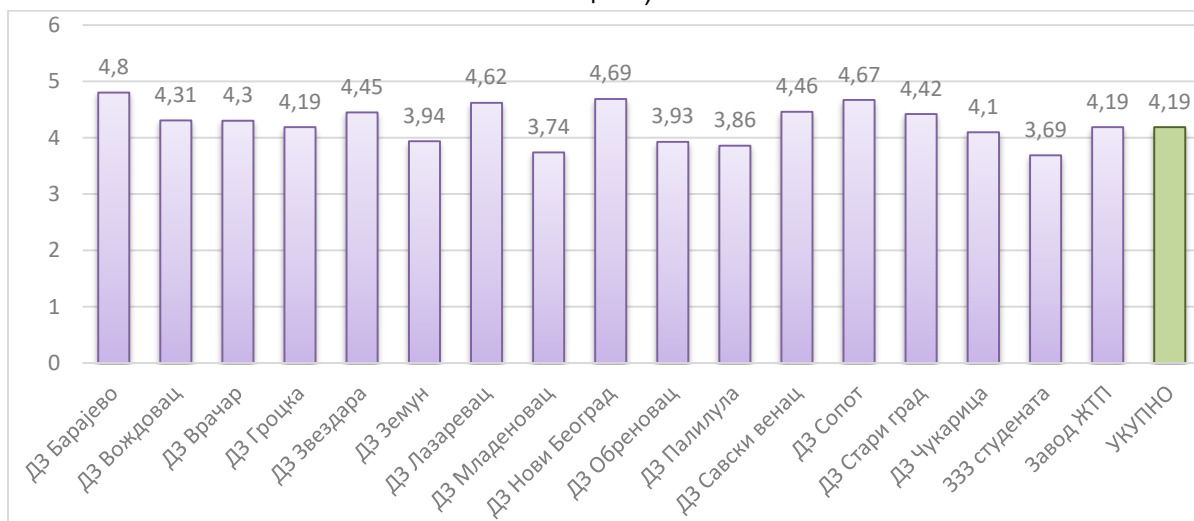
Графикон 12. Самопроцена оралног здравља (укупно) (%)



У 2021. години своје орално здравље испитаници су оценили укупном просечном оценом са 4,19, што је нешто виша оцена у односу на претходну годину. Својим оралним

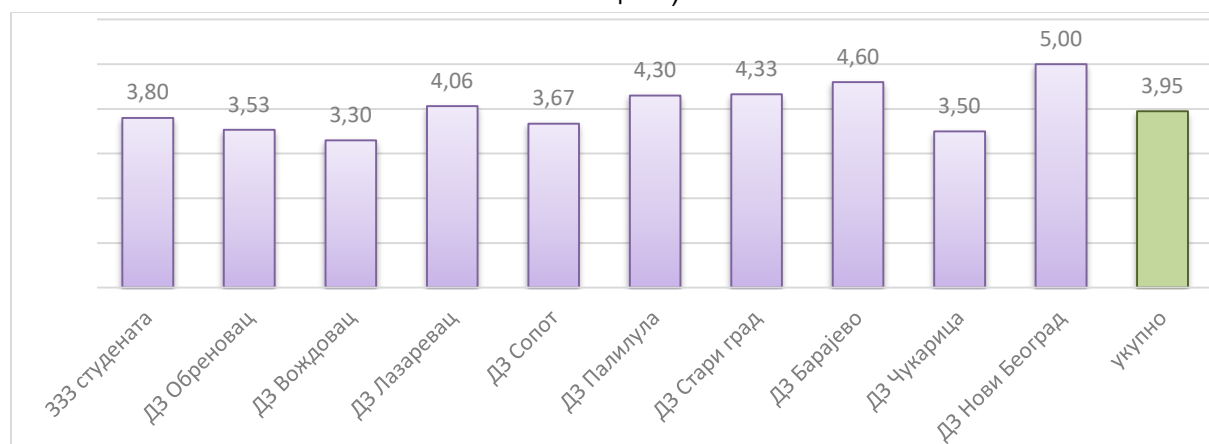
здрављем су најмање задовољни испитаници у Заводу за здравствену заштиту студената (3,69), затим у домовима здравља Младеновац (3,74), Палилула (3,86), Обреновац (3,93) и Земун (3,94), а најзадовољнији су испитаници у ДЗ Барајево, 4,80 (**Графикон 13**). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на самопроцену оралног здравља ($F=4.925$, $df=17$, $p<0.001$).

Графикон 13. Самопроцена оралног здравља испитаника у 2021. години (просечна оцена)



У претходној години укупна просечна оцена за орално здравље је била нешто нижа, 3,95, а најмање задовољни су били испитаници у ДЗ Вождовац (3,3), а затим ДЗ Чукарица и Обреновац (3,5), док су најзадовољнији анкетирани у ДЗ Барајево и Нови Београд (4,6 и 5,0) (**Графикон 14**).

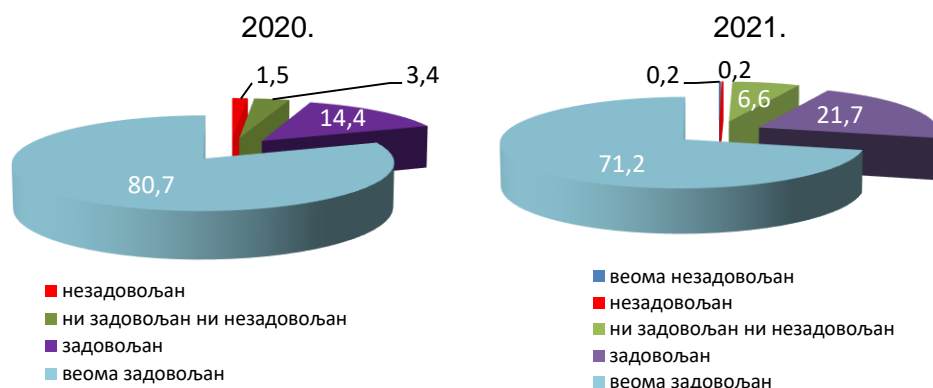
Графикон 14. Самопроцена оралног здравља испитаника у 2020. години (просечна оцена)



Укупно задовољство лечењем

Иако епидемијски услови нису подржавали ни превентивне ни куративне прегледе независно од нивоа здравствене заштите установе, у 2021. години 71% анкетираних је био веома задовољан целокупним лечењем у службама стоматолошке здравствене заштите, а још око 22% су били задовољни. Оних који су ни задовољни ни незадовољни је било близу 7%. Само по 1 испитаник је био незадовољан и веома незадовољан (**Графикон 15**).

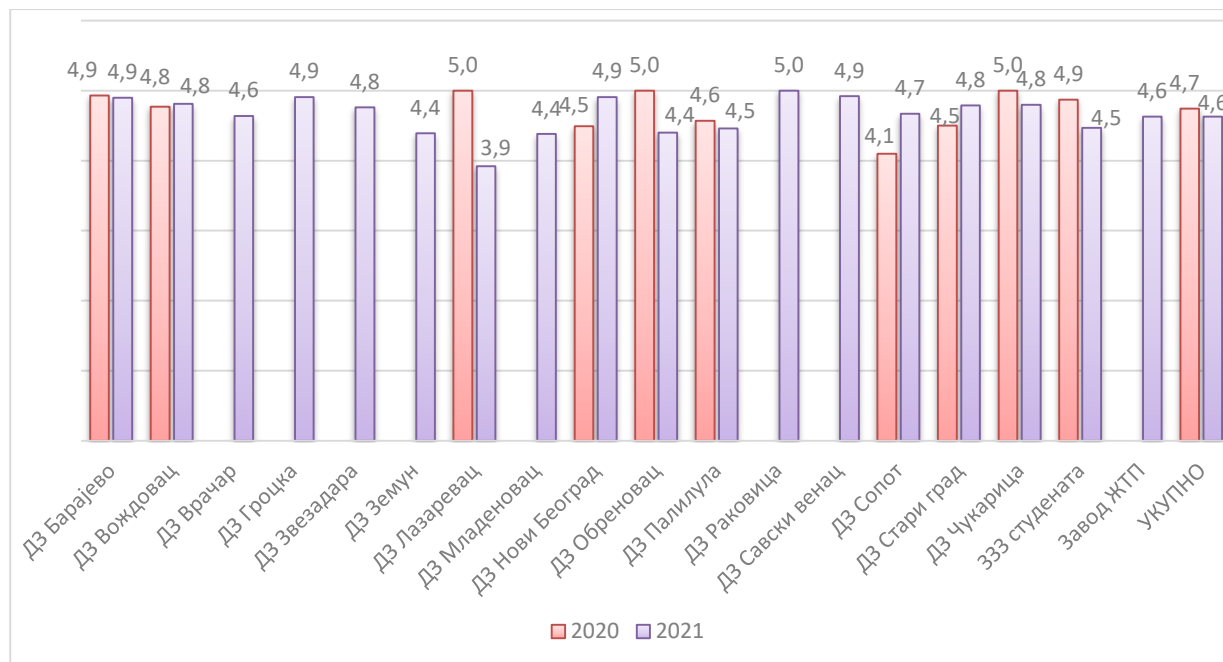
Графикон 15. Укупно задовољство испитаника стоматолошким лечењем у установи (%)



У 2021. години испитаници су најзадовољнији стоматолошком службом у целини у ДЗ Нови Београд и ДЗ Гроцка (просечна оцена по 4,91) и ДЗ Барајево (4,90), као и у ДЗ Раковица (5,0), где је био само 1 испитаник, а најнижу просечну оцену дали су испитаници у ДЗ Лазаревац, 3,92 (**Графикон 16**). Просечна оцена задовољства стоматолошком службом у целини је 4,63 (4,74 у претходној години). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на укупно задовољство испитаника лечењем у стоматолошкој служби ($F=4,216$, $df=17$, $p<0.001$).

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

Графикон 16. Просечна оцена укупног задовољства стоматолошким лечењем у здравственим установама



Задовољство корисника стоматолошким здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од пола, старости, образовања и материјалног положаја.

