



Градски завод  
за јавно здравље  
Београд

**Анализа резултата  
истраживања задовољства  
корисника радом установа  
примарне здравствене заштите  
у Београду за 2022. годину**

Београд, Децембар, 2023

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**В.д. Директор Завода:**

Мр. сц. мед. Гордана Тамбурковски

**Помоћник директора:**

Прим. мр сц. мед. Светлана Младеновић-Јанковић

**Носилац задатка:**

Др сц. мед. Катарина Војводић

**Аналізу урадиле:**

др Кристина Павлекић

мр сц. мед. Верица Почуча

**Учесници у задатку:**

Др Гордана Беламарић

Др Јована Вуковић

Данијела Куљанин, вмс

Биљана Радисављевић, здравствени статистичар

Гордана Лазић, вмс

Весна Поштин, оператер

**САДРЖАЈ****страна**

Задовољство корисника радом изабраних лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена у 2022. години 4

Задовољство корисника радом изабраних лекара у консултативно – специјалистичким службама у 2022. години 93

# **ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА**

## **РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА**

### **У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ**

### **ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2022. ГОДИНИ**

#### **Увод**

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је 23. новембра 2022. године, уз примену свих прописаних противепидемијских мера. Истраживање је обављено у 17 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. Дому здравља „Сурчин” (у даљем тексту: ДЗ Сурчин),
18. Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (у даљем тексту: 333 радника МУП),
19. Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (у даљем тексту: 333 радника ЖС),
20. Заводу за здравствену заштиту студената (у даљем тексту: 333 студената).

Први пут је анкету својих корисника спровео ДЗ Сурчин који је 1.октобра 2022. године почео са радом као самостална установа. У претходним анализама одговори испитаника ове општине били су приказани у резултатима ДЗ Земун.

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.

Упитник садржи укупно 17 питања, од којих је 15 затвореног типа, а 7 садрже и потпитања. Поред опшних 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 стилевима 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, од 2020. године 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.

Приликом упоређивања резултата са претходним годинама, треба имати у виду да је у 2020. години, због неповољне епидемиолошке ситуације у вези са болешћу COVID-19, истраживање спроведено само у 9 домова здравља и једном заводу који делатност обавља на примарном нивоу здравствене заштите.

## Број пацијената и стопа одговора

На дан истраживања задовољства радом изабраног лекара у установама примарне здравствене заштите је било укупно 12.913 пацијената, а подељено је 6.539 упитника (за 638 више у односу на претходну годину), а на које је одговорио 4.381 корисник, за 390 или 9,8% више у односу на 2021. годину (Табела 1). Највећи број корисника који је учествовао у истраживању био је из службе опште медицине, 2.373 (за 152 или 6,8% више него 2021. године), затим 1.087 корисника педијатријске службе (за 63 или 6,2% више) и 921 корисница службе гинекологије, за 175 или 23,5% више у односу на претходну годину.

**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	213	70	225	50	40	20	478	140
Дом здравља Вождовац	433	109	184	53	202	67	819	229
Дом здравља Врачар	438	170	294	200	56	32	788	402
Дом здравља Гроцка	191	101	111	43	29	29	331	173
Дом здравља Звездара	694	193	515	58	159	87	1368	338
Дом здравља Земун							1004	600
Дом здравља Лазаревац	759	96	368	41	96	33	1223	170
Дом здравља Младеновац	578	100	297	120	46	27	921	247
Дом здравља Нови Београд	784	680	425	270	165	90	1374	1040
Дом здравља Обреновац	310	310	100	80	30	30	440	420
Дом здравља Палилула	423	250	182	120	79	95	684	465
Дом здравља Раковица	320	320	97	97	72	72	489	489
Дом здравља Савски венац	245	233	108	108	90	90	442	430
Дом здравља Сопот	68	35	63	40	23	23	154	98
Дом здравља Стари град	328	66	205	80	113	65	646	211
Дом здравља Чукарица	355	167	269	155	120	86	744	408
ЗЗЗЗ радника МУП-а	184	158			49	41	233	199
ЗЗЗЗ студената	148	126			43	43	191	169
ЗЗЗЗ радника ЖС	120	120			55	55	175	175
ДЗ Сурчин	193	60	162	50	53	25	408	135
<b>УКУПНО</b>	<b>7788</b>	<b>3964</b>	<b>3605</b>	<b>1565</b>	<b>1520</b>	<b>1010</b>	<b>12913</b>	<b>6539</b>

Напомена: ДЗ Земун није приказао по службама број пацијената и број подељених упитника, већ само на укупном нивоу.

Највише испитаника било је у ДЗ Савски венац (417) и ДЗ Чукарица (407), а најмање у 333 радника МУП-а (62). Стопа одговора у односу на број подељених упитника је у 9 установа већа од 90%, па се поставља питање тачности евидентирања броја подељених упитника. Најниже стопе одговора су у ДЗ Раковица (25%), ДЗ Нови Београд (28%) и 333 радника МУП-а (31%), (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	55	78.6	19	38.0	20	100.0	94	67.1
Дом здравља Вождовац	109	100.0	53	100.0	67	100.0	229	100
Дом здравља Врачар	115	67.6	41	20.5	30	93.8	186	46.3
Дом здравља Гроцка	99	98.0	41	95.3	28	96.6	168	97.1
Дом здравља Звездара	193	100.0	58	100.0	84	96.6	335	99.1
Дом здравља Земун	156		108		69		333	55.5
Дом здравља Лазаревац	89	92.7	26	63.4	29	87.9	144	84.7
Дом здравља Младеновац	92	92.0	112	93.3	25	92.6	229	92.7
Дом здравља Нови Београд	148	21.8	96	35.6	50	55.6	294	28.3
Дом здравља Обреновац	294	94.8	68	85.0	26	86.7	388	92.4
Дом здравља Палилула	229	91.6	56	46.7	66	69.5	351	75.5
Дом здравља Раковица	67	20.9	5	5.2	50	69.4	122	24.9
Дом здравља Савски венац	220	94.4	108	100.0	89	98.9	417	97.0
Дом здравља Сопот	32	91.4	40	100.0	23	100.0	95	96.9
Дом здравља Стари град	55	83.3	74	92.5	58	89.2	187	88.6
Дом здравља Чукарица	167	100.0	154	99.4	86	100.0	407	99.8
3333 радника МУП-а	51	32.3			11	26.8	62	31.2
3333 студената	39	31.0			42	97.7	81	47.9
3333 радника ЖС	117	97.5			55	100.0	172	98.3
ДЗ Сурчин	46	76.7	28	56.0	13	52.0	87	64.4
<b>УКУПНО</b>	<b>2373</b>	<b>70,5*</b>	<b>1087</b>	<b>69,5*</b>	<b>921</b>	<b>91,2*</b>	<b>4381</b>	<b>67.0</b>

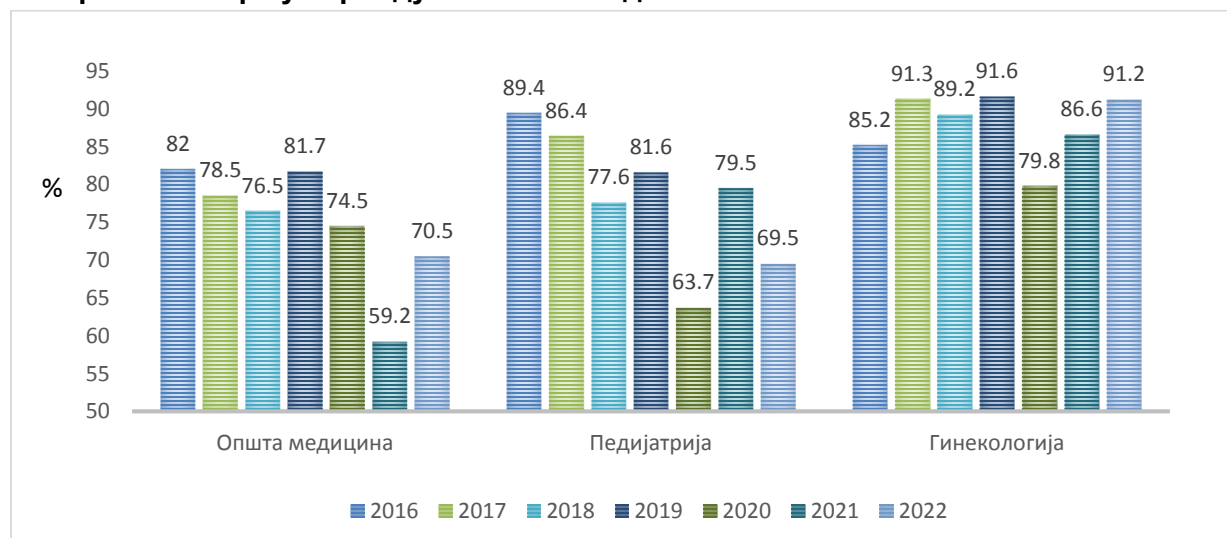
\*Стопа одговора у реду укупно рачуната је само са комплетним подацима (без служби ДЗ Земун)

ДЗ Земун није приказао број пацијената и број подељених упитника по службама, тако да је анализа стопе одговора по службама без овог дома здравља. У служби за здравствену заштиту одраслих, било је на дан истраживања 6.784 пацијента, подељена су 3.364 упитника, а враћено је 2.373, уз просечну стопу одговора од 70,5%. У служби педијатрије, било је 3.604 пацијента, подељено је 1.564 упитника и враћено 1.087, са стопом одговора од 69,5%. У службама за здравствену заштиту жена било је 1.520

пацијенткиња, којима је подељено 1.010 упитника и враћен 921, са стопом одговора од 91,2%.

Највиша просечна стопа одговора, као и у претходној години, забележена је у служби за здравствену заштиту жена 91,2%, а најнижа стопа одговора у служби педијатрије, 69,5% (Графикон 1). У истраживањима задовољства корисника која су спроведена у време пандемије уочава се знатно нижа стопа одговора у односу на препандемијски период, посебно у службама за здравствену заштиту одраслих, као и деце.

**Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2016-2022. године**



Напомена: у 2021. години 3 установе, а у 2022. години ДЗ Земун нису приказали стопу одговора по службама.

## Карактеристике испитаника

Као и у претходним испитивањима задовољства, око две трећине анкетираних корисника чине жене (67,5% или 2.956 особа женског пола), док је око трећине корисника мушког пола (32,5% или 1.425). Овакав однос је очекиван, с обзиром да су анкетиране и кориснице службе за здравствену заштиту жена.

Највише испитаника женског пола било је у ДЗ Стари град (77,5%) и Заводу за здравствену заштиту студената (76,5%), док је највише испитаника мушког пола било у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (43,5%) и ДЗ Обреновац 42% (Табела 3)). Постоји статистички високо значајна разлика у структури испитаника према полу по здравственим установама ( $\chi^2 = 50,434$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

У служби за здравствену заштиту одраслих, на укупном нивоу, жене су биле заступљене са 56,6%, а посматрано по установама, њихово учешће је било највеће у ДЗ Стари град (67,3%) и ДЗ Земун (66%), док су мушкарци били најбројнији у 333 радника „Железнице Србије“ (54,7%) и 333 радника МУП-а (53%). Постоји статистички значајна



разлика у структури испитаника према полу у служби за здравствену заштиту одраслих по здравственим установама ( $\chi^2 = 30,648$ ,  $df=19$ ,  $p=0,044$ ).

У служби за здравствену заштиту деце, на укупном нивоу, женски пол је био заступљен са 70,7%, а посматрано по установама, њихово учешће је било највеће у ДЗ Раковица (80%), где је био мали број испитаника, само 5, а затим у ДЗ Лазаревац (73%), док је мушки пол био најбројнији у ДЗ Барајево и 333 радника „Железнице Србије“ (по 73,7%). Постоји статистички значајна разлика у структури испитаника према полу у служби за здравствену заштиту деце по здравственим установама ( $\chi^2 = 28,792$ ,  $df=16$ ,  $p=0,025$ ). Треба истаћи да су у овој служби упитнике попуњавали пратиоци деце, тако да је могуће да су неки уписивали своје податке о полу, а не пол детета, како је методолошким упутством прописано.

**Табела 3. Структура испитаника према полу по службама и установама у 2022. (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за зз одраслих		Служба за зз деце		Укупно	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
ДЗ Барајево	40.0	60.0	<b>73.7</b>	26.3	38.3	61.7
ДЗ Вождовац	50.5	49.5	41.5	58.5	33.6	66.4
ДЗ Врачар	51.3	48.7	29.3	70.7	38.2	61.8
ДЗ Гроцка	48.5	51.5	34.1	65.9	36.9	63.1
ДЗ Звездара	44.0	56.0	48.3	51.7	33.7	66.3
ДЗ Земун	34.0	66.0	31.5	68.5	26.4	73.6
ДЗ Лазаревац	37.1	62.9	26.9	73.1	27.8	72.2
ДЗ Младеновац	39.1	60.9	31.3	68.8	31.0	69.0
ДЗ Нови Београд	41.9	58.1	38.5	61.5	33.7	66.3
ДЗ Обреновац	44.2	55.8	47.1	52.9	41.8	58.2
ДЗ Палилула	43.7	56.3	28.6	71.4	33.0	67.0
ДЗ Раковица	46.3	53.7	20.0	<b>80.0</b>	27.0	73.0
ДЗ Савски венац	44.1	55.9	29.6	70.4	30.9	69.1
ДЗ Сопот	34.4	65.6	40.0	60.0	28.4	71.6
ДЗ Стари град	32.7	<b>67.3</b>	32.4	67.6	22.5	<b>77.5</b>
ДЗ Чукарица	35.9	64.1	38.3	61.7	29.2	70.8
333 МУП-а	52.9	47.1	39.3	60.7	<b>43.5</b>	56.5
333 студената	48.7	51.3	36.2	63.8	23.5	76.5
333 Железнице Србије	<b>54.7</b>	45.3	<b>73.7</b>	26.3	37.2	62.8
ДЗ Сурчин	41.3	58.7	41.5	58.5	34.5	65.5
<b>Укупно</b>	<b>43.4</b>	<b>56.6</b>	<b>29.3</b>	<b>70.7</b>	<b>32.5</b>	<b>67.5</b>

**Просечна старост анкетираних корисника је 44 године (SD=17,7), за око 2 године више у односу на 2021. годину (42,3 година). Очекивано су најмлађи корисници педијатријске службе, следе корисници гинеколошке службе, а најстарији су у просеку корисници службе опште медицине (Табела 4). За 2.347 пацијената који су попунили**

податак у служби опште медицине, просечна старост је 51,1 година (SD=16,3), слично као и претходне године (50,4 године) док је за 909 гинеколошких пацијентиња просечна старост 41,3 година (SD=14,7), за 1 годину више у односу на 2021. годину.

За 1.050 педијатријских пацијената просечна старост је 30,7 година (SD=14,5), за 4 године више у односу на претходну годину (26,8 година у 2021. години). Приликом анализе података, установљено је да су у току 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, чак 74% педијатријских пацијената има преко 18 година). Податке су исправно унели ДЗ Савски венац (просечна старост 7,6 година) и ДЗ Раковица (7,8 година, али је било само 5 испитаника).