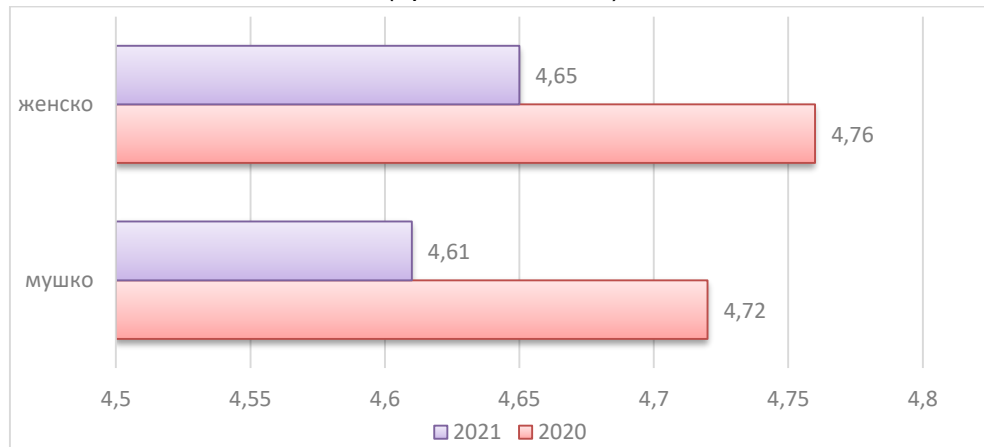
У 2021. години посматрано према полу, жене су у нешто већем проценту своје укупно задовољство лечењем у стоматолошкој служби оцениле као одлично и добро (Табела 34). Међутим, није добијена статистички значајна разлика у укупном задовољству испитаника у односу на пол ($N=1.665$, $df=1$, $p=0,197$)

Табела 34. Оцена укупног задовољства стоматолошким лечењем испитаника у односу на пол (%)

ПОЛ	ОЦЕНА									
	веома лоше		лоше		осредње		добро		одлично	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
мушки		0.6	2.9		2.9	7.7	13.3	21.4	81.0	70.2
женски			0.6	0.4	3.8	5.9	14.6	22.0	80.9	71.8
УКУПНО		0.2	1.5	0.2	3.4	6.6	14.1	21.7	80.9	71.2

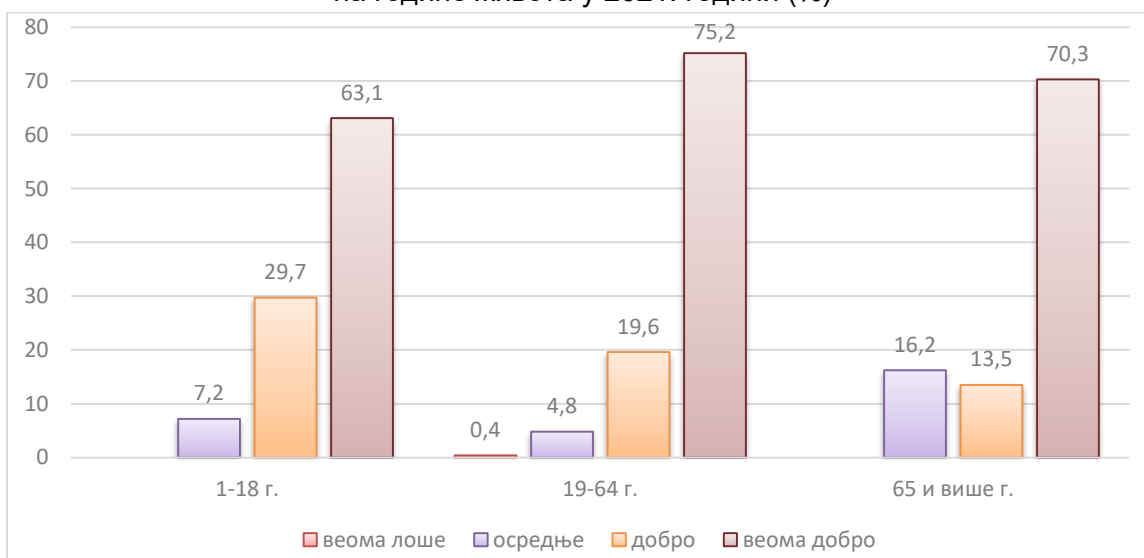
И просечне оцене укупног задовољства испитаника су веома високе и за жене, 4.65 и за мушкарце, 4.61 (Графикон 17).

Графикон 17. Укупно задовољство стоматолошким лечењем у односу на пол (просечна оцена)



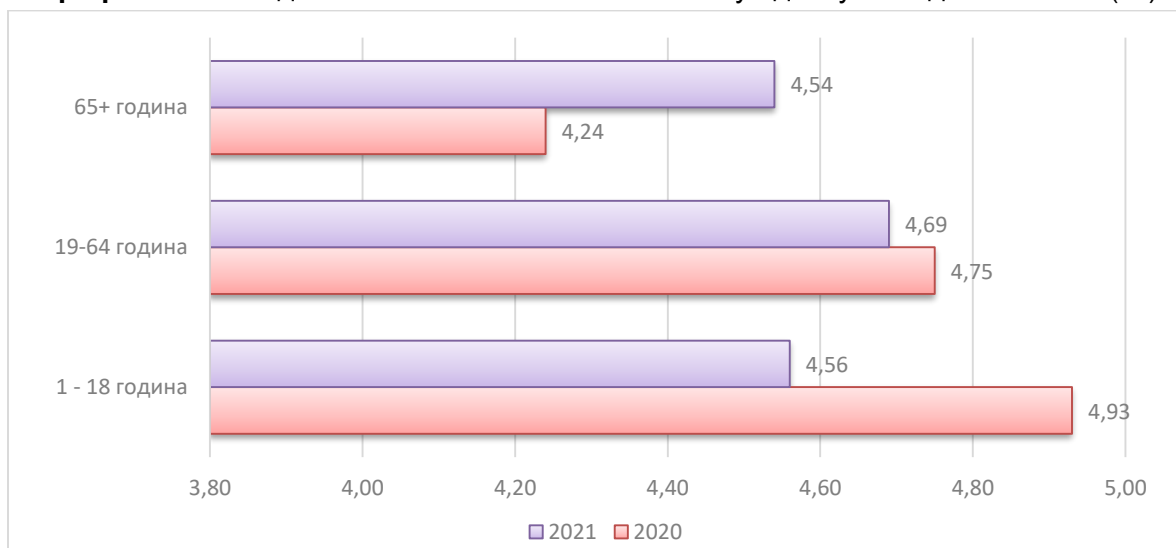
Без обзира на године живота, испитаници су се у високим процентима изјаснили да су задовољни стоматолошким лечењем, које је било одлично за 75% пацијената у добној групи од 19 до 64 године (Графикон 18). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству стоматолошким лечењем у односу на године живота ($N=5.597$, $df=2$, $p=0.061$).

Графикон 18. Оцена укупног задовољства стоматолошким лечењем испитаника у односу на године живота у 2021. години (%)



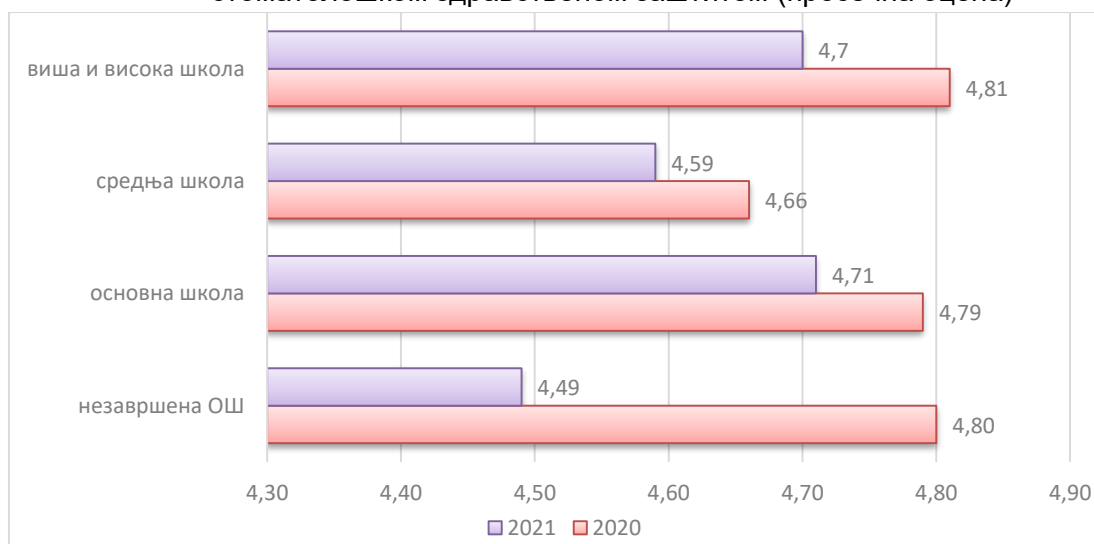
Према просечним оценама најзадовољнији укупним третманом и услугама стоматолошке здравствене заштите су испитаници у животном добу 19-64 године (4,69), а затим испитаници, тј. родитељи деце од 1-18 година (4,56), док су најнезадовољнији испитаници од 65 година и више година (4,54), (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство испитаника лечењем у односу на године живота (\bar{x})



Задовољство корисника разликовало се и у зависности од њихове школске спреме. Најзадовољнији су били испитаници који имају завршену основну школу (4,71) и вишу и високу школу (4,70), а најмање задовољни су били испитаници са незавршеном основном школом, 4.49 (Графикон 20). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству стоматолошким лечењем у односу на школску спрему испитаника ($N=3.120$, $df=3$, $p=0.374$).

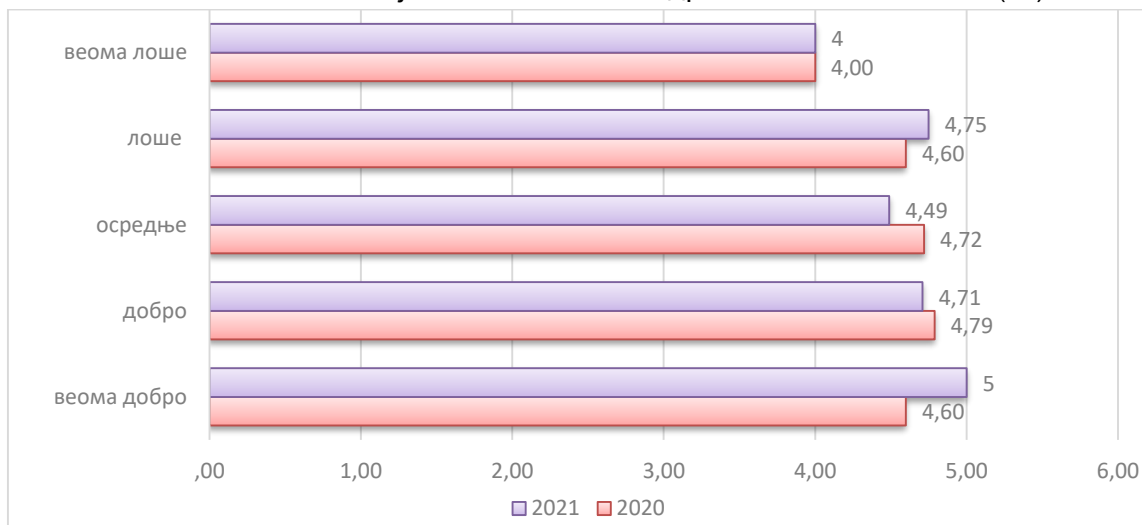
Графикон 20. Задовољство корисника различите школске спреме стоматолошком здравственом заштитом (просечна оцена)



Најзадовољнији стоматолошком заштитом су пацијенти са веома добрим материјалним положајем (5,0), а најмање задовољни са веома лошим материјалним положајем (Графикон 21). Добијена је статистички значајна разлика у задовољству

стоматолошким лечењем у односу на материјално стање испитаника (N=19.505, df=4, p=0.001).

Графикон 21. Задовољство корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом (\bar{x})



Задовољство корисника стоматолошке здравствене заштите разликује се у односу на категорију осигурања. Труднице су најзадовољније, с обзиром да њих 80% сматра стоматолошку заштиту одличном, а 20% добром. Просечна оцена њиховог задовољства стоматолошком заштитом у целини је 4,80. Затим следе деца (4,72) и породиље (4,64). Најмање су задовољни студенти (4,48) и лица која не припадају ниједној од наведених категорија (Табела 35).

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника стоматолошком заштитом по групама осигурања (F=1.197, df=7, p=0.303).

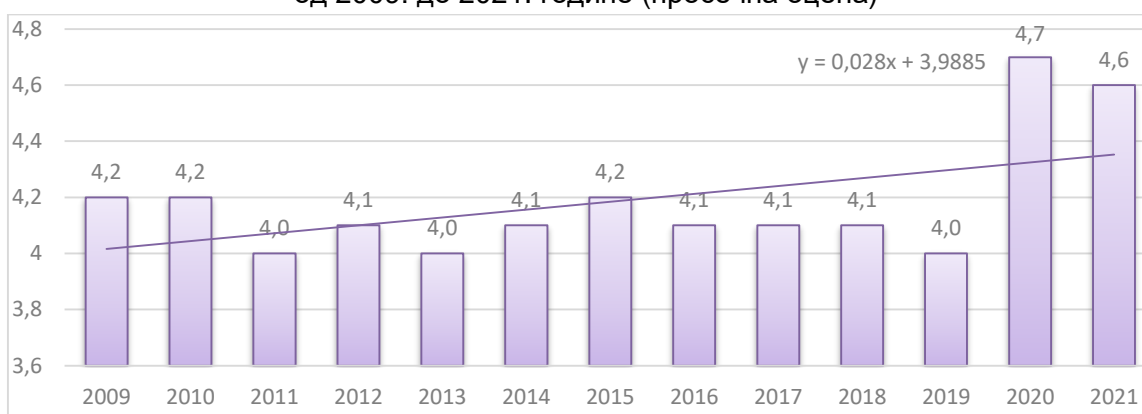
Табела 35. Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом у односу на категорију осигурања (%)

ГРУПА КОРИСНИКА У ОДНОСУ НА ОСИГУРАЊЕ	ОЦЕНА (%)										Просечна оцена
	веома лоше		лоше		осредње		добро		одлично		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Дете (0-18 година)					0.8	4.2	8.6	19.6	90.6	76.2	4.72
Студент (19-26 година)			1.7		3.4	12.5	20.7	27.5	74.1	60.0	4.48
Трудница					14.3		14.3	20.0	71.4	80.0	4.80
Породиља						9.1	11.1	18.2	88.9	72.7	4.64
Лице коме је потребна хитна стоматолошка услуга		3.1				6.3		15.6	100.0	75.0	4.59
Лице старије од 65 година			14.3		23.8	13.3	14.3	16.7	47.6	70.0	4.57
Остале категорије обухваћ. обавезним здравс. осигурањ.						7.4	26.1	25.9	73.9	66.7	4.59
Не припадама ниједној од наведених група				4.5		4.5	30.8	27.3	69.2	63.6	4.50

УКУПНО	0.2	1.5	0.2	3.4	6.5	14.4	21.4	80.7	71.6	4.64
--------	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------

На **Графикону 22.** је приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у целини у последњих 13 година, која је у периоду од 2009. до 2019. године прилично константна, са вредностима од 4,0 до 4,2 уз тенденцију лаганог пада, док се у 2020. и 2021. години бележи знатан пораст просечне оцене, због чега и тренд постаје растући. Очигледно је да су пацијенти, у условима када је рад здравствених установа био значајно отежан због епидемиолошке ситуације, препознали напор који су улагали здравствени радници и здравствени систем у целини па омогуће адекватну и квалитетну здравствену заштиту.

Графикон 22. Задовољство корисника стоматолошком заштитом у установама ПЗЗ од 2009. до 2021. године (просечна оцена)



Од укупног броја испитаника (453), њих 73 или 16% је **написао коментаре везане за рад стоматолошке службе**. Анализом коментара, уочава се да највећи број (59 коментара или 81% од укупног броја) чине похвале за рад особља, њихову љубазност, стручност, посвећеност послу, добру комуникацију, као и похвале за функционисање службе и међусобну сарадњу на релацији стоматолог-стоматолошка сестра.

"Веома љубазни здравствени радници. Докторка је одлична и има "лаку" руку-ниједном ме није заболело док је поправљала зубе" (пацијент мушког пола ДЗ Врачар).

"Свака част и поред епидемиолошке ситуације, услуга коректна, стрпљење, љубазност и разумевање на завидном нивоу". (жена, 54 године, ДЗ Палилула)

Примедбе које су корисници дали односе се на недостатак и застарелост опреме и стоматолошког материјала (10 коментара или 14%)

"Лоша опремљеност службе. Зубарске столице су прилично старе и неудобне приликом интервенције" (мушкарац, 39 година, ДЗ Лазаревац).

"Услови за рад су равни нули. Опрема није мењана од кад сам ја био дете. Осим добре воље и стручности, ови људи немају основне услове за рад!!!" (мушкарац, 38 година, ДЗ Земун)

"Молио бих да стоматолошка служба буде мало модерније опремљена апаратуром јер ми се чини да је застарела (столица стоматолошка) и пропратни апарати и инструменти". (мушкарац, 65 година, ДЗ Земун)

Три коментара су била везана за недостатак кадра, а један коментар за дужину чекања на преглед специјалисте ортопедије вилице.

“Сви лекари и сестре су јако љубазни и задовољство ми је да долазим код зубара. Мислим да су оптерећени и да треба више стоматолога и сестара за овај наш град”
(мушкарац, 30 година, ДЗ Младеновац)

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2021. години је спроведено у 16 домова здравља и 2 завода, а обухваћена су 453 испитаника. Добијени резултати су показали висок степен задовољства. Чак 93% испитаника је навело да су задовољни и веома задовољни радом стоматолошке службе у целини, док је незадовољних и веома незадовољних 0.4%. Просечна оцена задовољства стоматолошком заштитом износи 4,63. У претходној години је просечна оцена била већа (4,74), али је био скоро двоструко мањи број здравствених установа и испитаника који су учествовали у истраживању.

Просечан број посета изабраном стоматологу у државној служби које су испитаници остварили током 2021. године био је 4,6, колико и у претходној години, а код стоматолога приватне праксе 2,6 (просек за испитанике који су посећивали приватног стоматолога). Најчешћи разлози за одлазак код приватног стоматолога били су квалитет услуга који је по мишљењу испитаника бољи у приватном сектору, а затим епидемиолошка ситуација. Услуге због којих су се најчешће обраћали приватном стоматологу су прегледи, затим лечење зуба и вађење зуба, а у нешто мањем броју због ортодонског апарата, протетске надокнаде и заливање фисура.

Када је у питању дужина чекања на заказани преглед, 66% испитаника примљено је истог дана, а 1/5 чекала је 1-5 дана на преглед.

Нешто више од половине испитаника добило је савете о очувању оралног здравља током редовних посета изабраном стоматологу. После савета о значају редовних прегледа, највише су савета добијали о правилном прању зуба, настанку каријеса, ортодонтским неправилностима и употреби флуора. Најмање је било савета о значају дојења, мада се већина изразила да за тим и није било потребе.

Оцењујући рад стоматолога, испитаници су најзадовољнији објашњењима која добијају о свом оралном здрављу и о планираној интервенцији (око 80%), мада су и остале аспекте оценили високом оценом. Такође, задовољни су временом које се одваја за разговор са њима, а најмање су задовољни редовношћу позивања на превентивне прегледе од стране стоматолога.

Испитаници су оцењивали различите аспекте организације рада и услуге стоматолошке службе. Највише просечне оцене су дате изјавама о могућности прегледа истог дана у случају хитности и о љубазности особља (по 4,80), а најниже просечне оцене су за доступност прегледа викендом (4,22) и стање стоматолошке опреме (4,31). Око 42% испитаника не зна какав је поступак жалбе у случају повреде права пацијента.

Скоро сваки други испитаник је навео да не зна да ли се плаћа израда протезе, а 38% испитаника не зна да ли се плаћа ортодонтски апарат. Скоро 1/5 испитаника мисли да се плаћа пуна цена за вађење зуба, пломбу или лечење зуба.

Као најчешће разлоге за нередовне посете стоматологу, испитаници су навели епидемиолошку ситуацију (37%) и недостатак личног времена (32%). Сваки девети испитаник је навео финансијске разлоге за нередовне посете стоматологу.

Своје орално здравље испитаници су оценили просечном оценом 4,19, што је нешто више у односу на претходну годину (3,95). Рад стоматолошке службе у периоду епидемије COVID-19 оцењен је високом просечном оценом, 4,80 (у претходној години 4,88).

Коментари које су корисници дали у анкети највећим делом (80% свих коментара) 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 стање стоматолошке опреме и материјала (недостатак и застарелост), а затим на недовољан број кадра.