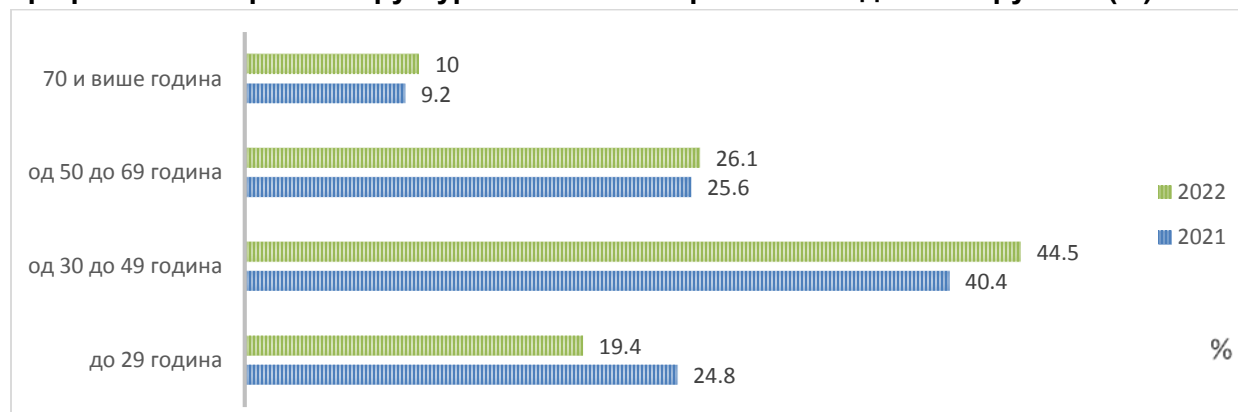
Посматрано по установама, као и претходних година, најмлађе кориснике има 333 студената (просечна старост испитаника је 21,8 година), док су најстарији корисници 333 радника МУП-а (53,2 године), ДЗ Врачар (52) и 333 радника ЖС (50,7 година). Постоји високо значајна разлика старосне структуре анкетираних корисника по установама и укупно, и по службама ( $p < 0,001$ ).

**Табела 4. Просечна старост испитаних корисника по службама и установама у 2022.**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна старост испитаника (године)			Укупно
	Служба за зз одраслих	Служба за зз деце	Служба за зз жена	
ДЗ Барајево	47.9	34.3	36.8	<b>42.9</b>
ДЗ Вождовац	<b>57.7</b>	24.0	39.1	<b>44.6</b>
ДЗ Врачар	57.3	<b>37.4</b>	<b>51.6</b>	<b>52.0</b>
ДЗ Гроцка	56.8	25.5	39.8	<b>46.1</b>
ДЗ Звездара	54.6	29.1	43.1	<b>47.3</b>
ДЗ Земун	50.8	36.3	36.7	<b>43.2</b>
ДЗ Лазаревац	46.3	34.7	35.8	<b>42.1</b>
ДЗ Младеновац	50.0	32.5	39.9	<b>40.5</b>
ДЗ Нови Београд	50.0	36.3	42.3	<b>44.2</b>
ДЗ Обреновац	48.6	36.1	42.8	<b>46.0</b>
ДЗ Палилула	51.3	34.3	46.8	<b>47.8</b>
ДЗ Раковица	47.3	7.8	38.6	<b>42.0</b>
ДЗ Савски венац	50.5	<b>7.6</b>	43.6	<b>39.0</b>
ДЗ Сопот	48.4	28.8	40.3	<b>38.2</b>
ДЗ Стари град	55.2	29.5	44.7	<b>41.6</b>
ДЗ Чукарица	52.6	34.5	42.8	<b>43.7</b>
333 МУП-а	55.1		44.2	<b>53.2</b>
333 студената	<b>22.1</b>		<b>21.5</b>	<b>21.8</b>
333 Железнице Србије	51.6		48.7	<b>50.7</b>
ДЗ Сурчин	47.0	34.3	38.2	<b>41.7</b>
<b>Укупно</b>	<b>51.1</b>	<b>30.7</b>	<b>41.3</b>	<b>44.1</b>

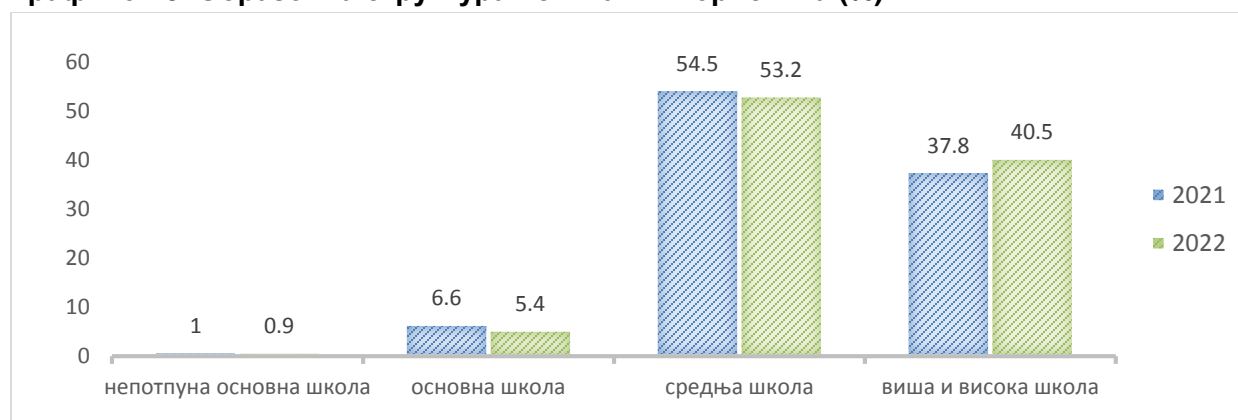
Највећи удео испитиваних корисника налази се у добној групи од **30 до 49** година, затим у добној групи од 50 до 69 година (сваки четврти испитаник) и до 29 година (сваки пети испитаник), а најмањи је удео најстаријих корисника, у добној групи 70 и више година (Графикон 2).

**Графикон 2. Старосна структура испитаних корисника по добним групама (%)**



Више од половине анкетираних има завршену средњу школу, а око 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 (%)**

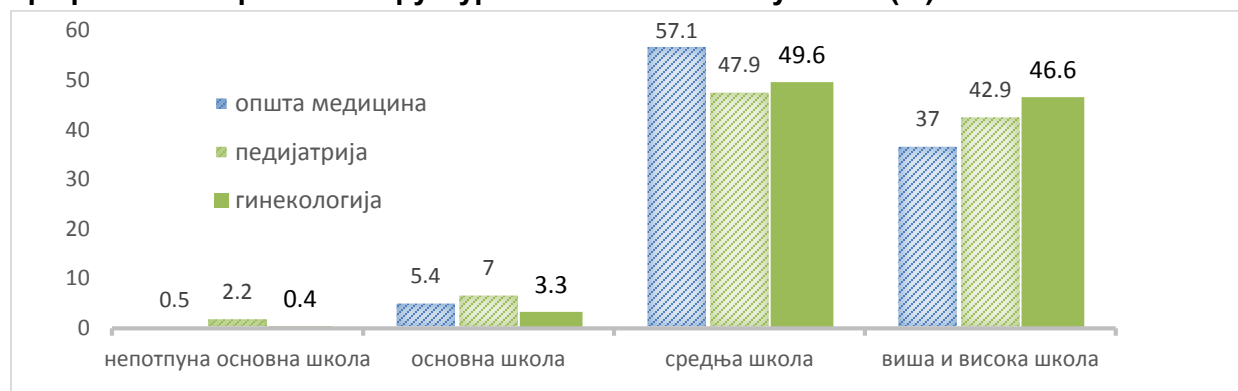


Највише испитаника са завршеном вишом или високом школом било је у служби за здравствену заштиту жена (46,6%), а најмање у служби за здравствену заштиту одраслих, 37% (Графикон 4). Са непотпуном основном школом или завршеном основном школом било је највише испитаника у служби за здравствену заштиту деце (9,2%). Могуће је да су пратиоци деце уносили податке о образовању деце, а не своје, како је анкетним упитником предвиђено. Разлика у образовању испитаника између различитих служби је статистички значајна ( $\chi^2 = 68,879$ ,  $df=6$ ,  $p < 0,001$ ).

Посматрано по установама, највеће учешће испитаника са вишом и високом школом, преко 60%, било је у 333 радника МУП-а и ДЗ Стари град, док је са средњом школом било највише испитаника у 333 студената (86%), а затим у ДЗ Обреновац и 333 радника ЖС. У ДЗ Сопот (17,9%) и ДЗ Гроцка (13,2%) било је највише испитаника који су

имали завршену само основну школу, док је у ДЗ Гроцка било и највише испитаника са непотпуном основном школом (Табела 5). Постоји статистички високо значајна разлика у образовној структури испитаника по здравственим установама ( $N=280,342$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 4. Образовна структура испитаника по службама (%)**

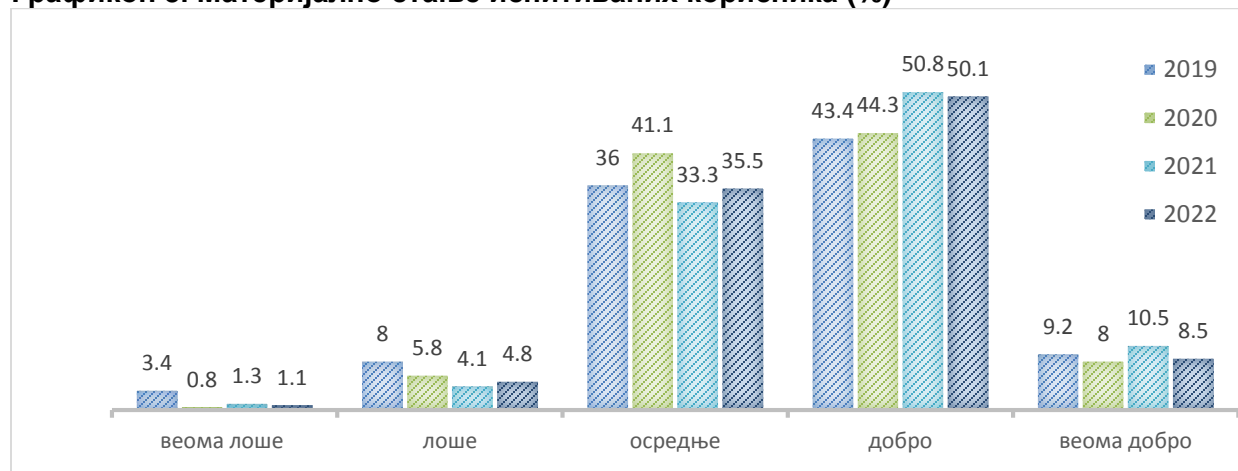


**Табела 5. Образовна структура испитаних корисника по установама у 2022. години**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ДЗ Барајево	0		4	4.4	58	64.4	28	31.1	90	100.0
ДЗ Вождовац	1	0.4	11	4.8	119	52.0	98	42.8	229	100.0
ДЗ Врачар	5	2.7	18	9.8	82	44.6	79	42.9	184	100.0
ДЗ Гроцка	9	<b>5.4</b>	22	13.2	96	57.5	40	24.0	167	100.0
ДЗ Звездара	1	0.3	23	7.0	155	47.1	150	45.6	329	100.0
ДЗ Земун	1	0.3	17	5.1	194	58.3	121	36.3	333	100.0
ДЗ Лазаревац	0		5	3.5	83	57.6	56	38.9	144	100.0
ДЗ Младеновац	6	2.7	14	6.2	130	57.8	75	33.3	225	100.0
ДЗ Нови Београд	1	0.3	10	3.4	112	38.1	171	58.2	294	100.0
ДЗ Обреновац	0		26	6.8	287	74.5	72	18.7	385	100.0
ДЗ Палилула	4	1.1	15	4.3	154	44.0	177	50.6	350	100.0
ДЗ Раковица	0		4	3.3	55	45.1	63	51.6	122	100.0
ДЗ Савски венац	2	0.5	9	2.2	222	54.7	173	42.6	406	100.0
ДЗ Сопот	2	2.1	17	<b>17.9</b>	61	64.2	15	15.8	95	100.0
ДЗ Стари град	3	1.8	5	2.9	58	34.1	104	61.2	170	100.0
ДЗ Чукарица	4	1.0	22	5.5	171	42.9	202	50.6	399	100.0
333 МУП-а	0		2	3.3	20	<b>33.3</b>	38	<b>63.3</b>	60	100.0
333 студената	0		0		69	<b>86.3</b>	11	<b>13.8</b>	80	100.0
333 Ж Србије	0		3	1.7	126	73.3	43	25.0	172	100.0
ДЗ Сурчин	1	1.2	4	4.9	46	56.1	31	37.8	82	100.0
<b>Укупно</b>	<b>40</b>	<b>0.9</b>	<b>231</b>	<b>5.4</b>	<b>2298</b>	<b>53.2</b>	<b>1747</b>	<b>40.5</b>	<b>4316</b>	<b>100.0</b>

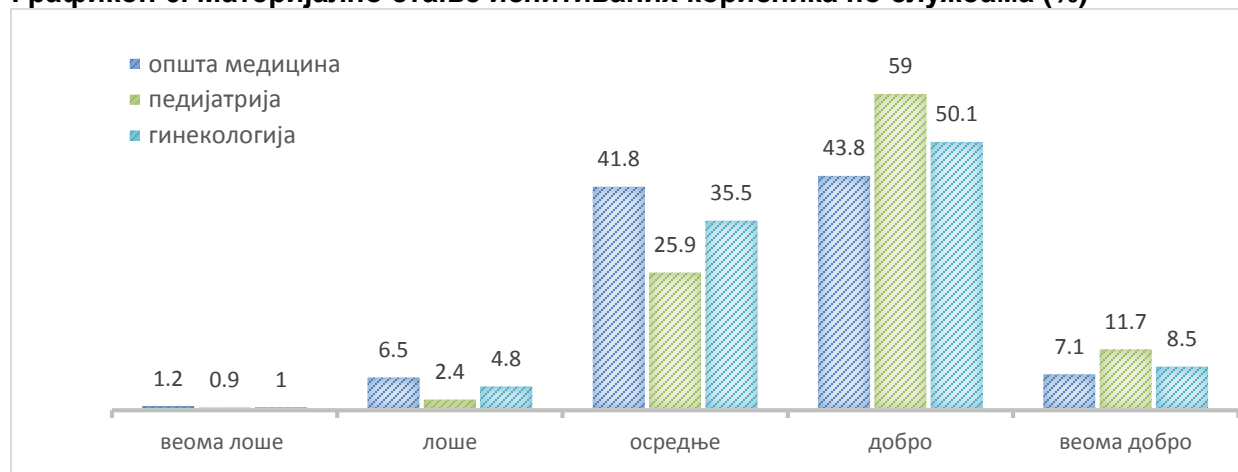
Половина испитаника своје материјално стање оцењује као добро (50,8%), а још 8,5% као веома добро (10,5%), док трећина испитаника има осредње (35,5%), а 6% лоше или веома лоше материјално стање (Графикон 5).