Просечна оцена задовољства стоматолошком службом у целини веома је висока (4,6), али нешто је нижа у односу на претходну годину (4,7). Највиша просечна оцена је дата од стране испитаника у домовима здравља: Барајево, Гроцка, Нови Београд и Савски венац (по 4,9); а најнижу оцену су дали анкетирани у ДЗ Лазаревац (3,9). *Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјални положај), у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.) и у броју испитаника (мали број испитаника), што може утицати на добијене и презентоване 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 да ли је преглед могућ викендом, како и да ли може ступити у контакт телефонским путем са стоматологом у време радног времена, а ради савета, о процедури у поступку подношења жалбе код повреде права пацијената, као и о стоматолошким услугама које су обухваћене обавезним здравственим осигурањем;



стоматолози треба више да информишу (дају савете) пацијенте о очувању њиховог оралног здравља (превентива);



стоматолози треба своје пацијенте да позивају на превентивне прегледе;



улагање у стоматолошки материјал и опрему;



следећим испитавањем треба обухвати већи број испитаника да би се добила поузданија слика задовољства стоматолошком службом.

III део

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У 2021. ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у свим домовима здравља (16) и 5 завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије, Заводу за здравствену заштиту студената, Заводу за кожне и венеричне болести и Заводу за плућне болести и ТБЦ).

Због неповољне епидемиолошке ситуације у вези са болешћу COVID-19, установама је остављена могућност да ураде истраживање када се организују, уз услов да анкетом буде обухваћена једнодневна популација корисника специјалистичко - консултативне службе и да истраживање буде спроведено у току једног дана, од 7-20 часова, односно у току радног времена установе. Истраживање је спроведено, осим у интернистичким и у осталим специјалистичко-консултативним службама примарне здравствене заштите, а здравствене установе су, први пут, уносиле податке у „Сервис јавног здравља“.

Истраживање је обављено јединственим упитником, који се према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“, примењује у истраживању задовољства у здравственим установама. Упитник је сачињен од 10 питања, а од прошле године, укључена су и питања везана за епидемију COVID -19. 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 карактеристике службе везане за дужину чекања на преглед и у чекаоници, просторне услове у чекаоници, љубазност лекара и медицинске сестре и задовољство корисника услугама које пружа лекар (време које лекар посвећује пацијенту, објашњења у вези здравственог проблема и план лечења);
- ✓ трећа група питања је везана за коришћење здравствене заштите (број посета лекару специјалисти у државној и приватној здравственој установи и дужина чекања на специјалистички преглед);
- ✓ четврта група се односила на задовољство услугама дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID -19 и утицај епидемије на одлагање или отказивање прегледа.

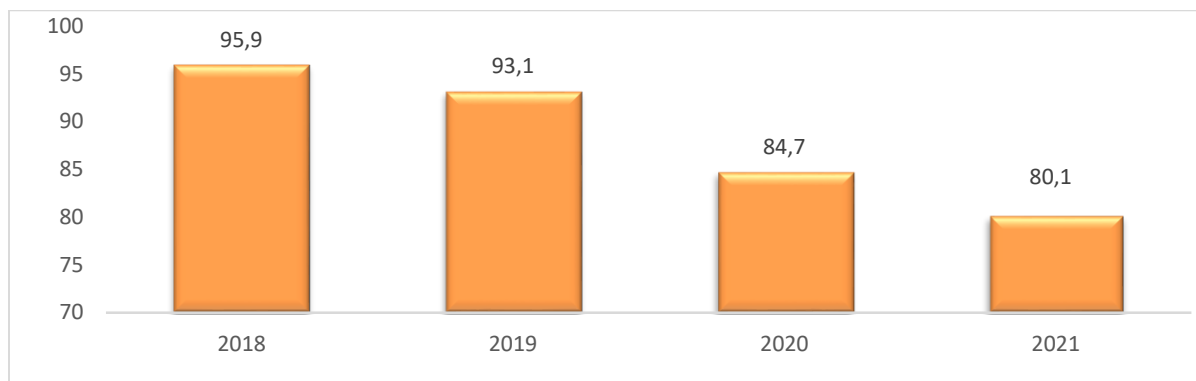
Последње питање у упитнику односи се на оцену задовољства радом ове службе, а на крају постоји и простор где испитаници могу уписати евентуалне примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у служби.

Претходни упитник о испитивању задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе у здравственим установама примарне здравствене заштите био је у употреби од 2010. до 2020. године и садржао је 11 питања, од којих су нека била слична, што је искоришћено у овој анализи за евентуална поређења, када је то било могуће. Поређење у односу на претходне године је ограничено јер се истраживање у 2020. и 2021. години спроводило у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине, а у 2020. години су истраживањем били обухваћени испитаници из само 9 домова здравља и 2 завода на примарном нивоу здравствене заштите

Број пацијената и стопа одговора

На дан спровођења анкете, специјалистичке службе је посетило 2.811 пацијената. Подељено је 1.929 упитника. Враћено је 1.546 попуњених упитника чиме је постигнута стопа одговора од 80,1% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 55% пацијената који су посетили службу на дан спровођења анкете (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“ (286 или 18,5% од укупног броја анкетираних) и „Чукарица“ (188 или 12,2%), а најмање у Дому здравља „Раковица“ (само 8 или 0,5%) и Заводу за кожне и венеричне болести (11 или 0,7%) (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

Здравствена установа	Број	%
ДЗ Барајево	104	6,7
ДЗ Вождовац	286	18,5
ДЗ Врачар	61	3,9
ДЗ Гроцка	61	3,9
ДЗ Звездара	23	1,5
ДЗ Земун	105	6,8
ДЗ Лазаревац	20	1,3
ДЗ Младеновац	27	1,7
ДЗ Нови Београд	34	2,2
ДЗ Обреновац	59	3,8
ДЗ Палилула	40	2,6
ДЗ Раковица	8	0,5
ДЗ Савски венац	118	7,6
ДЗ Сопот	20	1,3
ДЗ Стари град	142	9,2
ДЗ Чукарица	188	12,2
ЗЗЗ студената	71	4,6
ЗЗЗ железница Србије	71	4,6
ЗЗЗ радника МУП	62	4,0
Завод за кожне и вен.болести	11	0,7
Завод за плућне болести и ТБЦ	35	2,3
УКУПНО	1546	100

Социјално-демографске карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (57,2%) у односу на мушки пол (Табела 2). Највеће учешће жена било је у у Заводу за плућне болести и ТБЦ (74,3%) и у домовима здравља „Обреновац“ (67,8%), Стари град“ (66,2%) а најмање у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (43,7%) и Дому здравља „Лазаревац“ (45,0%), али није установљена статистички значајна разлика у односу на пол испитаника између установа ($\chi^2=22,885$, $df=20$, $p=0,294$).

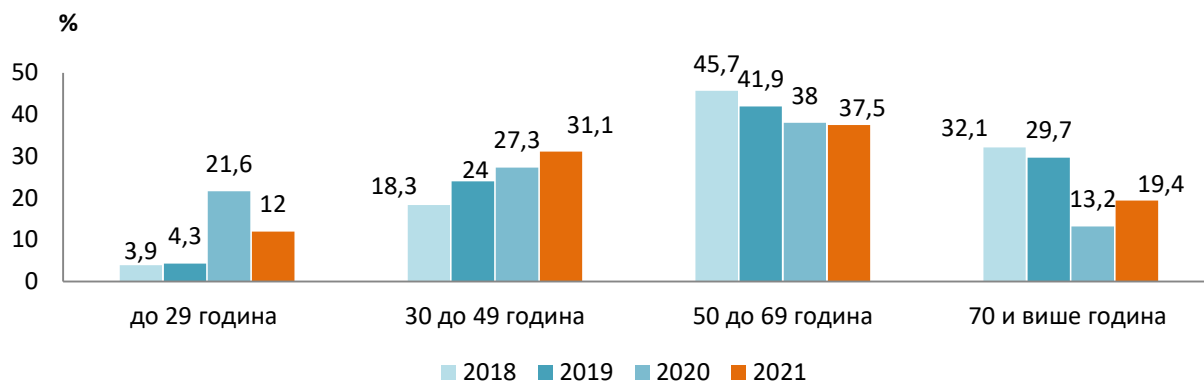
Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 20 до 66 година, а просечна старост била је 52,1 година. Просечна старост испитаника се значајно разликовала између установа ($F=23,116$, $df=20$, $p=0,000$). Најстарији испитаници су били у Дому здравља „Врачар“ (66 година) и „Звездара“ (60 година), док су најмлађи испитаници, према очекивању, били у Заводу за здравствену заштиту студената (22 године), (Табела 2).

Табела 2. Просечна старост и пол испитаника по здравственим установама

Здравствена установа	просечна старост (године)		пол (%)	
	mean	n	мушки	женски
ДЗ Барајево	52.79	104	48.1	51.9
ДЗ Вождовац	55.40	281	43.7	56.3
ДЗ Врачар	66.05	61	45.9	54.1
ДЗ Гроцка	58.24	58	45.9	54.1
ДЗ Звездара	60.00	23	43.5	56.5
ДЗ Земун	46.58	105	43.8	56.2
ДЗ Лазаревац	56.05	20	55.0	45.0
ДЗ Младеновац	48.59	27	40.7	59.3
ДЗ Нови Београд	52.09	34	35.3	64.7
ДЗ Обреновац	48.75	59	32.2	67.8
ДЗ Палилула	48.46	39	50.0	50.0
ДЗ Раковица	55.50	8	50.0	50.0
ДЗ Савски венац	58.40	118	41.5	58.5
ДЗ Сопот	56.89	19	40.0	60.0
ДЗ Стари град	59.74	141	33.8	66.2
ДЗ Чукарица	49.95	184	42.0	58.0
333 студената	22.00	71	40.8	59.2
333 железница Србије	50.82	71	56.3	43.7
333 радника МУП	51.38	61	48.4	51.6
Завод за кожне и вен.болести	44.82	11	45.5	54.5
Завод за плућне болести и ТБЦ	35.23	35	25.7	74.3
УКУПНО	52.13	1530	42.8	57.2

Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (37,5%), док је најмање било најмлађих испитаника старосне доби до 29 година (12%). Нешто мање од трећине испитаника (31,1%) било је у добној групи између 30 и 49 година, а сваки пети испитаник имао је 70 и више година (Графикон 2).

Графикон 2. Старосна структура испитаника



Преко половине анкетираних има завршену средњу школу (54,3%), а завршену вишу и високу школу нешто више од трећине испитаника. Најмањи број испитаника има незавршену основну школу (1%), (Графикон 3).

Графикон 3. Образовна структура испитаника



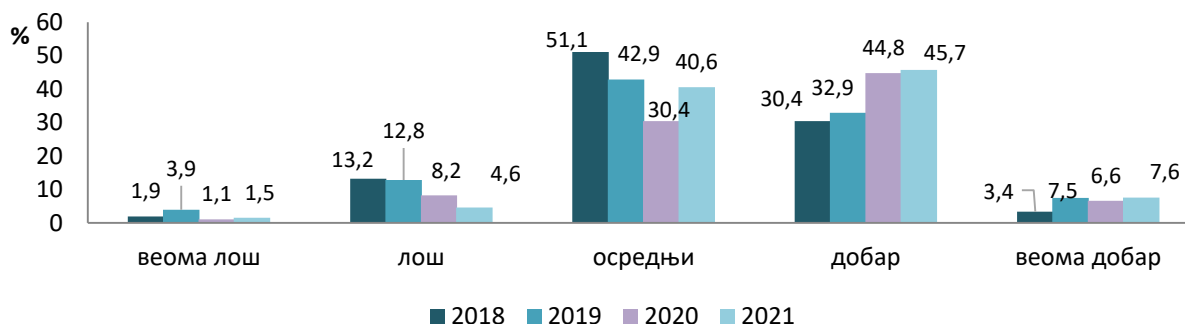
Постоје велике разлике у школској спреми испитаника по здравственим установама. Највише испитаника са завршеном вишом и високом школом било је у Дому здравља „Стари град“ (56,3%) и „Врачар“ (55,9%), а најмање у ДЗ „Барајево“ (10,6%) и „Гроцка“ (13,3%). Највише испитаника са средњом школском спремом било је у Заводу за здравствену заштиту студената (91,4%) и ДЗ „Лазаревац“ (75,0%), а најмање у домовима здравља „Стари град“ и „Младеновац“ (37,0%). Највише испитаника са завршеном основном школом било је у ДЗ „Младеновац“ (29,6%), а у домовима здравља „Лазаревац“, „Нови Београд“, „Раковица“, Заводу за здравствену заштиту студената и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а није било таквих испитаника (Табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између установа ($H=146,110$ $df=20$, $p=0,000$).

Табела 3. Образовна структура испитаника по установама

Здравствена установа	Незавршена ОШ	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа
ДЗ Барајево	1.0%	17.3%	71.2%	10.6%
ДЗ Вождовац	0.4%	6.8%	55.9%	37.0%
ДЗ Врачар		1.7%	42.4%	55.9%
ДЗ Гроцка	3.3%	26.7%	56.7%	13.3%
ДЗ Звездара		13.0%	60.9%	26.1%
ДЗ Земун		8.6%	48.6%	42.9%
ДЗ Лазаревац			75.0%	25.0%
ДЗ Младеновац	7.4%	29.6%	37.0%	25.9%
ДЗ Нови Београд			52.9%	47.1%
ДЗ Обреновац		13.8%	62.1%	24.1%
ДЗ Палилула		2.6%	61.5%	35.9%
ДЗ Раковица			50.0%	50.0%
ДЗ Савски венац		5.9%	45.8%	48.3%
ДЗ Сопот		25.0%	55.0%	20.0%
ДЗ Стари град		6.7%	37.0%	56.3%
ДЗ Чукарица	5.0%	14.4%	45.9%	34.8%
333 студената			91.4%	8.6%
333 железница Србије		4.2%	67.6%	28.2%
333 радника МУП			46.7%	53.3%
Завод за кожне и вен.болести		9.1%	54.5%	36.4%
Завод за плућне болести и ТБЦ		14.7%	52.9%	32.4%
УКУПНО	1.0%	9.2%	54.3%	35.6%

Највише испитаника материјално стање домаћинства оцењује као добро (45,7%) и осредње (40,6%), 4,6% као лоше, а само 1,5% испитаника као веома лоше. У односу на претходне године повећано је учешће испитаника са добрим материјалним стањем домаћинства, а смањен удео испитаника са осредњим и лошим материјалним стањем (Графикон 4).

Графикон 4. Материјално стање домаћинства



Највише испитаника који су материјално стање домаћинства оценили као веома лоше и лоше било је у ДЗ „Палилула“ (47,8%), а најмање у ДЗ „Савски венац“ (1,7%) и Заводу за здравствену заштиту студената (1,4%), док у домовима здравља „Лазаревац“, „Младеновац“, „Нови Београд“, „Палилула“ и „Сопот“ таквих испитаника није било (Табела 4). Са осредњим материјалним стањем домаћинства је било највише испитаника у ДЗ „Раковица“ (62,5%), са добрим материјалним положајем у Заводу за здравствену заштиту радника железница Србије (59,2%), а са веома добрим у ДЗ „Земун“ (19,0%) и „Савски венац“ (16,4%), (Табела 4). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном стању домаћинства између установа ($N=93,644$, $df=20$, $p=0,000$).

Табела 4. Материјално стање домаћинства

Здравствена установа	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро
ДЗ Барајево	2.9%	4.9%	52.4%	36.9%	2.9%
ДЗ Вождовац	1.4%	7.7%	43.9%	44.2%	2.8%
ДЗ Врачар		5.0%	38.3%	46.7%	10.0%
ДЗ Гроцка	5.1%	3.4%	44.1%	42.4%	5.1%
ДЗ Звездара	13.0%	34.8%	30.4%	21.7%	
ДЗ Земун	1.9%	2.9%	26.7%	49.5%	19.0%
ДЗ Лазаревац			55.0%	45.0%	
ДЗ Младеновац	11.1%		33.3%	51.9%	3.7%
ДЗ Нови Београд			35.3%	55.9%	8.8%
ДЗ Обреновац	1.8%	1.8%	41.1%	42.9%	12.5%
ДЗ Палилула			43.6%	51.3%	5.1%
ДЗ Раковица		12.5%	62.5%	25.0%	
ДЗ Савски венац		1.7%	32.8%	49.1%	16.4%
ДЗ Сопот			55.0%	35.0%	10.0%
ДЗ Стари град		6.7%	34.1%	48.9%	10.4%
ДЗ Чукарица	1.6%	2.2%	47.8%	43.5%	4.9%
ЗЗЗ студената		1.4%	36.6%	52.1%	9.9%
ЗЗЗ железница Србије		2.8%	29.6%	59.2%	8.5%
ЗЗЗ радника МУП		3.2%	48.4%	43.5%	4.8%
Завод за кожне и вен.болести		27.3%	54.5%	18.2%	
Завод за плућне болести и ТБЦ	2.9%	5.9%	35.3%	47.1%	8.8%
УКУПНО	1.5%	4.6%	40.6%	45.7%	7.6%

Задовољство корисника испитиваним карактеристикама интернистичке службе и број остварених посета

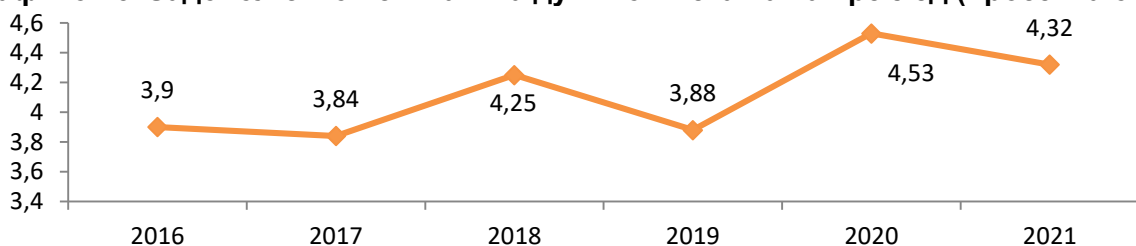
Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему је преко 90% испитаника оценило највишом оценом љубазност медицинских сестара и лекара, као и посвећеност пацијенту и објашњења у вези болести и плана лечења, а преко 80% чистоћу и удобност чекаонице, време чекања у чекаоници и дужину чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа (Табела 5).

Табела 5. Задовољство корисника карактеристикама службе

Како оцењујете	веома лоше	лоше	ни добро ни лоше	добро	одлично	просечна оцена
време чекања од заказивања до прегледа	1,7%	2,2%	12,1%	30,4%	53,6%	4.32
време чекања у чекаоници	1,2%	2,4%	10,2%	29,1%	57,0%	4.38
чистоћу и удобност чекаонице	0,5%	3,1%	8,1%	25,5%	62,8%	4.47
љубазност медицинске сестре	0,5%	0,8%	2,9%	11,4%	83,7%	4.78
љубазност лекара	0,6%	1,1%	4,1%	12,8%	81,4%	4.73
посвећеност времену и објашњења у вези болести и плана лечења	0,6%	1,3%	6,2%	22,8%	69,1%	4.59

Дужина чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена са просечном оценом 4,32. Поређење у односу на претходне године је ограничено јер се истраживање у 2020. и 2021. години спроводило у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине, а у 2020. години су истраживањем били обухваћени испитаници из само 9 домова здравља и 2 завода на примарном нивоу здравствене заштите (Графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника дужином чекања на преглед (просечна оцена)



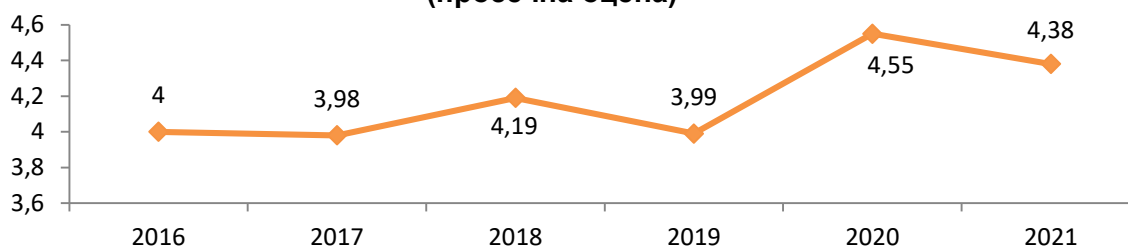
Задовољство дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације најбоље је оцењено у домовима здравља: „Нови Београд“ (4,88), „Савски венац“ (4,70) и „Сопот“ (4,65). Најнижу оцену су дали пацијенти у Дому здравља „Младеновац“ и Заводу за здравствену заштиту радника железница Србије, 4,0 (Табела 6). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације између установа ($F=4,652$, $df=29$, $p=0,000$).