**Графикон 5. Материјално стање испитиваних корисника (%)**



Највише испитаника са добрим и веома добрим материјалним положајем било је у служби за здравствену заштиту деце (70,7%), а најмање у служби за здравствену заштиту одраслих (51%), где је било највише испитаника са лошим и веома лошим материјалним положајем (Графикон 6). Разлика у мишљењу испитаника о свом материјалном статусу између различитих служби је статистички значајна ( $\chi^2 = 156,681$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 6. Материјално стање испитиваних корисника по службама (%)**



Посматрано по установама, највеће учешће испитаника са веома добрим материјалним стањем је у ДЗ Лазаревац и 333 студената (15%), а са добрим у ДЗ Земун (65%) и ДЗ Стари град (60%). Са осредњим материјалним положајем је сваки други испитаник у ДЗ Обреновац и по 42% испитаника у ДЗ Барајево и ДЗ Гроцка (Табела 6). У ДЗ Звездара је највише испитаника са лошим материјалним положајем (9,5%), док је са веома лошом материјалном ситуацијом највише испитаника у ДЗ Врачар, 4,4%). Постоји

статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о свом материјалном положају по здравственим установама ( $N=71,896$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 6. Материјално стање испитаних корисника по установама у 2022. години**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		добро		веома добро		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ДЗ Барајево	0		4	4.7	36	41.9	40	46.5	6	7.0	86	100.0
ДЗ Вождовац	0		19	8.3	86	37.7	104	45.6	19	8.3	228	100.0
ДЗ Врачар	8	4.4	15	8.2	57	31.1	88	48.1	15	8.2	183	100.0
ДЗ Гроцка	3	1.8	7	4.2	70	42.2	73	44.0	13	7.8	166	100.0
ДЗ Звездара	7	2.2	31	9.5	122	37.5	137	42.2	28	8.6	325	100.0
ДЗ Земун	0		6	1.8	103	31.3	214	65.0	6	1.8	329	100.0
ДЗ Лазаревац	5	3.5	8	5.6	36	25.0	73	50.7	22	15.3	144	100.0
ДЗ Младеновац	4	1.8	10	4.5	77	34.8	104	47.1	26	11.8	221	100.0
ДЗ Нови Београд	2	0.7	8	2.7	99	33.7	167	56.8	18	6.1	294	100.0
ДЗ Обреновац	0		11	2.9	208	54.2	136	35.4	29	7.6	384	100.0
ДЗ Палилула	4	1.1	19	5.4	129	36.9	173	49.4	25	7.1	350	100.0
ДЗ Раковица	1	0.8	4	3.3	45	37.2	65	53.7	6	5.0	121	100.0
ДЗ Савски венац	3	0.7	16	4.0	124	30.7	223	55.2	38	9.4	404	100.0
ДЗ Сопот	1	1.1	4	4.2	31	32.6	51	53.7	8	8.4	95	100.0
ДЗ Стари град	2	1.3	7	4.4	41	25.6	96	60.0	14	8.8	160	100.0
ДЗ Чукарица	4	1.0	10	2.5	128	32.3	206	52.0	48	12.1	396	100.0
333 МУП-а	0		3	5.4	21	37.5	28	50.0	4	7.1	56	100.0
333 студената	1	1.3	3	3.8	22	27.5	42	52.5	12	15.0	80	100.0
333 Ж Србије	0		13	7.6	61	35.5	81	47.1	17	9.9	172	100.0
ДЗ Сурчин	2	2.5	6	7.6	22	27.8	40	50.6	9	11.4	79	100.0
<b>Укупно</b>	<b>47</b>	<b>1.1</b>	<b>204</b>	<b>4.8</b>	<b>1518</b>	<b>35.5</b>	<b>2141</b>	<b>50.1</b>	<b>363</b>	<b>8.5</b>	<b>4273</b>	<b>100.0</b>

## Коришћење здравствене заштите

У претходних 12 месеци сваки испитани корисник је у просеку посетио свог лекара у државној здравственој установи 6,3 пута, што је више у односу на претходну годину, када је сваки корисник посетио изабраног лекара у просеку 5,9 пута (Табела 7). Приватну здравствену установу, односно приватну праксу сваки испитаник посетио је у просеку 3,4 пута, више у односу на претходну годину (3,1 посета). Треба истаћи да се од 2021. године подаци уносе у Сервис јавног здравља, у коме није могуће унети 0 (нула) као број посета лекару у приватној пракси, **тако да приказан број просечан број посета није реалан, с обзиром да је израчунат за 1.618 испитаника који су одговорили на ово питање.**

Посматрано по установама, постоји статистички високо значајна разлика у просечном броју прегледа и код државног ( $F=15,772$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ) и код приватног лекара ( $F=3,170$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ), уз напред наведено ограничење за приватни сектор.

Највећи број прегледа које су корисници обавили код изабраног лекара у последњих 12 месеци остварен је у ДЗ Врачар (10,6), а следе ДЗ Обреновац (7,8) и ДЗ Звездара (7,7). Најмањи број прегледа обавили су корисници у ЗЗЗ радника ЖС (2,8) и ЗЗЗ студената (3,6). Најчешће су лекара у приватној пракси посећивали корисници ДЗ Гроцка и ДЗ Звездара (по 4,4), а најмање ЗЗЗ радника „Железнице Србије“ (1,9 пута) и ЗЗЗ радника МУП-а (2,3 пута), (Табела 4).

**Табела 7. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи у 2021. и 2022. години**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечан број прегледа код државног лекара		Просечан број прегледа код приватног лекара	
	2021	2022	2021	2022
ДЗ Барајево	6,4	7,6	2,6	3,0
ДЗ Вождовац	5,6	5,6	2,0	2,9
ДЗ Врачар	4,3	<b>10,6</b>	3,6	4,1
ДЗ Гроцка	<b>8,5</b>	6,1	<b>6,4</b>	<b>4,4</b>
ДЗ Звездара	6,7	7,7	3,5	<b>4,4</b>
ДЗ Земун	5,9	5,3	3,4	3,0
ДЗ Лазаревац	2,6	4,7	<b>1,1</b>	2,7
ДЗ Младеновац	6,2	7,2	4,7	3,8
ДЗ Нови Београд	4,4	5,1	1,8	2,5
ДЗ Обреновац	7,8	7,8	3,4	3,0
ДЗ Палилула	7,6	6,3	3,8	3,7
ДЗ Раковица	6,3	5,7	4,4	3,7
ДЗ Савски венац	5,5	7,3	2,4	3,7
ДЗ Сопот	6,3	5,2	4,1	3,6
ДЗ Стари град	7,2	5,8	3,1	4,2
ДЗ Чукарица	6,3	6,0	3,6	3,6
ЗЗЗ радника МУП-а	6,7	4,6	4,4	2,3
ЗЗЗЗС	4,7	3,6	1,8	2,5
ЗЗЗ радника ЖС	<b>2,3</b>	<b>2,8</b>	3,5	<b>1,9</b>
ДЗ Сурчин		5,1		3,5
<b>Укупно</b>	<b>5,9</b>	<b>6,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>

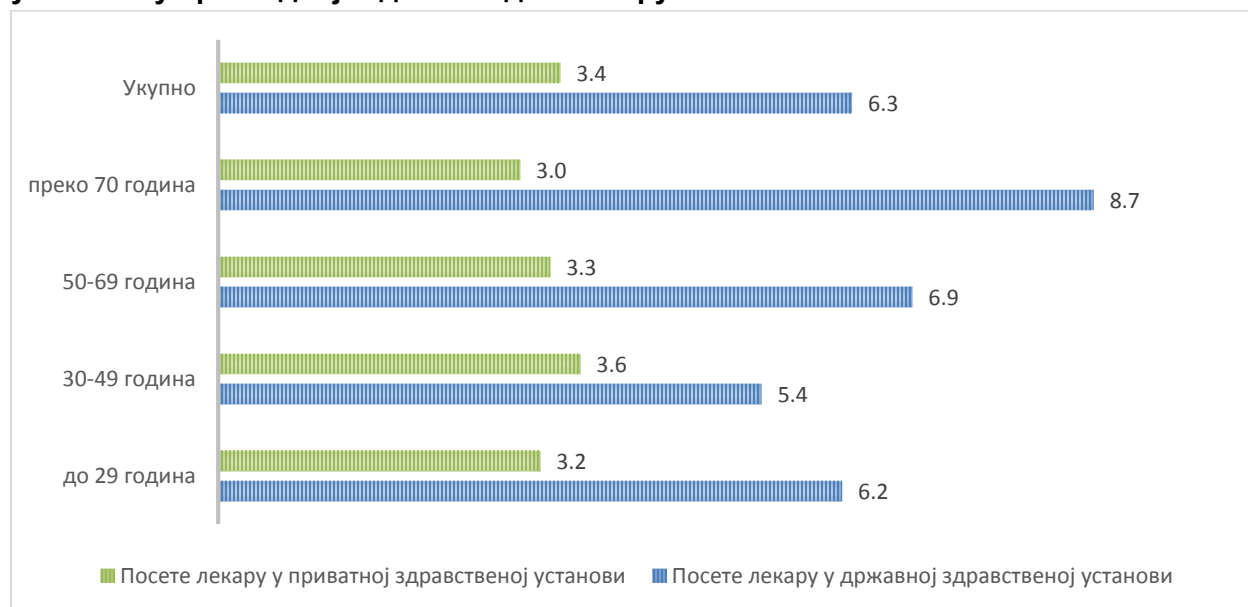
Као што је и очекивано, најстарија група испитаника (преко 70 година старости), најчешће посећује лекара у државној здравственој установи, па је сваки испитаник ове старосне доби посетио изабраног лекара у просеку 8,7 пута у претходних 12 месеци. Следе испитаници старости 50-69 година, који су лекара у државном сектору здравства посетили у просеку 6,9 пута, а ређе су посете испитаника млађих од 49 година (Графикон 7). Разлика у броју посета изабраном лекару у државној служби у односу на добну групу испитаника је статистички високо значајна ( $F=41,303$ ,  $df=3$ ,  $p<0,001$ ).



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 3,6 пута), затим корисници у добној групи од 50 до 69 година (3,3 пута). Разлика у броју посета изабраном лекару у приватној установи у односу на добну групу испитаника није статистички значајна ( $F=1,931$ ,  $df=3$ ,  $p=0,123$ ).

Како у Сервис јавног здравља није било могуће унети 0 (нулу) као број посета лекару у приватној пракси, податке треба узети са резервом.

### Графикон 7. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи у претходној години по добним групама

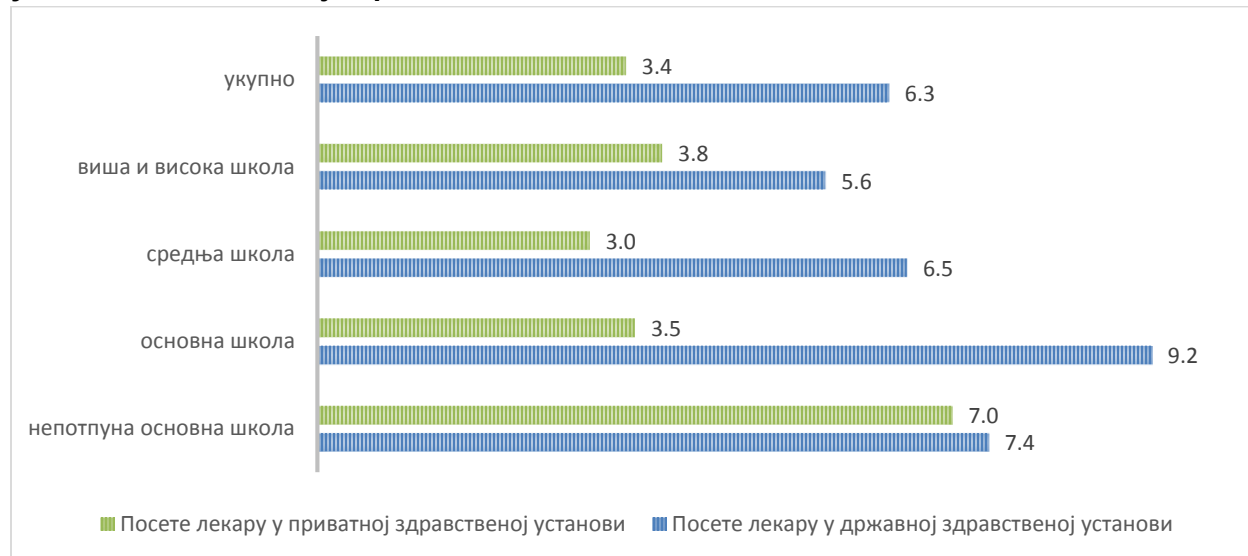


Најређе у државне здравствене установе иду корисници са вишом или високом школом (5,6 посета у претходних 12 месеци), а најчешће корисници са завршеном основном школом (9,2 посете у претходној години). Разлика у броју посета изабраном лекару у државној служби у односу на школску спрему испитаника је статистички високо значајна ( $F=26,182$ ,  $df=3$ ,  $p<0,001$ ).

Код лекара у приватној пракси, најчешћи посетиоци имају непотпуну основну школу (7 пута, али је било само 7 испитаника), а затим са вишом и високом школом (3,8 пута), док су најређи корисници са завршеном средњом школом (3 пута), (Графикон 8). Разлика у броју посета изабраном лекару у приватној установи у односу на школску спрему испитаника је статистички високо значајна ( $F=11,578$ ,  $df=3$ ,  $p<0,001$ ).



**Графикон 8. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи по школској спреми**



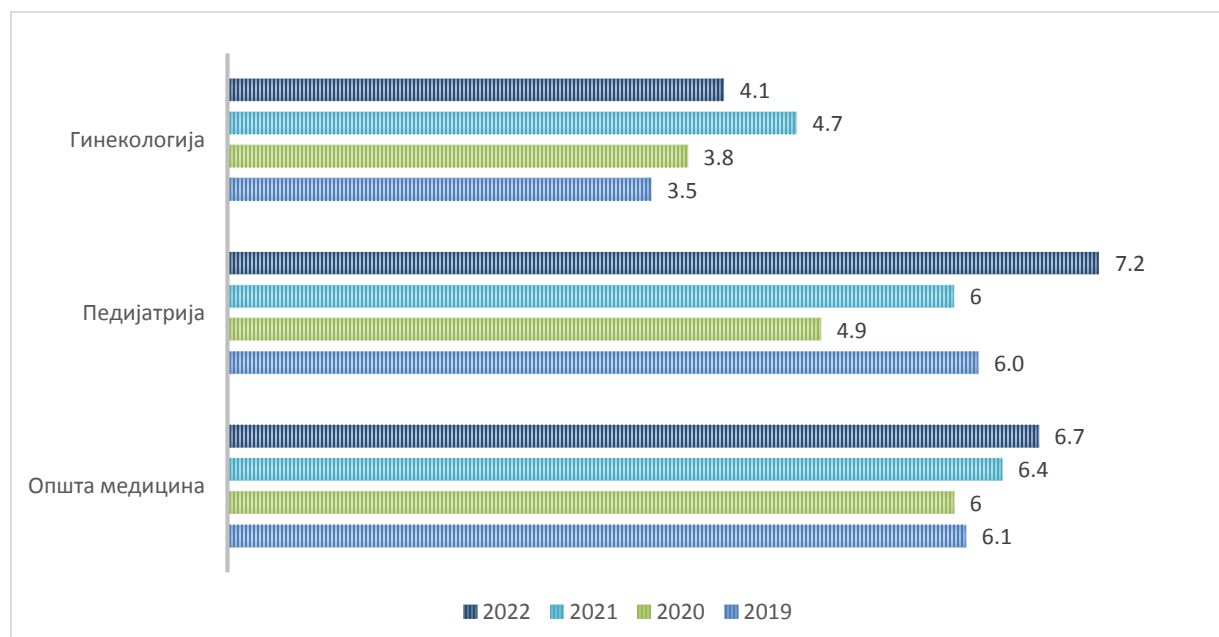
Најређе лекара у државној здравственој установи посећују корисници који материјално стање свог домаћинства оцењују као веома добро или добро (5,5 и 5,7 пута за 12 месеци), а најчешће корисници који материјално стање оцењују као веома лоше или лоше (9,4 и 9,2 пута за 12 месеци). Насупрот томе, најчешћи корисници приватне здравствене заштите су испитаници које своје материјално стање оцењују као веома добро (4,6 пута за 12 месеци), а најређи су испитаници веома лошег материјалног положаја (Графикон 9). Разлика у броју посета изабраном лекару у односу на материјални положај испитаника је статистички високо значајна и за државни и за приватни сектор ( $p < 0,001$ ).

**Графикон 9. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи по материјалном стању**



Најчешће су изабраног лекара у државној здравственој установи у 2022. години посећивали корисници педијатрије, који су у просеку обавили 7,2 посете, а затим опште медицине (6,7) и гинекологије (4,1), (Графикон 10). Разлика у броју посета у државном сектору у односу на испитанике различитих служби је статистички високо значајна ( $p < 0,001$ ).