Табела 6. Задовољство испитаника дужином чекања на преглед од заказивања до реализације прегледа (просечна оцена)

Здравствена установа	2021	
	N	mean
ДЗ Барајево	104	4.53
ДЗ Вождовац	283	4.13
ДЗ Врачар	59	4.24
ДЗ Гроцка	59	4.47
ДЗ Звездара	23	4.30
ДЗ Земун	105	4.30
ДЗ Лазаревац	20	4.15
ДЗ Младеновац	26	4.00
ДЗ Нови Београд	34	4.88
ДЗ Обреновац	56	4.41
ДЗ Палилула	40	4.43
ДЗ Раковица	8	4.63
ДЗ Савски венац	118	4.70
ДЗ Сопот	20	4.65
ДЗ Стари град	135	4.35
ДЗ Чукарица	187	4.19
ЗЗЗ студената	71	4.54
ЗЗЗ железница Србије	71	4.00
ЗЗЗ радника МУП	60	4.22
Завод за кожне и вен.болести	35	4.29
Завод за плућне болести и ТБЦ	1514	4.32
УКУПНО	104	4.53

Време чекања на преглед у чекаоници на нивоу установа примарне здравствене заштите које су спровеле истраживање у Београду је оцењено просечном оценом 4,38 (Графикон 6).

Графикон 6. Задовољство испитаника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)



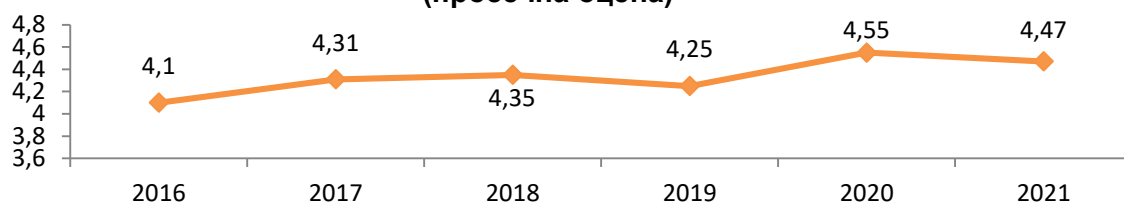
Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили испитаници у ДЗ „Нови Београд“ (4,82) и ДЗ „Обреновац“ (4,79), а најнижом оценом испитаници из Градског завода за кожне и венеричне болести (3,36), где је било само 11 испитаника и из ДЗ „Младеновац“ (3,78), (Табела 7). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника временом чекања у чекаоници између установа ($F=5,597$, $df=20$, $p=0,000$).

Табела 7. Задовољство корисника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)

Здравствена установа	2021	
	N	mean
ДЗ Барајево	104	4.45
ДЗ Вождовац	282	4.19
ДЗ Врачар	59	4.24
ДЗ Гроцка	59	4.58
ДЗ Звездара	23	4.35
ДЗ Земун	105	4.56
ДЗ Лазаревац	20	4.20
ДЗ Младеновац	27	3.78
ДЗ Нови Београд	34	4.82
ДЗ Обреновац	56	4.79
ДЗ Палилула	39	4.36
ДЗ Раковица	8	4.50
ДЗ Савски венац	118	4.69
ДЗ Сопот	20	4.65
ДЗ Стари град	137	4.50
ДЗ Чукарица	186	4.29
ЗЗЗ студената	71	4.49
ЗЗЗ железница Србије	71	4.28
ЗЗЗ радника МУП	62	4.15
Завод за кожне и вен.болести	11	3.36
Завод за плућне болести и ТБЦ	35	4.23
УКУПНО	1527	4.38

Чистоћа и подобност чекаоница у специјалистичким службама на нивоу установа примарне здравствене заштите у 2021. години у Београду је оцењена просечном оценом која износи 4,47 (Графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника чистоћом и подобношћу чекаоница (просечна оцена)



Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су били испитаници у ДЗ „Раковица“ који су дали максималну оцену (5,0, било само 8 испитаника) и ДЗ „Обреновац“ (4,88). Најнижу просечну оцену су дали испитаници у Заводу за кожне и венеричне болести, где је било само 11 испитаника и ДЗ „Барајево“, 4,19 (Табела 8). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника чистоћом и подобношћу чекаонице између установа ($F=5,159$, $df=20$, $p=0,000$).

Табела 8. Задовољство корисника чистоћом и подобношћу чекаоница (пр. оцена)

Здравствена установа	2021	
	N	mean
ДЗ Барајево	104	4.19
ДЗ Вождовац	284	4.41
ДЗ Врачар	59	4.31
ДЗ Гроцка	58	4.71
ДЗ Звездара	23	4.61
ДЗ Земун	105	4.60
ДЗ Лазаревац	20	4.35
ДЗ Младеновац	27	4.30
ДЗ Нови Београд	34	4.82
ДЗ Обреновац	56	4.88
ДЗ Палилула	40	4.55
ДЗ Раковица	8	5.00
ДЗ Савски венац	118	4.74
ДЗ Сопот	20	4.75
ДЗ Стари град	138	4.46
ДЗ Чукарица	187	4.40
ЗЗЗ студената	71	4.45
ЗЗЗ железница Србије	71	4.23
ЗЗЗ радника МУП	62	4.45
Завод за кожне и вен.болести	11	3.27
Завод за плућне болести и ТБЦ	35	4.49
УКУПНО	1531	4.47

Љубазност медицинских сестара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена са високом просечном оценом 4,78. Овај аспект рада, као и љубазност лекара се први пут почео оцењивати 2020. године, те се не може упоређивати са претходним годинама јер је концепција питања била другачија, односно квалитативног карактера („слажем се“, „не слажем се“, „делимично се слажем“) и односила се на љубазност свог медицинског особља. Љубазност медицинских сестара је најбоље оцењена у ДЗ „Раковица“ (5,00), где је истраживањем било обухваћено само 8 испитаника, ДЗ „Обреновац“ (4,98), ДЗ „Савски венац“ и „Гроцка“ (4,97), а овај аспект су најниже оценили испитаници у Заводу за кожне и венеричне болести (3,64) , гдје је било 11 испитаника и Градски завод за плућне болести и ТБЦ (4,53) (Табела 9). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника љубазношћу медицинских сестара између установа ($F=5,810$, $df=20$, $p=0,000$).

Табела 9. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара у 2021. години (просечна оцена)

Здравствена установа	2021	
	N	mean
ДЗ Барајево	104	4.84
ДЗ Вождовац	285	4.64
ДЗ Врачар	59	4.69
ДЗ Гроцка	59	4.97
ДЗ Звездара	23	4.65
ДЗ Земун	105	4.78
ДЗ Лазаревац	20	4.85
ДЗ Младеновац	27	4.67
ДЗ Нови Београд	34	4.94
ДЗ Обреновац	56	4.98
ДЗ Палилула	39	4.92
ДЗ Раковица	8	5.00
ДЗ Савски венац	118	4.97
ДЗ Сопот	20	4.90
ДЗ Стари град	140	4.84
ДЗ Чукарица	188	4.80
ЗЗЗ студената	71	4.77
ЗЗЗ железница Србије	71	4.69
ЗЗЗ радника МУП	62	4.81
Завод за кожне и вен.болести	11	3.64
Завод за плућне болести и ТБЦ	34	4.53
УКУПНО	1534	4.78

Љубазност лекара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је као и љубазност медицинских сестара, оцењена са високом просечном оценом 4,73. Љубазност лекара је најбоље оцењена у ДЗ „Раковица“ (5,00, само 8 испитаника) и ДЗ „Обреновац“ (4,98), а овај аспект су најниже оценили испитаници у Заводу за кожне и венеричне болести (3,91, само 11 испитаника) и у ДЗ „Вождовац“, 4,51 (Табела 10).

Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника љубазношћу лекара између установа ($F=6,266$, $df=20$, $p=0,000$).

Табела 10. Задовољство корисника љубазношћу лекара у 2021. години (просечна оцена)

Здравствена установа	2021	
	N	mean
ДЗ Барајево	104	4.78
ДЗ Вождовац	284	4.51
ДЗ Врачар	59	4.64
ДЗ Гроцка	59	4.93
ДЗ Звездара	23	4.70
ДЗ Земун	105	4.85
ДЗ Лазаревац	19	4.89
ДЗ Младеновац	27	4.56
ДЗ Нови Београд	34	4.94
ДЗ Обреновац	57	4.98
ДЗ Палилула	40	4.88
ДЗ Раковица	8	5.00
ДЗ Савски венац	118	4.97
ДЗ Сопот	20	4.90
ДЗ Стари град	138	4.84
ДЗ Чукарица	187	4.59
333 студената	71	4.83
333 железница Србије	71	4.63
333 радника МУП	62	4.79
Завод за кожне и вен.болести	11	3.91
Завод за плућне болести и ТБЦ	35	4.74
УКУПНО	1532	4.73

Рад лекара специјалисте, односно време које је лекар извојио за пацијента приликом прегледа и објашњења у вези болести и план лечења на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењен са просечном оценом 4,59. Овај аспект рада се не може упоређивати са претходним годинама јер је концепција питања била описног карактера („слажем се“, „не слажем се“, „делимично се слажем“) и другачијег садржаја. Такође, упоредба није могућа ни у односу на 2020. годину када је промењен упитник, јер у тој години половина здравствених установа није обавила истраживање услед епидемије COVID-19.

Овај аспект рада је најбоље оцењен у ДЗ „Обреновац“ (4,98) и ДЗ „Савски венац“ (4,92), а најниже у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (4,17) и Заводу за кожне и венеричне болести (4,27), а затим у ДЗ „Младеновац“ (4,30) и ДЗ „Вождовац“, 4,32 (Табела 11). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које је лекар посветио током прегледа између установа ($F=8,900$, $df=20$, $p=0,000$).

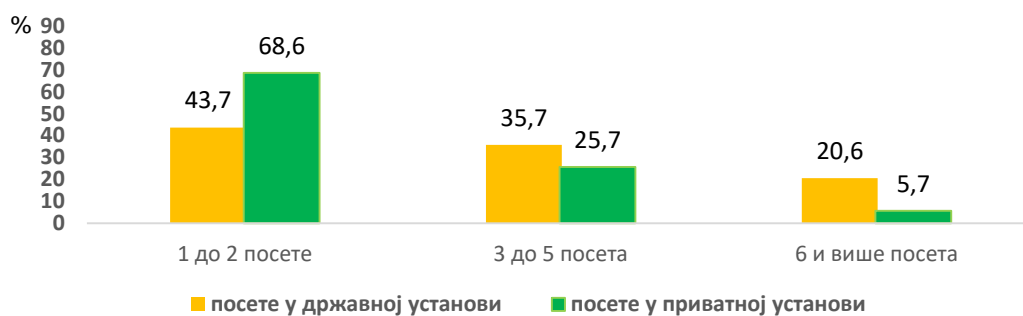
Табела 11. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа и објашњењима у вези болести и плану лечења по установама(просечна оцена)

Здравствена установа	2021	
	N	mean
ДЗ Барајево	104	4.74
ДЗ Вождовац	260	4.32
ДЗ Врачар	57	4.46
ДЗ Гроцка	54	4.83
ДЗ Звездара	23	4.52
ДЗ Земун	105	4.59
ДЗ Лазаревац	19	4.37
ДЗ Младеновац	23	4.30
ДЗ Нови Београд	34	4.88
ДЗ Обреновац	55	4.98
ДЗ Палилула	29	4.45
ДЗ Раковица	8	4.88
ДЗ Савски венац	118	4.92
ДЗ Сопот	20	4.85
ДЗ Стари град	116	4.75
ДЗ Чукарица	184	4.47
333 студената	70	4.89
333 железница Србије	71	4.17
333 радника МУП	55	4.64
Завод за кожне и вен.болести	11	4.27
Завод за плућне болести и ТБЦ	30	4.47
УКУПНО	1446	4.59

Анкетиран корисник је током 2021. године у просеку 4 пута (4,07) посетио лекара специјалисту у државној установи, а 2,5 пута (2,48) лекара специјалисту у приватној пракси. Упоредивање са претходним годинама није било могуће јер је истраживање спроведено у свим специјалистичким службама, а не само у интернистичкој служби. Такође, упоредба није могућа ни у односу на 2020. годину када је промењен упитник, јер у тој години половина здравствених установа није обавила истраживање услед епидемије COVID-19.

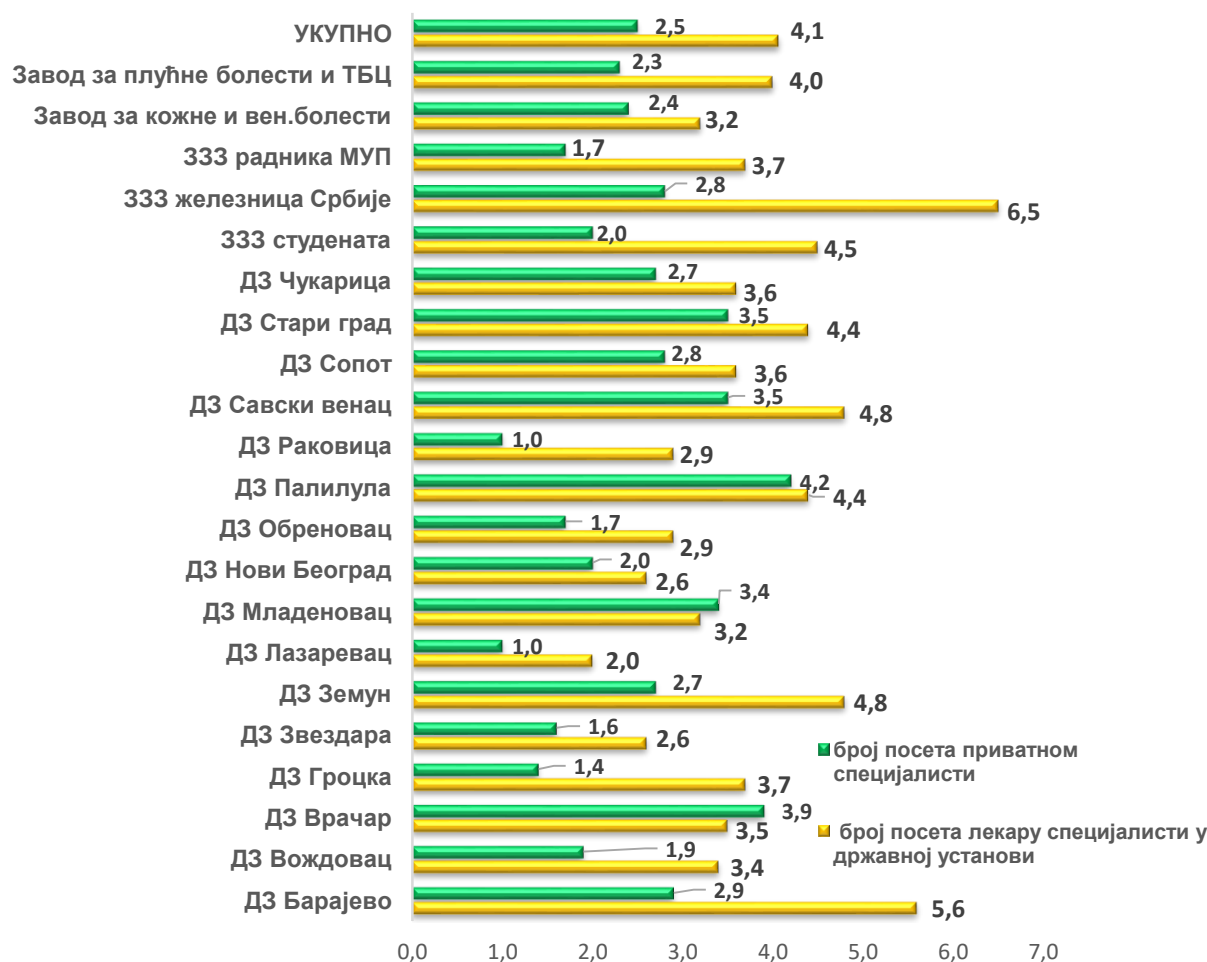
У току 2021. године, скоро половина испитаника је посетило лекара специјалисту у државној установи једном до два пута, више од трећине три до пет пута, а сваки пети корисник шест и више пута. Лекара специјалисту у приватној пракси једном или два пута је посетило 68,6% испитаника, сваки четврти три до пет пута, а 5,7% корисника шест и више пута (Графикон 8).

Графикон 8. Број остварених посета лекару специјалисти



Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број остварен у Дому здравља „Барајево“ (5,8 посета) и ДЗ „Земун“ и „Савски венац“ (у просеку око 5), а најмањи у Дому здравља „Лазаревац“, „Звездара“ и „Нови Београд“ (у просеку 2 до 3 посете). Постоји статистички високо значајна разлика у броју посета лекару специјалисти у државним здравственим установама ($F=4,683$, $df=20$, $p=0,000$).

Графикон 9. Просечан број остварених посета лекару специјалисти



Највећи број посета лекару специјалисти у приватној пракси (у просеку 4 посете) остварили су корисници у домовима здравља „Палилула“, „Врачар“ и „Стари град“, а најмањи број корисници Дома здравља „Лазаревац“ и „Раковица“, 1 посета (Графикон 9). Постоји статистички високо значајна разлика између установа у броју посета лекару специјалисти у приватној пракси ($F=2,354$, $df=20$, $p=0,001$).

Више од једне трећине испитаника (37%) је обавило преглед код лекара специјалисте без заказивања, док је на преглед мање од 15 дана чекало 38,1%, сваки пети је обавио преглед у интервалу од 15 до 30 дана, а 6,2% испитаника је чекао на преглед више од 30 дана. Упоређујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту су остварили корисници у ДЗ „Савски венац“ (63,4%), Заводу за здравствену заштиту студената (56,3%) и домовима здравља „Чукарица“ (48,9%) и „Младеновац“ (48,0%), а за мање од 15 дана у Дому здравља „Раковица“ (87,5%, било само 8 испитаника), „Сопот“ (85,0%) и „Лазаревац“ (73,7%). У временском периоду од 15 до 30 дана највише испитаника је преглед обавило у домовима здравља „Стари град“ (65,0%) и „Нови Београд“ (57,6%). У периоду дужем од 30 дана највећи проценат испитаника је обавило преглед у Дому здравља „Звездара“ (50%). У Градском заводу за кожне и венеричне болести сви корисници су обавили преглед без заказивања, јер се први прегледи не заказују и није потребан упут од стране изабраног лекара (Табела 12). Установљена је статистички високо значајна разлика у дужини чекања на заказани специјалистички преглед између установа ($H=256,316$, $df=20$, $p=0,000$).

Табела 12. Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

Здравствена установа	Чекање на преглед			
	без заказивања	мање од 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
ДЗ Барајево	33.7%	62.5%	1.9%	1.9%
ДЗ Вождовац	38.4%	42.0%	17.4%	2.2%
ДЗ Врачар	29.3%	60.3%		10.3%
ДЗ Гроцка	36.7%	46.7%	8.3%	8.3%
ДЗ Звездара	9.1%		40.9%	50.0%
ДЗ Земун	24.8%	58.1%	15.2%	1.9%
ДЗ Лазаревац	10.5%	73.7%	15.8%	
ДЗ Младеновац	48.0%	36.0%	8.0%	8.0%
ДЗ Нови Београд	12.1%	27.3%	57.6%	3.0%
ДЗ Обреновац	21.2%	19.2%	40.4%	19.2%
ДЗ Палилула	32.4%	35.1%	24.3%	8.1%
ДЗ Раковица	12.5%	87.5%		
ДЗ Савски венац	63.4%	35.6%	1.0%	
ДЗ Сопот	5.0%	85.0%	10.0%	
ДЗ Стари град	23.4%	2.9%	65.0%	8.8%
ДЗ Чукарица	48.9%	37.6%	9.0%	4.5%
ЗЗЗ студената	56.3%	42.3%	1.4%	
ЗЗЗ железница Србије	33.8%	39.4%	9.9%	16.9%
ЗЗЗ радника МУП	41.0%		42.6%	16.4%
Завод за кожне и вен. бол.	100.0%			
Завод за плућне бол. и ТБЦ	41.9%	48.4%	3.2%	6.5%
УКУПНО	37.0%	38.1%	18.7%	6.2%

Пандемија болести COVID-19 утицала је на организационе аспекте здравства заштите, па се два питања у овом упитнику који се почео примењивати прошле године односе и на COVID-19. Прво је везано за укупно задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, што су корисници оценили просечном оценом 4,63, нешто нижом оценом у односу на 2020. годину (4,71). Оцене по установама крећу се од 4,1 у ДЗ „Лазаревац“ и „Звездара“ до 5,00 у ДЗ „Раковица“ (само 8 испитаника) и “Нови Београд” (Табела 13). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству корисника услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 између установа ($F=2,785$, $df=19$, $p=0,000$).