**Графикон 10. Просечан број посета корисника лекару по организационој јединици у државној здравственој установи**



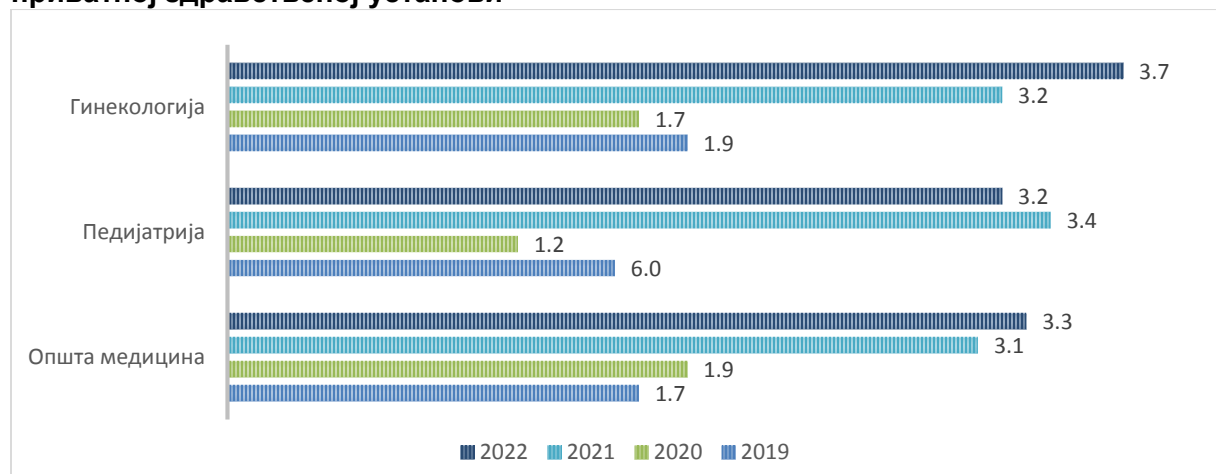
Посматрано по здравственим установама, највећи број посета лекару у државној установи у служби опште медицине пријавили су корисници ДЗ Врачар (13,4), па ДЗ Обреновац (8,5). Највише педијатријских прегледа је било код испитаника из ДЗ Раковица (17, али је био мали број испитаника, само 5) и ДЗ савски венац (12,8), док се најчешће посећене гинеколошке службе налазе у ДЗ Барајево (6,1) и ДЗ Младеновац (5,8), (Табела 8). Разлика у броју посета по установама, а за сваку службу је статистички високо значајна ( $p < 0,001$ ).

Табела 8. Просечан број прегледа корисника у државној здравственој установи у последњих 12 месеци по службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Гинекологија	Педијатрија
ДЗ Барајево	8.4	6.1	7.1
ДЗ Вождовац	6.5	4.1	5.3
ДЗ Врачар	13.4	4.3	7.3
ДЗ Гроцка	6.5	5.1	5.8
ДЗ Звездара	8.4	5.0	8.9
ДЗ Земун	5.2	4.5	5.8
ДЗ Лазаревац	5.3	1.4	6.3
ДЗ Младеновац	6.3	5.8	8.3
ДЗ Нови Београд	5.4	4.4	5.0
ДЗ Обреновац	8.5	4.0	6.2
ДЗ Палилула	6.9	4.3	6.4
ДЗ Раковица	6.1	4.0	17.0
ДЗ Савски венац	5.9	3.8	12.8
ДЗ Сопот	4.7	4.2	6.3
ДЗ Стари град	6.3	4.4	6.4
ДЗ Чукарица	5.7	5.3	6.7
ЗЗЗ радника МУП-а	5.2	1.9	
ЗЗЗЗС	4.4	2.8	
ЗЗЗ радника ЖС	3.0	2.3	
ДЗ Сурчин	6.1	3.2	4.5
<b>Укупно</b>	<b>6.7</b>	<b>4.1</b>	<b>7.2</b>

Кориснице службе гинекологије су обавиле највише прегледа код приватног лекара, у просеку 3,7 прегледа у последњих 12 месеци (Графикон 11). Разлика у броју посета приватном лекару у односу на испитанике различитих служби није статистички значајна ( $p=0,082$ ).

Графикон 11. Просечан број посета корисника лекару по организационој јединици у приватној здравственој установи



Кориснице гинеколошких служби ДЗ Стари град чешће су посећивале лекара у приватној пракси (5 посета за 12 месеци), у односу на остале кориснице службе гинекологије (Табела 9). Разлика између установа није статистички значајна ( $p=0,271$ ).

Испитаници у служби за здравствену заштиту одраслих у ДЗ Звездара су најчешће посећивали лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци (5,3 пута), а разлика између установа је статистички високо значајна ( $F=5,626$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Испитаници у служби за здравствену заштиту деце у ДЗ Сопот су најчешће (у просеку 5,6 пута) посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци, а разлика између установа је статистички значајна ( $F=1,878$ ,  $df=15$ ,  $p=0,025$ ).

**Табела 9. Просечан број прегледа корисника у приватној здравственој установи у последњих 12 месеци**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Гинекологија	Педијатрија
ДЗ Барајево	3.3	3.5	<b>1.7</b>
ДЗ Вождовац	<b>1.7</b>	4.6	3.1
ДЗ Врачар	5.1	3.1	3.0
ДЗ Гроцка	5.0	3.1	4.3
ДЗ Звездара	<b>5.3</b>	2.9	3.1
ДЗ Земун	2.3	4.2	2.8
ДЗ Лазаревац	2.9	<b>1.0</b>	2.0
ДЗ Младеновац	2.9	3.9	4.7
ДЗ Нови Београд	2.2	4.4	<b>1.7</b>
ДЗ Обреновац	3.2	3.4	1.9
ДЗ Палилула	3.7	4.4	2.6
ДЗ Раковица	3.7	3.7	
ДЗ Савски венац	3.4	3.9	4.3
ДЗ Сопот	2.7	3.8	<b>5.6</b>
ДЗ Стари град	3.0	<b>5.0</b>	4.3
ДЗ Чукарица	3.6	3.5	3.8
ЗЗЗ радника МУП-а	2.4	1.6	
ЗЗЗЗС	2.5	2.4	
ЗЗЗ радника ЖС	2.1	1.3	
ДЗ Сурчин	4.4	1.8	2.0
<b>Укупно</b>	<b>3.3</b>	<b>3.7</b>	<b>3.2</b>

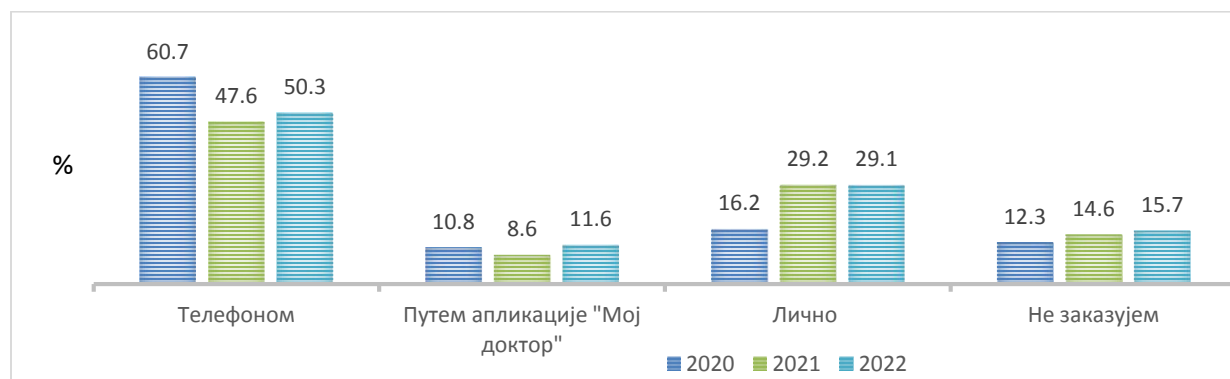
## Заказивање прегледа

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“.

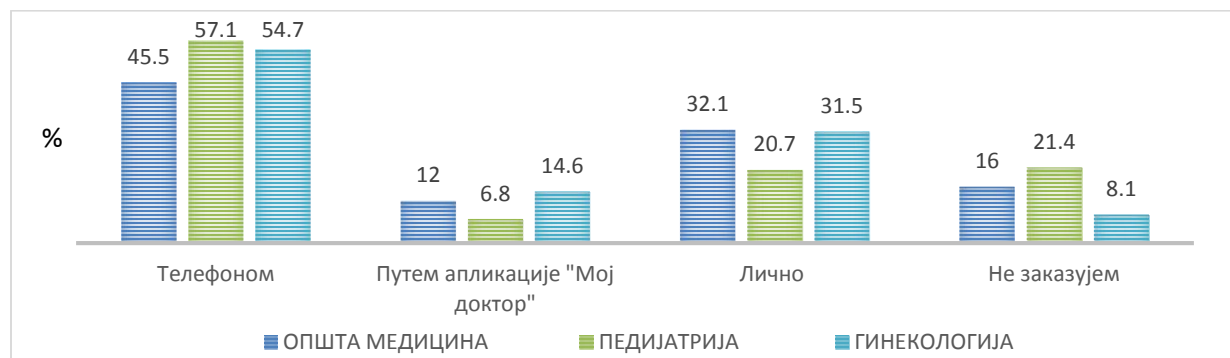
Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона, а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор“ (сваки девети). Лично прегледе заказује 29% испитаника (Графикон 12). Циљ је да апликацију „Мој доктор“ у значајнијем обиму користи све 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 12. Заказивање прегледа код изабраног лекара**



Путем апликације „Мој доктор“ прегледе најчешће заказују кориснице службе за здравствену заштиту жена, док корисници службе за здравствену заштиту деце, чешће у односу на остале кориснике на преглед долазе без заказивања или заказују преглед телефоном (Графикон 13).

**Графикон 13. Заказивање прегледа код изабраног лекара по службама**



С обзиром да су испитаници могли да дају више одговора о начину заказивања, у служби опште медицине било је укупно 2.518 одговора, рачунајући и одговор „нисам заказивао преглед“ (више него што је било испитаника). Када се израчуна на овој број

одговора, види се да је највеће учешће испитаника који заказују преглед телефоном у ДЗ Сопот и ДЗ Земун, око 80%. Апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа највише користе испитаници у 333 радника ЖС (сваки други), док лично заказује више од половине испитаника у ДЗ Младеновац и ДЗ Лазаревац (Табела 10).

У служби за здравствену заштиту деце било је укупно 1.137 одговора, рачунајући и одговор „нисам заказивао преглед“ (више него што је било испитаника). Када се израчуна на овој број одговора, види се да је највеће учешће испитаника који заказују преглед телефоном у ДЗ Земун, око 85%. Апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа највише користе испитаници ДЗ Нови Београд (28%), док лично заказује око 40% испитаника у ДЗ Младеновац и ДЗ Вождовац (Табела 10).

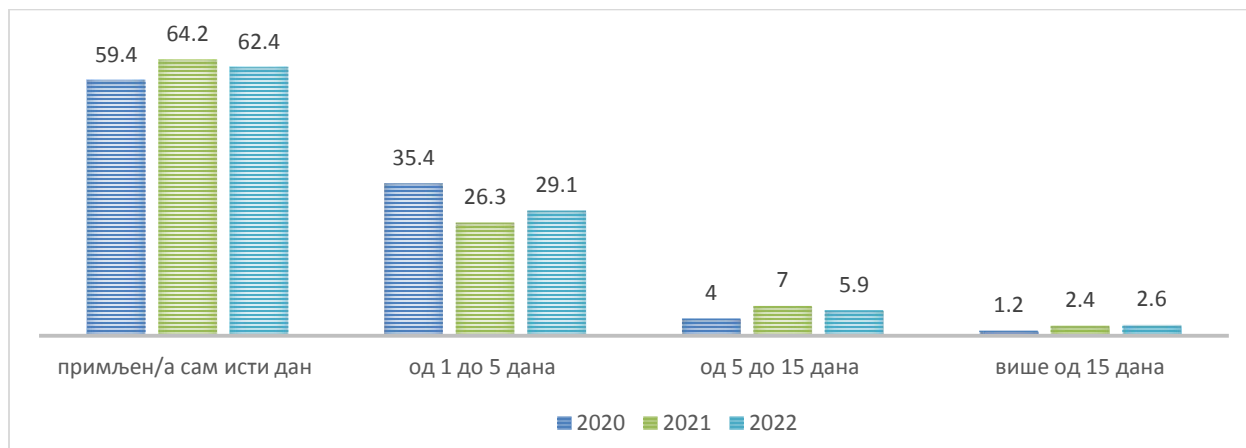
У служби за здравствену заштиту жена било је укупно 1.003 одговора, рачунајући и одговор „нисам заказивао преглед“ (више него што је било испитаника). Када се израчуна на овој број одговора, види се да је највеће учешће испитаника које заказују преглед телефоном у ДЗ Сопот, 87%. Апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа највише користе испитаници у 333 радника МУП-а (73%), док лично заказује око 80% испитаника у ДЗ Младеновац (Табела 10).

**Табела 10. Заказивање прегледа код изабраног лекара, по службама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	општа медицина			педијатрија			гинекологија		
	теле- фоном	апликација „Мој доктор“	лично	теле- фоном	апликација „Мој доктор“	лично	теле- фоном	апликација „Мој доктор“	лично
ДЗ Барајево	25.0	0	34.6	0	0.0	10.5	36.8	0	26.3
ДЗ Вождовац	57.8	11.9	15.6	30.2	3.8	39.6	39.1	23.9	34.8
ДЗ Врачар	21.7	1.7	42.5	79.1	0.0	11.6	46.9	9.4	25.0
ДЗ Гроцка	40.6	3.0	48.5	61.4	0.0	20.5	46.7	0.0	46.7
ДЗ Звездара	53.6	12.4	26.3	36.2	1.7	27.6	55.2	1.1	40.2
ДЗ Земун	78.6	1.9	16.2	<b>85.8</b>	0.0	11.3	52.5	5.0	37.5
ДЗ Лазаревац	26.4	4.6	54.0	42.3	0.0	26.9	44.8	6.9	37.9
ДЗ Младеновац	22.4	2.0	<b>66.3</b>	17.1	0.0	<b>40.5</b>	20.0	0.0	<b>80.0</b>
ДЗ Нови Београд	46.2	23.9	26.9	45.9	<b>27.8</b>	23.3	47.5	38.8	13.8
ДЗ Обреновац	29.7	0.0	32.8	70.6	0.0	10.3	50.0	0.0	50.0
ДЗ Палилула	48.0	10.6	24.4	34.5	0.0	31.0	38.2	1.5	20.6
ДЗ Раковица	48.2	16.9	28.9	37.5	12.5	37.5	71.4	12.5	12.5
ДЗ Савски венац	53.4	25.0	16.1	76.6	0.9	9.9	56.0	8.3	27.4
ДЗ Сопот	<b>81.3</b>	0.0	18.8	70.7	4.9	24.4	<b>87.0</b>	0.0	13.0
ДЗ Стари град	63.6	9.1	18.2	56.0	1.3	12.0	70.0	14.0	6.0
ДЗ Чукарица	34.9	12.3	43.1	68.6	18.6	<b>8.3</b>	53.1	26.0	20.8
333 радника МУП-а	39.3	8.2	34.4				9.1	<b>72.7</b>	9.1
3333С	<b>16.3</b>	2.3	30.2				66.0	0.0	23.4
333 радника ЖС	30.3	<b>53.8</b>	<b>16.0</b>				29.1	23.6	47.3
ДЗ Сурчин	17.4	8.7	30.4	14.8	0.0	18.5	46.2	23.1	23.1
<b>Укупно</b>	<b>42.7</b>	<b>11.9</b>	<b>30.2</b>	<b>54.4</b>	<b>6.5</b>	<b>19.7</b>	<b>50.2</b>	<b>13.4</b>	<b>28.9</b>

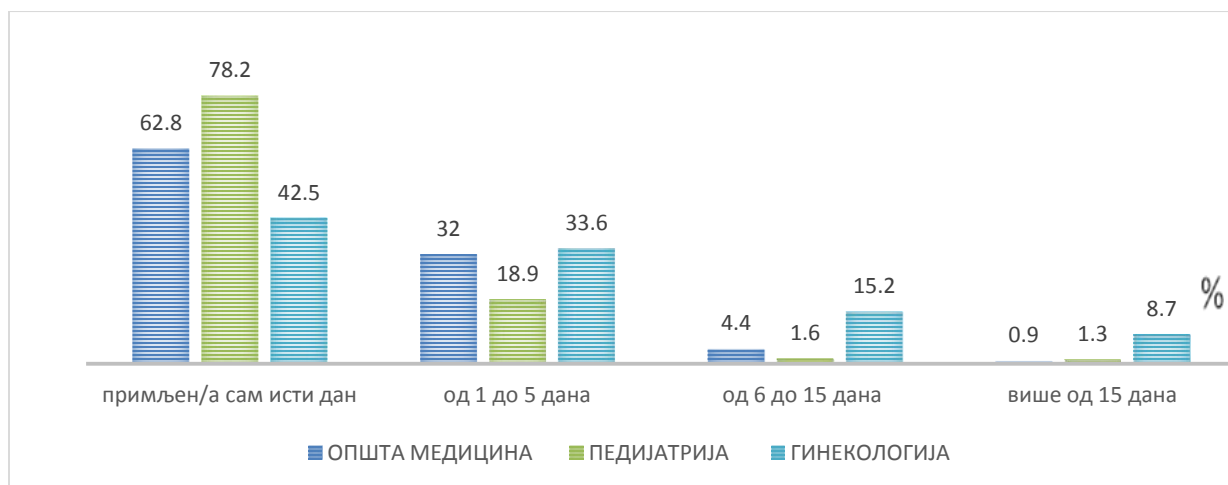
Готово две трећине свих корисника примљено је на преглед код изабраног лекара истог дана, а више од четвртине чекало на овај преглед од 1 до 5 дана (Графикон 14). Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 5 до 15 дана (6%) и оних који су чекали више од 15 дана (2,6%).

**Графикон 14. Чекање на преглед код изабраног лекара (%)**



Испитаници су најчешће примљени на преглед истог дана (близу 80% педијатријских пацијената, готово две трећине корисника службе опште медицине и 42% корисница гинеколошке службе), (Графикон 15). Најдуже се чека на гинеколошки преглед, па је тако највећи удео корисница гинеколошке службе које на преглед чекају од 6 до 15 дана (15,2%), као и оних које на преглед чекају дуже од 15 дана (8,7%).

**Графикон 15. Чекање на преглед изабраног лекара по службама (%)**



Преко 90% корисника службе опште медицине је примљено на преглед истог дана у ДЗ Барајево и ДЗ Обреновац, док се на преглед од 1 до 5 дана најчешће чека у 333 радника „Железнице Србије“ (81%) и ДЗ Нови Београд (59,5%). Највећи проценат чекања од 6-15 дана је био у ДЗ Чукарица (14,5%), док се највећи проценат корисника који је чекао дуже од 15 дана налазио у ДЗ Сурчин (7%), (Табела 11). Разлика између установа у дужини чекања

на преглед у служби опште медицине је статистички високо значајна ( $N=429,084$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 11. Чекање на преглед код изабраног лекара опште медицине**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Примљен/а сам исти дан</b>	<b>1 до 5 дана</b>	<b>6 до 15 дана</b>	<b>Више од 15 дана</b>
ДЗ Барајево	<b>93.5%</b>	6.5%		
ДЗ Вождовац	37.6%	56.9%	5.5%	
ДЗ Врачар	84.2%	14.9%	0.9%	
ДЗ Гроцка	60.8%	35.1%	4.1%	
ДЗ Звездара	48.4%	38.9%	10.0%	2.6%
ДЗ Земун	84.0%	14.7%	0.6%	0.6%
ДЗ Лазаревац	54.5%	37.5%	8.0%	
ДЗ Младеновац	70.9%	15.2%	8.9%	5.1%
ДЗ Нови Београд	37.2%	59.5%	2.7%	0.7%
ДЗ Обреновац	93.1%	6.9%		
ДЗ Палилула	73.8%	22.7%	3.1%	0.4%
ДЗ Раковица	70.8%	20.0%	7.7%	1.5%
ДЗ Савски венац	39.6%	56.0%	4.3%	
ДЗ Сопот	46.9%	53.1%		
ДЗ Стари град	47.7%	38.6%	9.1%	4.5%
ДЗ Чукарица	58.4%	25.9%	<b>14.5%</b>	1.2%
ЗЗЗ радника МУП-а	78.0%	22.0%		
ЗЗЗЗС	83.3%	13.9%	2.8%	
ЗЗЗ радника ЖС	<b>18.8%</b>	<b>81.2%</b>		
ДЗ Сурчин	82.9%	<b>4.9%</b>	4.9%	<b>7.3%</b>
<b>Укупно</b>	<b>62.8%</b>	<b>32.0%</b>	<b>4.4%</b>	<b>0.9%</b>

Сваки корисник педијатријске службе је примљен на преглед истог дана у ДЗ Барајево, ДЗ Земун, ДЗ Обреновац и ДЗ Раковица. Од 1 до 5 дана на преглед педијатра чекало је преко 60% корисника ДЗ Савски венац, док се најдуже на преглед чекало у ДЗ Чукарица (5,2% корисника је чекало 6-15 дана) и ДЗ Младеновац (5,2% корисника је чекало преко 15 дана), (Табела 12). Разлика између установа у дужини чекања на преглед у педијатријској служби је статистички високо значајна ( $N=221,422$ ,  $df=16$ ,  $p<0,001$ ).

Све кориснице у ДЗ Барајево, а 88% у ДЗ Палилула примљене су на преглед код изабраног гинеколога истог дана, док је чекање на преглед гинеколога од 1 до 5 дана било најчешће код корисница ЗЗЗ радника „Железнице Србије“ (78%). Више од трећине корисница ДЗ Сурчин су на преглед чекале 6-15 дана. Највећи удео корисница које су на преглед гинеколога чекале дуже од 15 дана је у ДЗ Сурчин (38,5%) и ДЗ Младеновац (30%), док је у још 6 установа он већи од 10% (Табела 13). Разлика између установа у дужини чекања на преглед је статистички високо значајна ( $N=172,760$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).



**Табела 12. 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	<b>100.0%</b>			
ДЗ Вождовац	65.4%	28.8%	3.8%	1.9%
ДЗ Врачар	70.0%	22.5%	5.0%	2.5%
ДЗ Гроцка	97.5%	2.5%		
ДЗ Звездара	85.7%	12.5%	1.8%	
ДЗ Земун	<b>100.0%</b>			
ДЗ Лазаревац	76.0%	20.0%	4.0%	
ДЗ Младеновац	87.6%	5.2%	2.1%	<b>5.2%</b>
ДЗ Нови Београд	52.1%	46.9%		1.0%
ДЗ Обреновац	<b>100.0%</b>			
ДЗ Палилула	90.9%	5.5%	1.8%	1.8%
ДЗ Раковица	<b>100.0%</b>			
ДЗ Савски венац	<b>38.7%</b>	<b>61.3%</b>		
ДЗ Сопот	65.0%	35.0%		
ДЗ Стари град	92.5%	7.5%		
ДЗ Чукарица	75.8%	15.7%	<b>5.2%</b>	3.3%
ДЗ Сурчин	96.3%	<b>3.7%</b>		
<b>Укупно</b>	<b>78.2%</b>	<b>18.9%</b>	<b>1.6%</b>	<b>1.3%</b>

**Табела 13. Чекање на преглед код избраног гинеколога**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Барајево	<b>100.0%</b>			
ДЗ Вождовац	41.3%	23.8%	28.6%	6.3%
ДЗ Врачар	75.0%	7.1%	10.7%	7.1%
ДЗ Гроцка	68.2%	27.3%	4.5%	
ДЗ Звездара	41.0%	15.7%	21.7%	21.7%
ДЗ Земун	40.6%	21.7%	26.1%	11.6%
ДЗ Лазаревац	31.0%	65.5%	3.4%	
ДЗ Младеновац	30.0%	30.0%	10.0%	30.0%
ДЗ Нови Београд	<b>12.0%</b>	72.0%	14.0%	2.0%
ДЗ Обреновац	19.2%	26.9%	30.8%	23.1%
ДЗ Палилула	87.9%	<b>6.1%</b>	4.5%	1.5%
ДЗ Раковица	46.0%	44.0%	8.0%	2.0%
ДЗ Савски венац	53.4%	34.2%	11.0%	1.4%
ДЗ Сопот	47.8%	52.2%		
ДЗ Стари град	30.6%	26.5%	30.6%	12.2%
ДЗ Чукарица	17.6%	40.0%	23.5%	18.8%
ЗЗЗ радника МУП-а	60.0%	30.0%		10.0%
ЗЗЗЗС	51.2%	43.9%	4.9%	
ЗЗЗ радника ЖС	21.8%	<b>78.2%</b>		
ДЗ Сурчин	15.4%	7.7%	<b>38.5%</b>	<b>38.5%</b>
<b>Укупно</b>	<b>42.5%</b>	<b>33.6%</b>	<b>15.2%</b>	<b>8.7%</b>

За електронска унапређења здравствене заштите, одређени проценат корисника се изјаснио да се не односе на њих (електронски рецепт – 21%, апликација „Мој доктор“ – 31,8% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 18,9%). 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 **4,58** (4,71 у претходној години), док су апликацију „Мој доктор“ - **4,12** (у претходној години 4,25) и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система корисници оценили са **4,10** (4,11 у претходној години). То су мање оцене у односу на 2021. годину за све наведене аспекте.

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 најзадовољнији су корисници педијатријске и гинеколошке службе, док је електронски рецепт незнатно боље оцењен на педијатрији у односу на остале две службе (Графикон 16).

**Графикон 16. Просечна оцена задовољства корисника појединим унапређењима у коришћењу здравствене заштите**



Чак 73,5% свих корисника оценило је највишом оценом могућност прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара. Гледано по установама, више од 95% корисника у ДЗ Нови Београд и више од 90% у ДЗ Лазаревац, а испод половине корисника ЗЗЗ радника ЖС и ДЗ Младеновац је оценило електронски рецепт највишом оценом (Табела 14). Разлика у мишљењу испитаника о овом аспекту рада између установа је статистички високо значајна (H=265.200, df=19, p<0,001).

У односу на претходну годину, могућност прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара су боље оцењени само у ДЗ Лазаревац, 333 радника МУП-а и 333 студената.

**Табела 14. Оцена могућности прописивања лекова путем електронског рецепта**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,72	4.59	1.2%	1.2%	8.6%	14.8%	74.1%
ДЗ Вождовац	4,85	4.76		1.1%	4.0%	13.1%	81.8%
ДЗ Врачар	4,72	4.63	0.7%		9.7%	15.2%	74.5%
ДЗ Гроцка	4,83	4.73	0.7%	0.7%	7.7%	6.3%	84.5%
ДЗ Звездара	4,58	4.16	9.8%	5.1%	7.7%	13.7%	63.7%
ДЗ Земун	4,59	4.59	1.1%	1.9%	6.0%	18.4%	72.6%
ДЗ Лазаревац	4,81	4.89			1.5%	7.7%	90.8%
ДЗ Младеновац	4,36	3.91	10.0%	4.0%	17.3%	22.7%	46.0%
ДЗ Нови Београд	4,98	4.95			0.6%	3.6%	95.8%
ДЗ Обреновац	4,66	4.56	0.7%	0.3%	4.7%	30.5%	63.8%
ДЗ Палилула	4,70	4.52	1.4%	0.7%	13.3%	13.6%	71.0%
ДЗ Раковица	4,92	4.56	1.2%	2.3%	9.3%	14.0%	73.3%
ДЗ Савски венац	4,87	4.78	0.4%	1.8%	4.0%	7.4%	86.4%
ДЗ Сопот	4,84	4.81		2.4%	2.4%	7.1%	88.1%
ДЗ Стари град	4,76	4.47	5.9%		7.6%	14.4%	72.0%
ДЗ Чукарица	4,70	4.66	1.9%	1.3%	4.1%	14.3%	78.3%
333 радника МУП-а	4,19	4.71	2.0%		2.0%	17.6%	78.4%
333ЗС	4,33	4.56		2.4%	12.2%	12.2%	73.2%
333 радника ЖС	4,51	4.42			2.3%	53.2%	44.4%
ДЗ Сурчин		4.46	5.8%		7.2%	15.9%	71.0%
<b>Укупно</b>	<b>4,71</b>	<b>4.58</b>	<b>2.1%</b>	<b>1.3%</b>	<b>6.4%</b>	<b>16.6%</b>	<b>73.5%</b>

Апликација „Мој доктор“ добила је углавном високе оцене од корисника различитих здравствених установа (Табела 15), па је тако близу 60% корисника ову апликацију оценило највишом оценом, а још око 18% је дало оцену врло добар -4. Најнезадовољних корисника, који су дали оцену 1 за апликацију било је 9,7%. Најзадовољнији су корисници ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот, а најмање задовољни у ДЗ Младеновац, ДЗ Врачар и ДЗ Обреновац. Разлика у мишљењу испитаника о овом аспекту рада између установа је статистички високо значајна ( $H=275.786$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

У односу на претходну годину, апликација „Мој доктор“ и њене могућности су боље оцењени у 10 здравствених установа.

Табела 15. Оцена апликације „Мој доктор“

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,06	4.05	15.4%	2.6%	7.7%	10.3%	64.1%
ДЗ Вождовац	4,37	4.39	1.5%	5.2%	6.7%	26.7%	60.0%
ДЗ Врачар	3,75	3.57	13.2%	8.8%	17.6%	27.9%	32.4%
ДЗ Гроцка	4,55	4.00	10.8%	1.2%	21.7%	9.6%	56.6%
ДЗ Звездара	3,58	3.65	17.5%	9.5%	11.6%	13.8%	47.6%
ДЗ Земун	3,68	4.40	2.9%	2.1%	7.4%	27.6%	60.1%
ДЗ Лазаревац	4,10	4.37	2.6%	5.1%	12.0%	13.7%	66.7%
ДЗ Младеновац	3,57	3.28	30.0%	2.7%	11.8%	20.0%	35.5%
ДЗ Нови Београд	4,96	4.83		1.2%	2.9%	7.6%	88.3%
ДЗ Обреновац	4,44	3.33	31.6%	1.8%	7.3%	20.4%	38.9%
ДЗ Палилула	3,59	4.01	6.4%	7.3%	18.3%	15.1%	53.0%
ДЗ Раковица	4,67	4.19	6.5%	5.2%	10.4%	18.2%	59.7%
ДЗ Савски венац	4,51	4.57	5.7%	3.1%	2.1%	7.2%	82.0%
ДЗ Сопот	4,66	4.66		4.0%	6.0%	10.0%	80.0%
ДЗ Стари град	4,33	4.07	9.9%	4.9%	14.8%	8.6%	61.7%
ДЗ Чукарица	4,11	4.27	6.0%	3.4%	8.6%	22.1%	59.9%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,78	4.46	2.6%	5.1%	5.1%	17.9%	69.2%
ЗЗЗЗС	3,85	4.24	8.0%		12.0%	20.0%	60.0%
ЗЗЗ радника ЖС	4,58	4.61				38.5%	61.5%
ДЗ Сурчин		3.80	10.0%	12.5%	17.5%	7.5%	52.5%
<b>Укупно</b>	<b>4,25</b>	<b>4.12</b>	<b>9.7%</b>	<b>4.0%</b>	<b>9.2%</b>	<b>18.3%</b>	<b>58.8%</b>

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 Савски Венац, ДЗ Нови Београд и ДЗ Лазаревац (преко 70% највиших оцена), док је чак у 5 домова здравља више од 15% испитаника дало најнижу оцену (Табела 16). Разлика у мишљењу испитаника о овом аспекту рада између установа је статистички високо значајна ( $N=324,462$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

У односу на претходну годину, могућност заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а је боље оцењена само у ДЗ Вождовац, ДЗ Земун, ДЗ Палилула, ДЗ Чукарица, ЗЗЗ радника МУП-а и ЗЗЗ студената.