Табела 13. Оцена услуга дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не односи се на мене	просечна оцена
	веома лоше	лоше	ни добро ни лоше	добро	одлично		
ДЗ Барајево	2.9%	1.0%	15.4%	23.1%	41.3%	16.3%	4,5
ДЗ Вождовац	1.1%	2.5%	6.9%	23.6%	44.4%	21.5%	4,5
ДЗ Врачар				33.9%	57.1%	8.9%	4.6
ДЗ Гроцка		1.7%	1.7%	6.8%	39.0%	50.8%	4.7
ДЗ Звездара		8.7%	13.0%	39.1%	26.1%	13.0%	4.1
ДЗ Земун			3.8%	19.0%	27.6%	49.5%	4.6
ДЗ Лазаревац				50.0%	5.0%	45.0%	4.1
ДЗ Младеновац		4.2%	12.5%	4.2%	54.2%	25.0%	4.7
ДЗ Нови Београд				2.9%	64.7%	32.4%	5.0
ДЗ Обреновац	2.0%		4.1%	10.2%	59.2%	24.5%	4.7
ДЗ Палилула	2.7%		10.8%	10.8%	51.4%	24.3%	4.7
ДЗ Раковица					100.0%		5.0
ДЗ Савски венац		.9%	.9%	5.3%	57.0%	36.0%	4.9
ДЗ Сопот				15.0%	85.0%		4.9
ДЗ Стари град	3.6%	.7%	4.4%	10.9%	46.7%	33.6%	4.6
ДЗ Чукарица		2.4%	5.4%	18.0%	45.5%	28.7%	4.6
333 студената			1.4%	10.0%	40.0%	48.6%	4.8
333 железница Србије				19.7%	80.3%		4.8
333 радника МУП	1.8%	1.8%	7.0%	5.3%	52.6%	31.6%	4.7
Завод за кожне и вен.болести		3.0%	3.0%	12.1%	45.5%	36.4%	4.7
Завод за плућне болести и ТБЦ	1.0%	1.4%	5.1%	16.7%	47.8%	28.2%	4.6
УКУПНО	2.9%	1.0%	15.4%	23.1%	41.3%	16.3%	4.6

Више од половине укупног броја корисника није одложило или отказало преглед код лекара специјалисте због неповољне епидемиолошке ситуације COVID-19, док је сваки четврти испитаник дао позитиван одговор. Преко половине испитаника у Заводу за плућне болести и ТБЦ и Заводу за здравствену заштиту радника железница Србије су навели да су одложили или отказали преглед због епидемиолошке ситуације (Табела 14). Око 11% испитаника је навело да се не сећа да ли су одлагали преглед. Између установа је установљена статистички високо значајна разлика ($\chi^2=161,489$, $df=40$, $p=0,000$).

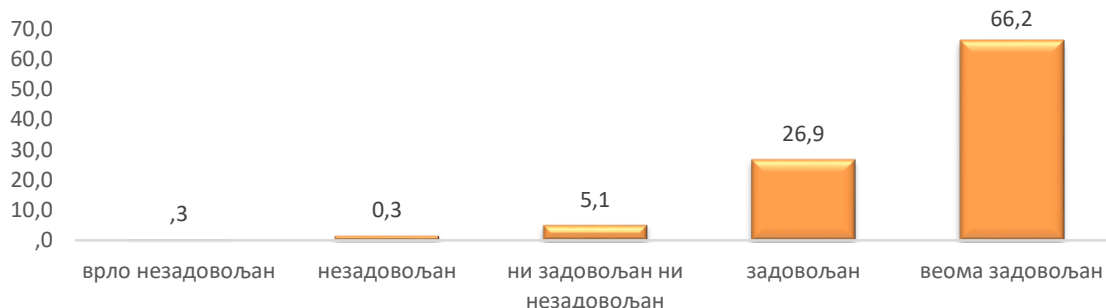
Табела 14. Одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да сте отказали преглед код лекара специјалисте или сте га одложили због епидемије COVID -19?		
	да	не	не знам
ДЗ Барајево	15.4%	81.7%	2.9%
ДЗ Вождовац	29.6%	62.0%	8.3%
ДЗ Врачар	31.6%	59.6%	8.8%
ДЗ Гроцка	17.5%	77.2%	5.3%
ДЗ Звездара	21.7%	56.5%	21.7%
ДЗ Земун	16.2%	67.6%	16.2%
ДЗ Лазаревац	36.8%	63.2%	
ДЗ Младеновац	30.4%	52.2%	17.4%
ДЗ Нови Београд	15.6%	81.3%	3.1%
ДЗ Обреновац	16.7%	66.7%	16.7%
ДЗ Палилула	22.9%	57.1%	20.0%
ДЗ Раковица		85.7%	14.3%
ДЗ Савски венац	10.6%	75.0%	14.4%
ДЗ Сопот	15.0%	70.0%	15.0%
ДЗ Стари град	29.4%	57.1%	13.5%
ДЗ Чукарица	26.8%	59.8%	13.4%
333 студената	16.2%	63.2%	20.6%
333 железница Србије	66.2%	32.4%	1.4%
333 радника МУП	27.9%	62.3%	9.8%
Завод за кожне и вен.болести		100.0%	
Завод за плућне болести и ТБЦ	56.7%	40.0%	3.3%
УКУПНО	25.5%	63.6%	10.9%

Просечна оцена задовољства корисника

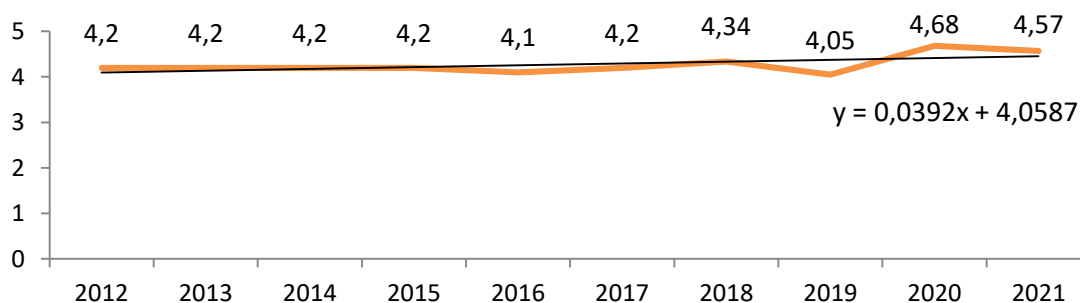
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, две трећине испитаника се изјаснило као веома задовољно, сваки четврти као задовољан, 5,1% није ни задовољно ни незадовољно, а само 0,6% корисника је незадовољно или веома незадовољно (Графикон 10).

Графикон 10. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама примарне заштите у целини (%)



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је 4,57 у 2021. години. Упоређивање са претходним годинама треба узети са резервом јер је истраживање спроведено у свим специјалистичким службама, а не само у интернистичкој служби. Такође, упоредба није могућа ни у односу на 2020. годину када је промењен упитник, јер у тој години половина здравствених установа није обавила истраживање (Графикон 11).

Графикон 11. Задовољство корисника укупним радом специјалистичко-консултативне службе у установама примарне здравствене заштите у Београду од 2011. до 2021. године



Посматрано по здравственим установама, радом специјалистичке службе у целини су најзадовољнији корисници у домовима здравља „Раковица“ (просечна оцена 5,0, у ком је било само 8 испитаника), ДЗ „Савски венац“ (4,89), ДЗ „Нови Београд“ (4,85) и у ДЗ „Обреновац“ (4,83.) Најмање су задовољни пацијенти у Градском заводу за кожне и венеричне болести (3,80) и домовима здравља „Звездара“ (4,24), „Лазаревац“ (4,25) и

Заводу за здравствену заштиту радника железница Србије, 4,27 (Табела 15). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника радом специјалистичке службе између установа ($F=7,351$, $DF=20$, $p=0,000$).

Табела 15. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе по установама

Здравствена установа	2021	
	mean	N
ДЗ Барајево	4.72	104
ДЗ Вождовац	4.35	279
ДЗ Врачар	4.36	56
ДЗ Гроцка	4.81	59
ДЗ Звездара	4.24	21
ДЗ Земун	4.63	105
ДЗ Лазаревац	4.25	20
ДЗ Младеновац	4.38	26
ДЗ Нови Београд	4.85	34
ДЗ Обреновац	4.83	53
ДЗ Палилула	4.59	37
ДЗ Раковица	5.00	8
ДЗ Савски венац	4.89	118
ДЗ Сопот	4.75	20
ДЗ Стари град	4.64	137
ДЗ Чукарица	4.57	177
ЗЗЗ студената	4.72	71
ЗЗЗ железница Србије	4.27	71
ЗЗЗ радника МУП	4.64	61
Завод за кожне и вен.болести	3.80	10
Завод за плућне болести и ТБЦ	4.50	34
УКУПНО	4.57	1501

Коментари корисника

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе. Већина коментара односило се на похвале на рад службе и професионалност и љубазност лекара и медицинских сестара. Неколико примедби се односило на просторне капацитете чекаоница, унапређење опреме и набавке нове и запошљавање већег броја здравствених радника.

Закључак

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у свим домовима здравља (16) и пет завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите. Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему је преко 90% испитаника оценило највишом оценом љубазност медицинских сестара и лекара, као и посвећеност пацијенту и објашњења у вези болести и плана лечења, а преко 80% чистоћу и удобност чекаонице, време чекања у чекаоници и дужину чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа.

Анкетирани корисник је током 2021. године у просеку 4 пута (4,07) посетио лекара специјалисту у државној установи, а 2,5 пута (2,48) лекара специјалисту у приватној пракси. У току 2021. године, скоро половина испитаника је посетила лекара специјалисту у државној установи једном до два пута, више од трећине три до пет пута, а сваки пети корисник шест и више пута. Лекара специјалисту у приватној пракси једном или два пута је посетило 68,6% испитаника, сваки четврти три до пет пута, а 5,7% корисника шест и више пута.

Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 износила је 4,63. Више од половине укупног броја корисника није одложило или отказало преглед код лекара специјалисте због неповољне епидемиолошке ситуације COVID-19, док је сваки четврти испитаник дао позитиван одговор. Просечна оцена задовољства корисника у 2021. години на укупном нивоу износила је 4,57. Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, две трећине испитаника се изјаснило као веома задовољно, сваки четврти као задовољан, 5,1% није ни задовољно ни незадовољно, а само 0,6% корисника је незадовољно или веома незадовољно.

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.

У наредном периоду треба укључити већи број испитаника, како би се добила адекватнија слика задовољства корисника у специјалистичко - консултативним службама у установама примарне заштите.