Табела 16. Оцена могућности заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,92	3.41	15.7%	20.0%	10.0%	15.7%	38.6%
ДЗ Вождовац	3,67	3.77	2.5%	5.0%	39.5%	19.5%	33.5%
ДЗ Врачар	3,49	3.36	25.5%	8.8%	11.7%	11.7%	42.3%
ДЗ Гроцка	4,35	4.24	4.7%	3.8%	16.0%	14.2%	61.3%
ДЗ Звездара	3,91	3.33	20.2%	14.4%	13.6%	16.0%	35.8%
ДЗ Земун	3,63	4.44	2.3%	1.9%	8.8%	23.5%	63.5%
ДЗ Лазаревац	4,82	4.55	0.8%	4.5%	7.6%	13.6%	73.5%
ДЗ Младеновац	3,79	3.39	25.7%	6.1%	10.1%	20.3%	37.8%
ДЗ Нови Београд	4,94	4.66		1.6%	3.2%	22.2%	73.0%
ДЗ Обреновац	4,49	4.35	2.3%	2.9%	7.8%	32.0%	55.0%
ДЗ Палилула	3,98	4.03	8.2%	6.1%	11.8%	22.9%	51.1%
ДЗ Раковица	4,24	4.14	7.5%	6.5%	8.6%	19.4%	58.1%
ДЗ Савски венац	4,69	4.56	3.9%	2.5%	6.8%	7.5%	79.4%
ДЗ Сопот	4,50	4.34	3.9%	5.3%	11.8%	10.5%	68.4%
ДЗ Стари град	4,26	3.91	12.4%	3.3%	18.2%	13.2%	52.9%
ДЗ Чукарица	3,77	4.13	7.5%	5.3%	10.3%	20.0%	56.9%
333 радника МУП-а	3,77	4.15	3.8%	11.5%	3.8%	26.9%	53.8%
3333С	3,90	4.21	3.6%		28.6%	7.1%	60.7%
333 радника ЖС	4,54	4.53			2.3%	41.9%	55.8%
ДЗ Сурчин		3.55	16.1%	11.3%	16.1%	14.5%	41.9%
<b>Укупно</b>	<b>4,11</b>	<b>4.10</b>	<b>7.7%</b>	<b>5.3%</b>	<b>11.5%</b>	<b>20.1%</b>	<b>55.3%</b>

## 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 17). Као и претходних година, корисници током редовне посете најчешће добијају савете о значају редовне физичке активности (44%) и правилне исхране (39%). Изабрани лекар током редовне посете ређе даје и савете о одбрани од стреса (33,5%), штетности пушења (31,2%), штетности алкохола (24,4%), а затим и о сигурном сексу (20%), а најређе савете о опасностима злоупотребе дроге (17%), с обзиром да готово половина испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни.

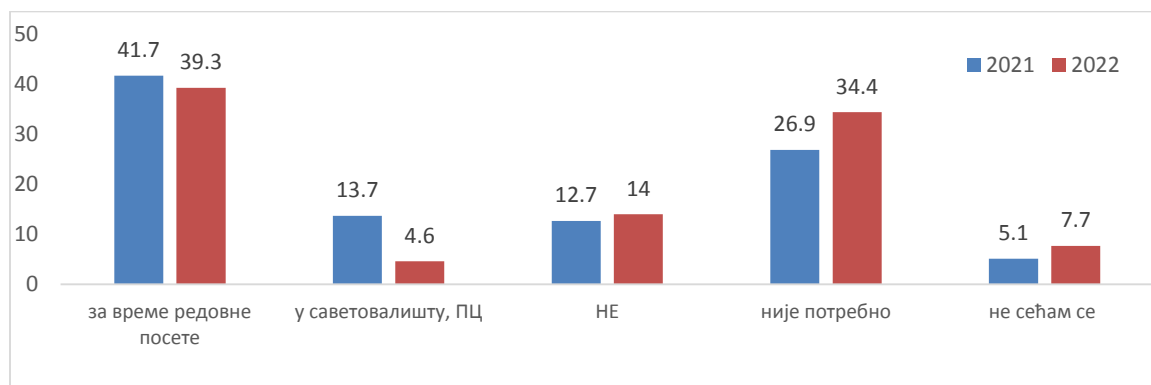
Добијени резултати су слични резултатима из претходне године.

Табела 17. 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	39,3%	4,6%	14%	34,4%	7,7%
Важност физичке активности	44,1%	8,7%	13,7%	27,4%	6,2%
Злоупотреба алкохола	24,4%	7,5%	19,4%	42%	6,7%
Штетност пушења	31,2%	7,5%	16,4%	38,4%	6,5%
Одбрана од стреса	33,5%	6,6%	16,7%	36%	7,1%
Важност сигурног секса	19,9%	7,7%	21%	44,1%	7,4%
Злоупотреба дрога	17,1%	7,1%	20,2%	48%	7,4%

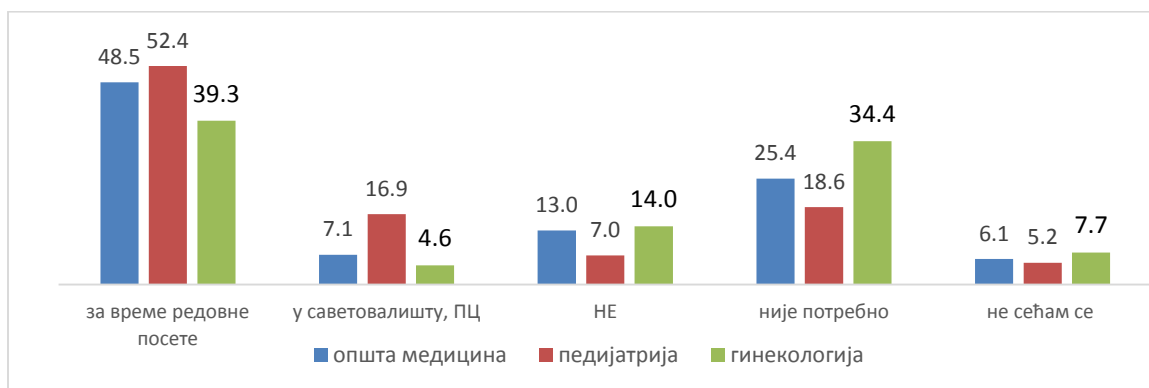
О правилној исхрани око 40% корисника саветује се са својим изабраним лекаром током редовне посете, а мање од 5% у превентивном центру/саветовалишту. У односу на претходну годину, повећан је број испитаника који се не сећају да су добили ове савете, као и оних који сматрају да им нису били потребни, а знатно је смањено учешће испитаника који ове савете добијају у превентивном центру/саветовалишту (Графикон 17).

Графикон 17. Саветовање о правилној исхрани (%)



Савете о правилној исхрани пацијенти најчешће добијају за време редовне посете лекару и то сваки други пацијент у педијатријској служби и служби за здравствену заштиту одраслих, као и 39% гинеколошких пацијената (Графикон 18). У саветовалишту/превентивном центру ове савете добија сваки шести педијатријски пацијент, а знатно ређе пацијенти у служби за здравствену заштиту одраслих (7,1%) и служби за здравствену заштиту жена (4,6%). Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о правилној исхрани код испитаника различитих служби ( $\chi^2=181,189$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 18. Саветовање о правилној исхрани, по службама (%)**



Посматрано по установама, преко 80% испитаника у ДЗ Лазаревац добија савете о правилној исхрани током редовне посете лекару, а најмање у ДЗ Обреновац, 29,5% (Табела 18). У превентивном центру/саветовалишту, информације добија највише испитаника ДЗ Вождовац, сваки четврти, а најмање их је у ДЗ Земун, само 1,5%. Сваки трећи испитаник у ДЗ Обреновац је навео да није добио савете о исхрани. Установљена је статистички високо значајна разлика у добијању савета о правилној исхрани између различитих установа ( $\chi^2=675,848$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

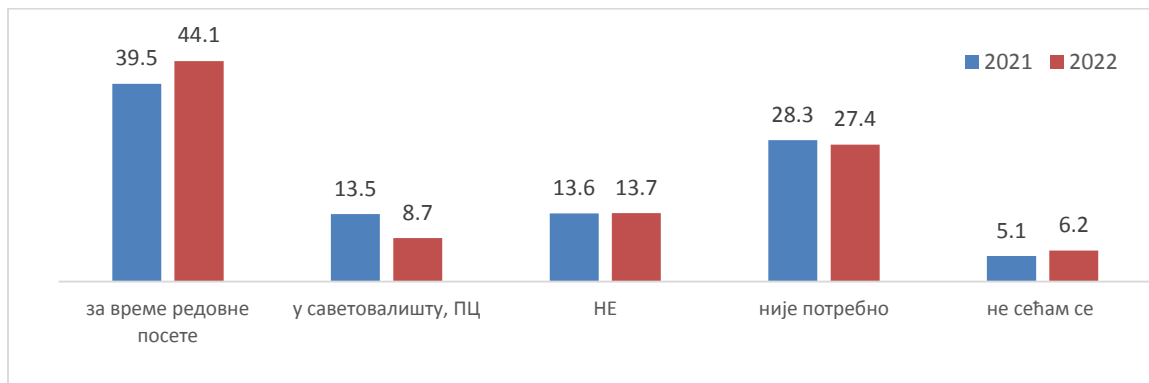
**Табела 18. Учесталост саветовања о правилној исхрани по установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	36.6%	11.8%	5.4%	36.6%	9.7%
ДЗ Вождовац	46.9%	<b>23.7%</b>	5.8%	19.2%	4.5%
ДЗ Врачар	51.6%	8.2%	8.7%	21.2%	10.3%
ДЗ Гроцка	64.4%	4.4%	9.4%	18.1%	3.8%
ДЗ Звездара	48.7%	8.7%	14.0%	22.7%	6.0%
ДЗ Земун	76.3%	<b>1.5%</b>	7.2%	11.4%	3.6%
ДЗ Лазаревац	<b>82.1%</b>	12.8%		<b>5.1%</b>	
ДЗ Младеновац	36.2%	14.1%	23.1%	19.6%	7.0%
ДЗ Нови Београд	52.3%	9.5%	1.8%	32.3%	4.2%
ДЗ Обреновац	<b>29.5%</b>	3.7%	<b>32.7%</b>	23.4%	10.6%
ДЗ Палилула	44.8%	7.8%	10.6%	29.3%	7.5%
ДЗ Раковица	38.0%	8.3%	10.7%	35.5%	7.4%
ДЗ Савски венац	42.3%	13.0%	12.1%	27.5%	5.0%
ДЗ Сопот	62.1%	5.3%	6.3%	22.1%	4.2%
ДЗ Стари град	33.7%	5.2%	12.2%	39.0%	9.9%
ДЗ Чукарица	43.8%	13.5%	9.4%	27.7%	5.6%
ЗЗЗ радника МУП-а	57.6%	5.1%	11.9%	20.3%	5.1%
ЗЗЗЗС	33.8%	6.2%	10.0%	36.2%	<b>13.8%</b>
ЗЗЗ радника ЖС	50.6%		6.4%	<b>43.0%</b>	
ДЗ Сурчин	31.6%	14.5%	14.5%	32.9%	6.6%
<b>Укупно</b>	<b>47.5%</b>	<b>8.9%</b>	<b>11.8%</b>	<b>25.7%</b>	<b>6.2%</b>



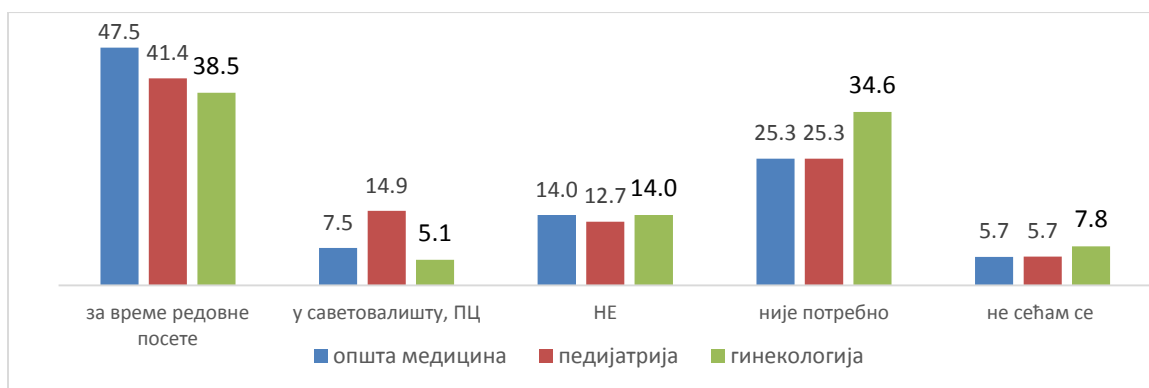
Изабрани лекари најчешће дају својим корисницима савети о важности физичке активности. Ове савете је 44% пацијената добило приликом редовне посете лекару, а око 9% у превентивном центру/саветовалишту (графикон 19).

**Графикон 19. Саветовање о физичкој активности (%)**



Савете о физичкој активности пацијенти најчешће добијају за време редовне посете лекару и то скоро сваки други пацијент у служби за здравствену заштиту одраслих, као и око 40% педијатријских и гинеколошких пацијената (Графикон 20). У саветовалишту/превентивном центру ове савете добија сваки седми педијатријски пацијент, а знатно ређе пацијенти у служби за здравствену заштиту одраслих (7,5%) и служби за здравствену заштиту жена (5,1%). Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о значају физичке активности код испитаника различитих служби ( $\chi^2=97,708$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 20. Саветовање о физичкој активности, по службама (%)**



Посматрано по установама, око 85% испитаника у ДЗ Лазаревац добија савете о физичкој активности током редовне посете лекару, а најмање у ДЗ Обреновац, 30% (Табела 19). У превентивном центру/саветовалишту, информације добија највише испитаника ДЗ Вождовац, сваки четврти, а најмање их је у ДЗ Земун, само 3%. Сваки трећи испитаник у ДЗ Обреновац је навео да није добио савете о физичкој активности. Установљена је статистички високо значајна разлика у добијању савета о физичкој активности између различитих установа ( $\chi^2=556,032$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

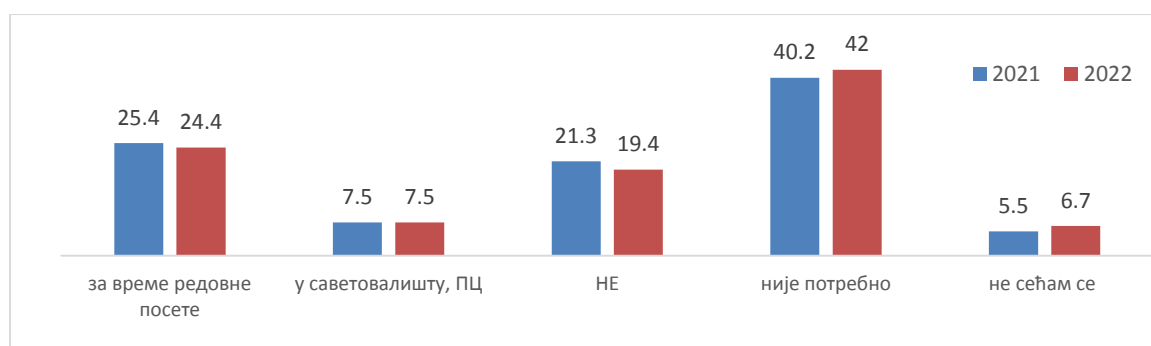


Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	44.6%	9.6%	3.6%	37.3%	4.8%
ДЗ Вождовац	46.8%	24.5%	7.7%	17.3%	3.6%
ДЗ Врачар	45.1%	11.6%	8.7%	24.3%	10.4%
ДЗ Гроцка	58.2%	5.0%	13.5%	18.4%	5.0%
ДЗ Звездара	47.9%	7.4%	14.4%	23.9%	6.3%
ДЗ Земун	57.7%	3.0%	18.0%	18.0%	3.3%
ДЗ Лазаревац	84.9%	9.4%		5.7%	
ДЗ Младеновац	30.9%	13.4%	26.3%	23.2%	6.2%
ДЗ Нови Београд	50.4%	8.0%	2.9%	34.4%	4.3%
ДЗ Обреновац	30.0%	3.4%	32.6%	23.4%	10.5%
ДЗ Палилула	41.7%	7.5%	13.2%	29.9%	7.8%
ДЗ Раковица	35.0%	6.7%	15.8%	31.7%	10.8%
ДЗ Савски венац	41.5%	9.2%	13.9%	30.4%	5.1%
ДЗ Сопот	57.4%	4.3%	5.3%	29.8%	3.2%
ДЗ Стари град	32.3%	10.2%	10.2%	38.9%	8.4%
ДЗ Чукарица	41.9%	14.1%	9.4%	28.5%	6.0%
ЗЗЗ радника МУП-а	56.9%	5.2%	13.8%	20.7%	3.4%
ЗЗЗЗС	38.8%	8.8%	8.8%	32.5%	11.2%
ЗЗЗ радника ЖС	45.9%		4.7%	49.4%	
ДЗ Сурчин	34.2%	11.8%	18.4%	27.6%	7.9%
<b>Укупно</b>	<b>44.1%</b>	<b>8.7%</b>	<b>13.7%</b>	<b>27.4%</b>	<b>6.2%</b>

Сваки четврти корисник је добио савет од изабраног лекара о штетности злоупотребе алкохола током редовне посете, док 42% сматра да им такав савет није ни потребан (Графикон 21).

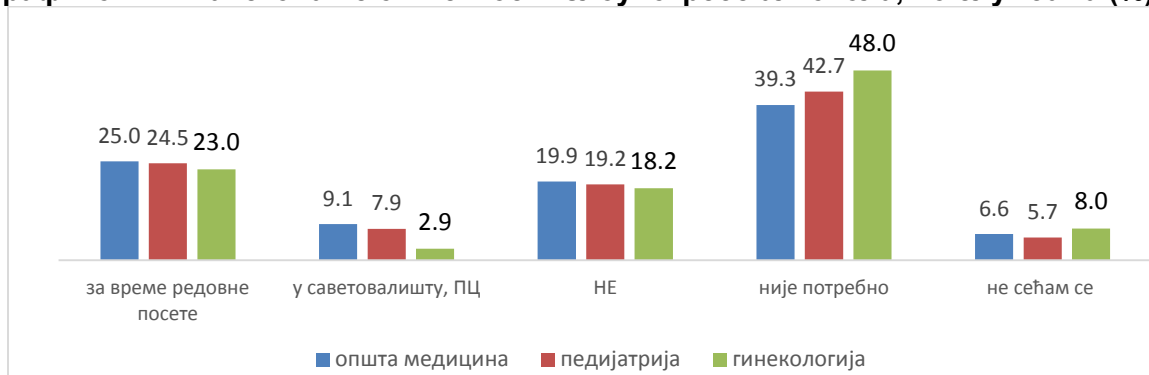
Графикон 21. Саветовање о штетности злоупотребе алкохола (%)



Посматрано по службама, скоро је подједнако учешће пацијената који добијају савете о злоупотреби алкохола приликом редовне посете лекару, око 25% (Графикон 22). Најмање гинеколошких пацијената је добило овакве савете у превентивном центру, а истовремено највише гинеколошких пацијената сматра да им наведени савети нису

потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности злоупотребе алкохола код испитаника различитих служби ( $\chi^2=47,736$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 22. Саветовање о штетности злоупотребе алкохола, по службама (%)**



Посматрано по установама, око 80% испитаника у ДЗ Лазаревац добија савете о штетности злоупотребе алкохола током редовне посете лекару, а најмање у ДЗ Земун, 8,7% (Табела 20).

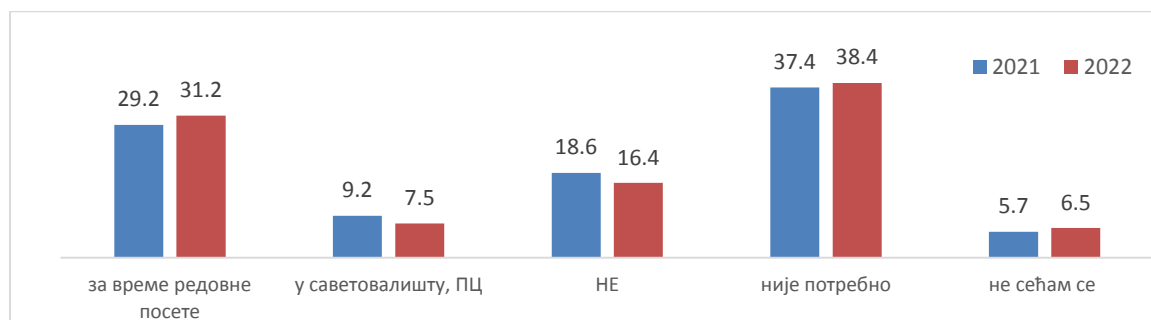
**Табела 20. Учесталост саветовања о штетности злоупотребе алкохола**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	32.9%	<b>1.3%</b>	8.9%	46.8%	10.1%
ДЗ Вождовац	20.8%	9.9%	32.1%	33.5%	3.8%
ДЗ Врачар	24.2%	2.4%	15.2%	46.1%	12.1%
ДЗ Гроцка	35.4%	4.6%	25.4%	29.2%	5.4%
ДЗ Звездара	33.2%	5.7%	16.4%	40.1%	4.6%
ДЗ Земун	<b>8.7%</b>	<b>33.9%</b>	21.3%	32.4%	3.6%
ДЗ Лазаревац	<b>78.6%</b>			<b>21.4%</b>	
ДЗ Младеновац	21.1%	9.5%	31.1%	32.1%	6.3%
ДЗ Нови Београд	12.0%	1.6%	<b>6.8%</b>	<b>74.8%</b>	4.8%
ДЗ Обреновац	19.3%	1.9%	<b>34.2%</b>	31.6%	13.1%
ДЗ Палилула	32.7%	4.3%	15.9%	39.0%	8.1%
ДЗ Раковица	26.7%	5.8%	20.8%	40.8%	5.8%
ДЗ Савски венац	26.0%	2.8%	17.3%	47.4%	6.6%
ДЗ Сопот	37.6%	4.3%	9.7%	44.1%	4.3%
ДЗ Стари град	20.0%	5.0%	13.1%	51.9%	10.0%
ДЗ Чукарица	32.4%	10.1%	11.9%	40.3%	5.3%
ЗЗЗ радника МУП-а	23.2%	5.4%	23.2%	42.9%	5.4%
ЗЗЗЗС	30.0%	2.5%	13.8%	40.0%	<b>13.8%</b>
ЗЗЗ радника ЖС	20.3%		20.9%	58.7%	
ДЗ Сурчин	22.7%	10.6%	21.2%	36.4%	9.1%
<b>Укупно</b>	<b>24.4%</b>	<b>7.5%</b>	<b>19.4%</b>	<b>42.0%</b>	<b>6.7%</b>

У превентивном центру/саветовалишту, информације добија највише испитаника ДЗ Земун, сваки трећи, а најмање их је у ДЗ Барајево, само 1,3%. Сваки трећи испитаник у ДЗ Обреновац је навео да није добио савете о штетности злоупотребе алкохола. Установљена је статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности злоупотребе алкохола између различитих установа ( $\chi^2=824,740$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

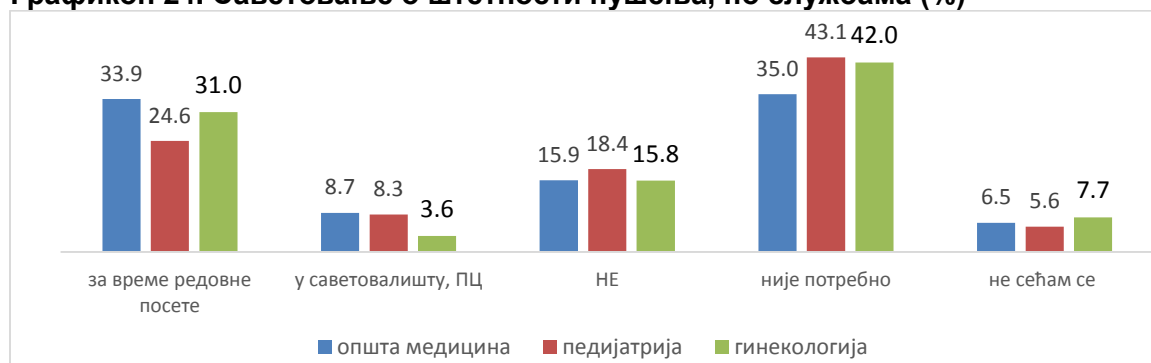
Скоро сваки трећи испитаник добија савете о штетности пушења приликом редовне посете лекару, а знатно мање у превентивном центру, док највећи број испитаника (38%) сматра да им такви савети нису потребни (Графикон 23).

**Графикон 23. Саветовање о штетности пушења (%)**



Посматрано по службама, пацијенти у служби за здравствену заштиту одраслих најчешће добијају савете о штетности пушења приликом редовне посете лекару, око 34%, као и у превентивном центру (Графикон 24). Према очекивању, највише педијатријских пацијената сматра да им наведени савети нису потребни и наводе да их нису ни добили. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности пушења код испитаника различитих служби ( $\chi^2=58,715$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 24. Саветовање о штетности пушења, по службама (%)**



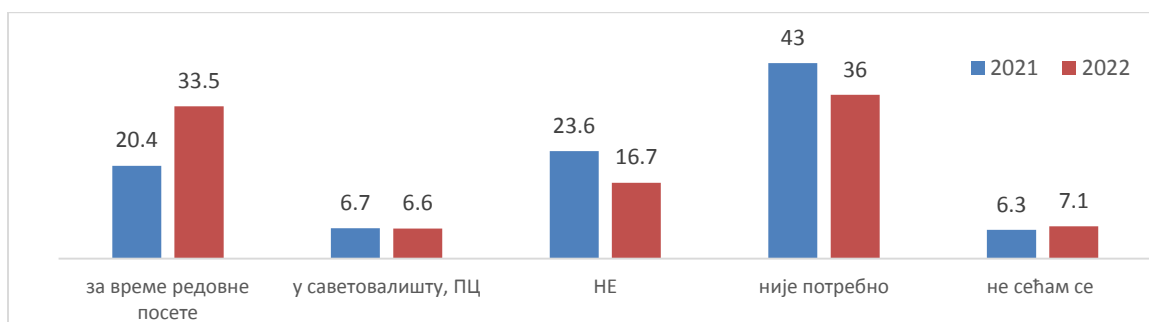
Већина корисника (80%) добија током редовне посете изабраном лекару савете о штетности пушења само у ДЗ Лазаревац (Табела 21), док преко половине корисника у ДЗ Нови Београд сматра да им ти савети нису потребни. Установљена је статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности пушења између различитих установа ( $\chi^2=560,101$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	33.3%	2.5%	8.6%	44.4%	11.1%
ДЗ Вождовац	26.6%	16.4%	19.2%	34.1%	3.7%
ДЗ Врачар	29.9%	4.2%	13.8%	40.7%	11.4%
ДЗ Гроцка	39.4%	5.3%	20.5%	29.5%	5.3%
ДЗ Звездара	38.6%	5.9%	16.5%	33.8%	5.1%
ДЗ Земун	<b>20.5%</b>	<b>25.4%</b>	21.5%	29.3%	3.3%
ДЗ Лазаревац	<b>80.0%</b>	10.0%		<b>10.0%</b>	
ДЗ Младеновац	24.1%	9.1%	27.8%	31.6%	7.5%
ДЗ Нови Београд	32.2%	3.0%	<b>4.8%</b>	<b>55.6%</b>	4.4%
ДЗ Обреновац	21.3%	<b>2.1%</b>	<b>33.8%</b>	31.4%	11.4%
ДЗ Палилула	34.4%	5.5%	12.7%	39.3%	8.1%
ДЗ Раковица	30.0%	7.5%	17.5%	38.3%	6.7%
ДЗ Савски венац	27.9%	3.4%	15.5%	46.9%	6.2%
ДЗ Сопот	40.9%	4.3%	9.7%	40.9%	4.3%
ДЗ Стари град	26.4%	4.9%	12.3%	44.8%	<b>11.7%</b>
ДЗ Чукарица	37.2%	9.3%	10.4%	38.3%	4.8%
ЗЗЗ радника МУП-а	35.1%	5.3%	14.0%	43.9%	1.8%
ЗЗЗЗС	32.9%	6.3%	12.7%	38.0%	10.1%
ЗЗЗ радника ЖС	42.4%		7.6%	48.3%	<b>1.7%</b>
ДЗ Сурчин	30.6%	9.7%	19.4%	31.9%	8.3%
<b>Укупно</b>	<b>31.2%</b>	<b>7.5%</b>	<b>16.4%</b>	<b>38.4%</b>	<b>6.5%</b>

Трећина корисника добија савете о избегавању и одбрани од стреса током редовне посете изабраном лекару, а око 7% у превентивном центру/саветовалишту. Више од трећине корисника сматра да им овај савет није потребан (Графикон 25). На ово питање није одговорило 590 (13,5%) испитаника.

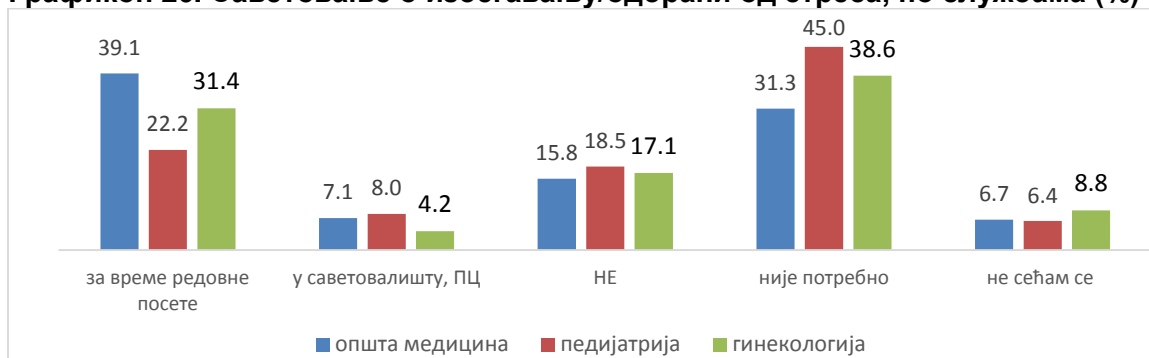
Графикон 25. Саветовање о избегавању/одбрани од стреса (%)



Посматрано по службама, пацијенти у служби за здравствену заштиту одраслих најчешће добијају савете о избегавању и одбрани од стреса приликом редовне посете лекару, око 39%, а знатно мање у превентивном центру (Графикон 26). Према очекивању, највише педијатријских пацијената сматра да им наведени савети нису потребни и наводе

да их нису ни добили. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности пушења код испитаника различитих служби ( $\chi^2=106,007$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 26. Саветовање о избегавању/одбрани од стреса, по службама (%)**



Савете о одбрани од стреса добија више од 80% испитаника у ДЗ Лазаревац и сваки други у 333 радника МУП-а (Табела 22).

**Табела 22. 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	43.9%	2.4%	3.7%	43.9%	6.1%
ДЗ Вождовац	26.6%	<b>24.8%</b>	15.4%	28.5%	4.7%
ДЗ Врачар	30.5%	1.8%	17.7%	38.4%	11.6%
ДЗ Гроцка	39.0%	5.9%	19.5%	28.8%	6.8%
ДЗ Звездара	43.7%	6.7%	17.2%	26.1%	6.3%
ДЗ Земун	45.1%	7.4%	20.4%	23.5%	3.7%
ДЗ Лазаревац	<b>82.4%</b>	11.8%		<b>5.9%</b>	
ДЗ Младеновац	28.3%	7.5%	27.8%	28.9%	7.5%
ДЗ Нови Београд	27.7%	2.3%	4.2%	<b>60.4%</b>	5.4%
ДЗ Обреновац	<b>12.6%</b>	<b>1.3%</b>	<b>33.2%</b>	39.9%	<b>12.9%</b>
ДЗ Палилула	35.3%	6.4%	15.9%	34.1%	8.4%
ДЗ Раковица	33.9%	6.6%	19.8%	32.2%	7.4%
ДЗ Савски венац	29.4%	3.5%	15.9%	45.0%	6.2%
ДЗ Сопот	43.5%	6.5%	8.7%	37.0%	4.3%
ДЗ Стари град	29.3%	6.1%	15.2%	37.8%	11.6%
ДЗ Чукарица	36.4%	10.4%	11.2%	36.4%	5.6%
333 радника МУП-а	50.9%	8.8%	10.5%	24.6%	5.3%
3333С	38.0%	10.1%	10.1%	30.4%	11.4%
333 радника ЖС	37.8%		9.3%	51.7%	1.2%
ДЗ Сурчин	31.0%	9.9%	23.9%	23.9%	11.3%
<b>Укупно</b>	<b>33.5%</b>	<b>6.6%</b>	<b>16.7%</b>	<b>36.0%</b>	<b>7.1%</b>

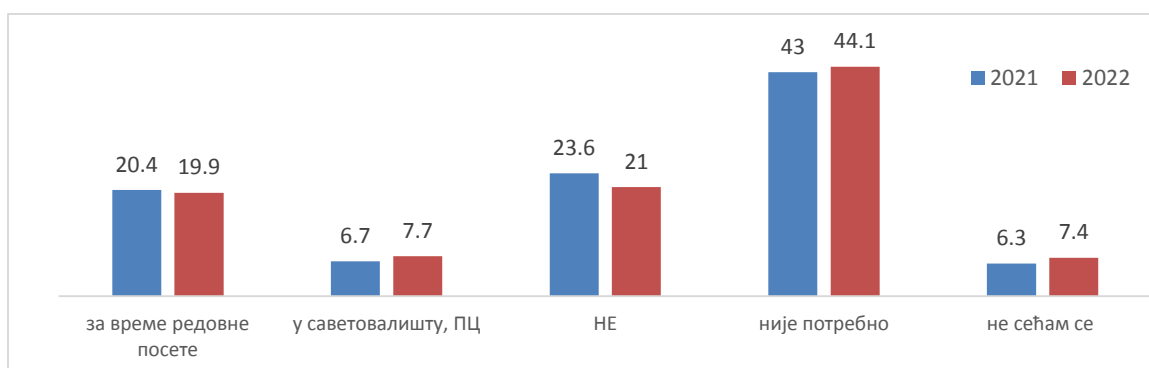
Сваки четврти испитаник у ДЗ Вождовац добија савете о избегавању и одбрани од стреса у превентивном центру, док више од половине испитаника у ДЗ Нови Београд и 333 радника „Железнице Србије“ сматра да им овакви савети нису потребни. Постоји

статистички високо значајна разлика у саветовању о избегавању и одбрани од стреса код испитаника различитих установа ( $\chi^2=586,026$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

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).

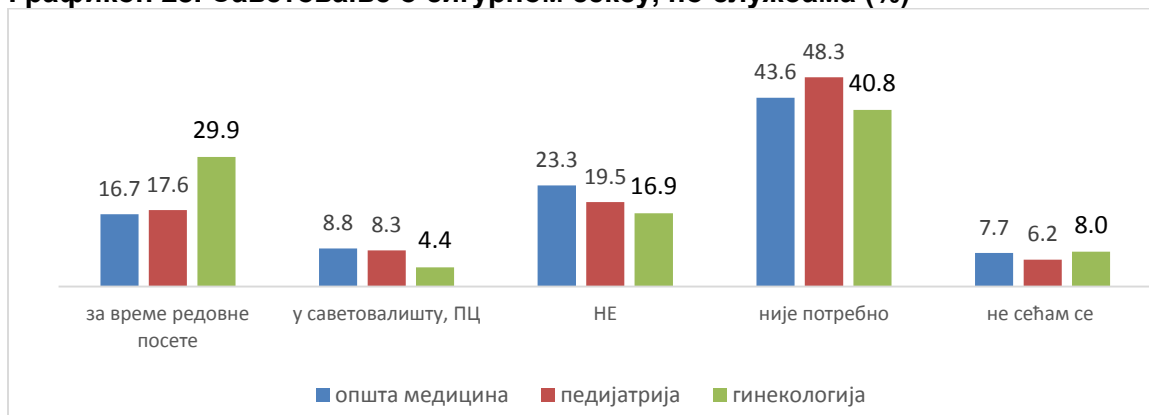
Сваки пети корисник добија савете о важности сигурног секса током редовне посете изабраном лекару, а око 8% у превентивном центру/саветовалишту. Скоро половина корисника сматра да им овај савет није потребан (Графикон 27). На ово питање није одговорило 659 (15%) испитаника.

**Графикон 27. Саветовање о сигурном сексу (%)**



Посматрано по службама, гинеколошки пацијенти најчешће добијају савете о важности сигурног секса приликом редовне посете лекару, око 30%, а супротно очекивању ови пацијенти добијају најмање савета у превентивном центру/саветовалишту (Графикон 28). Највише педијатријских пацијената сматра да им наведени савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о важности сигурног секса код испитаника различитих служби ( $\chi^2=90,733$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 28. Саветовање о сигурном сексу, по службама (%)**



Савете о важности сигурног секса добија више од 80% испитаника у ДЗ Лазаревац (Табела 23). Сваки трећи испитаник у ДЗ Земун добија ове савете у превентивном центру,

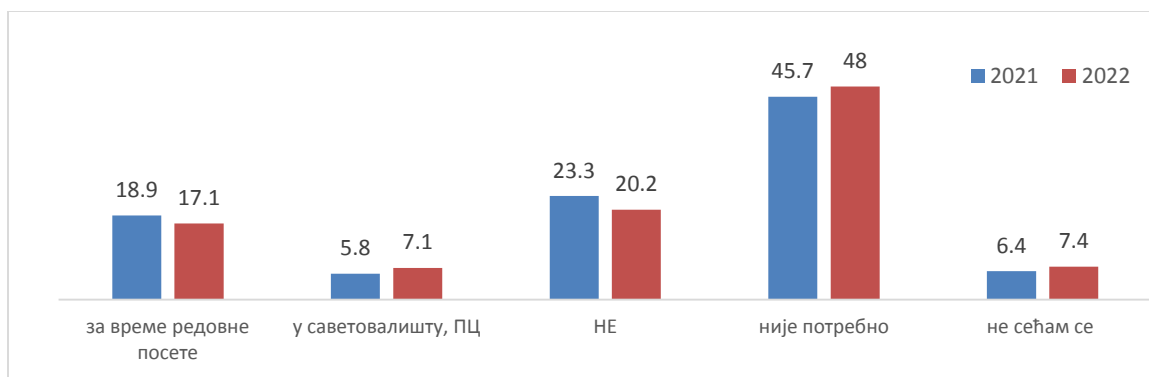
док око 70% испитаника у ДЗ Нови Београд и преко 60% у 333 радника „Железнице Србије“ сматра да им овакви савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у саветовању о важности сигурног секса код испитаника различитих установа ( $\chi^2=803,341$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 23. Учесталост саветовања о важности сигурног секса по установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	32.5%	1.3%	8.8%	48.8%	8.8%
ДЗ Вождовац	17.8%	9.8%	31.8%	34.1%	6.5%
ДЗ Врачар	19.5%	<b>1.3%</b>	22.7%	45.5%	11.0%
ДЗ Гроцка	27.9%	3.6%	23.4%	37.8%	7.2%
ДЗ Звездара	30.2%	6.2%	17.1%	40.3%	6.2%
ДЗ Земун	14.2%	<b>33.9%</b>	20.3%	27.3%	4.2%
ДЗ Лазаревац	<b>81.8%</b>			<b>18.2%</b>	
ДЗ Младеновац	18.9%	8.1%	30.8%	33.0%	9.2%
ДЗ Нови Београд	16.7%	1.6%	7.1%	<b>69.0%</b>	5.6%
ДЗ Обреновац	4.0%	<b>1.3%</b>	<b>35.1%</b>	47.5%	<b>12.1%</b>
ДЗ Палилула	20.5%	5.5%	17.9%	46.8%	9.2%
ДЗ Раковица	28.3%	8.3%	21.7%	35.0%	6.7%
ДЗ Савски венац	18.2%	3.1%	20.2%	51.4%	7.2%
ДЗ Сопот	31.5%	10.9%	10.9%	39.1%	7.6%
ДЗ Стари град	21.3%	4.5%	16.1%	46.5%	11.6%
ДЗ Чукарица	27.7%	8.8%	13.6%	44.8%	5.1%
333 радника МУП-а	37.5%	5.4%	12.5%	41.1%	3.6%
3333С	35.0%	10.0%	12.5%	32.5%	10.0%
333 радника ЖС	<b>3.5%</b>		33.1%	62.2%	1.2%
ДЗ Сурчин	15.2%	10.6%	30.3%	33.3%	10.6%
<b>Укупно</b>	<b>19.9%</b>	<b>7.7%</b>	<b>21.0%</b>	<b>44.1%</b>	<b>7.4%</b>

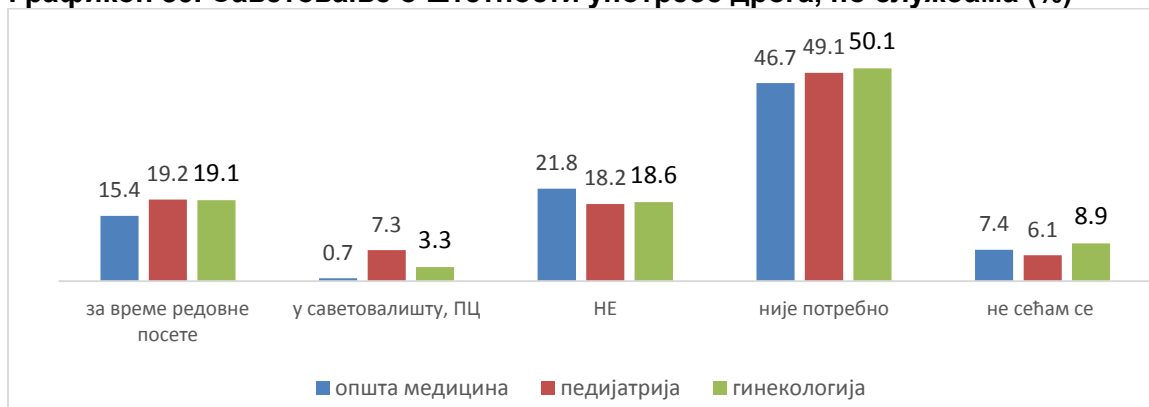
Сваки други испитаник сматра да му није потребно саветовање о штетности употребе дрога, а сваки пети наводи да овакве савете није добио. Сваки четврти испитаник је добио савете о штетности употребе дрога и то 17% током редовне посете изабраном лекару, а око 7% у превентивном центру/саветовалишту (Графикон 29). На ово питање није одговорило 660 (15,1%) испитаника.

**Графикон 29. Саветовање о штетности употребе дрога (%)**



Посматрано по службама, гинеколошки и педијатријски пацијенти најчешће добијају савете о штетности употребе дрога приликом редовне посете лекару, око 19%. У превентивном центру/саветовалишту највише оваквих савета добијају педијатријски пацијенти (Графикон 30). Највише гинеколошких пацијената сматра да им наведени савети нису потребни, а највише пацијената у служби за здравствену заштиту одраслих нису добили ове савете. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности употребе дрога код испитаника различитих служби ( $\chi^2=42,398$ ,  $df=8$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 30. Саветовање о штетности употребе дрога, по службама (%)**



Савете о штетности употребе дрога добија 75% испитаника у ДЗ Лазаревац приликом редовне посете лекару, а мање од 3% испитаника у ДЗ Обреновац, док у 333 радника „Железнице Србије“ изабрани лекари нису давали овакве савете (Табела 24). Сваки трећи испитаник у ДЗ Земун добија савете штетности употребе дрога у превентивном центру, док око 77% испитаника у ДЗ Нови Београд и 64% у 333 радника „Железнице Србије“ сматра да им овакви савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у саветовању о штетности употребе дрога код испитаника различитих установа ( $\chi^2=938,207$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 24. Учесталост саветовања о штетности употребе дрога по установама**



ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	28.2%	2.6%	10.3%	50.0%	9.0%
ДЗ Вождовац	16.1%	7.1%	33.6%	37.9%	5.2%
ДЗ Врачар	17.3%	1.3%	20.5%	49.4%	11.5%
ДЗ Гроцка	20.6%	4.7%	25.2%	41.1%	8.4%
ДЗ Звездара	30.1%	4.2%	16.6%	42.5%	6.6%
ДЗ Земун	6.9%	<b>35.3%</b>	21.1%	32.3%	4.2%
ДЗ Лазаревац	<b>75.0%</b>			<b>25.0%</b>	
ДЗ Младеновац	19.6%	7.4%	27.5%	37.6%	7.9%
ДЗ Нови Београд	10.3%	<b>0.8%</b>	6.7%	<b>77.4%</b>	4.8%
ДЗ Обреновац	<b>2.7%</b>	1.1%	<b>35.9%</b>	48.0%	12.3%
ДЗ Палилула	20.8%	5.8%	14.7%	49.1%	9.5%
ДЗ Раковица	25.8%	8.3%	18.3%	40.8%	6.7%
ДЗ Савски венац	14.5%	3.1%	19.0%	55.4%	8.0%
ДЗ Сопот	30.1%	4.3%	<b>8.6%</b>	50.5%	6.5%
ДЗ Стари град	16.0%	3.8%	16.0%	52.6%	11.5%
ДЗ Чукарица	29.8%	8.4%	12.1%	44.6%	5.0%
ЗЗЗ радника МУП-а	23.2%	3.6%	10.7%	58.9%	3.6%
ЗЗЗЗС	23.8%	5.0%	15.0%	45.0%	11.3%
ЗЗЗ радника ЖС			34.9%	64.0%	1.2%
ДЗ Сурчин	15.2%	10.6%	21.2%	40.9%	<b>12.1%</b>
<b>Укупно</b>	<b>17.1%</b>	<b>7.1%</b>	<b>20.2%</b>	<b>48.0%</b>	<b>7.4%</b>

Примећује се да су изабрани лекари ДЗ Лазаревац, према мишљењу испитаника, били међу најжурнијима приликом, превентивног саветовања током редовне посете у свим категоријама (правилна исхрана, редовна физичка активност, одбрана од стреса, штетност пушења, штетност алкохола, сигурни секс и опасност злоупотребе дроге). У превентивном центру/саветовалишту ове савете су најчешће добијали испитаници ДЗ Земун (штетност пушења, злоупотребе алкохола и дрога и важност сигурног секса) и ДЗ Вождовац (физичка активност, исхрана и одбрана од стреса). Највише испитаника у ДЗ Обреновац (сваки трећи) није добило савете о здравим стиливима живота од изабраног лекара.

## Обављање скрининг прегледа

За скрининг прегледе, сваки пети или шести корисник се изјаснио да се не односе на њих (рак дебелог црева – 16,7%, рак грлића материце – 21,3%, рак дојке – 21,9%, откривање кардиоваскуларног ризика – 16,5%, откривање дијабетеса тип 2 – 16,8% и откривање депресије – 18,3%), а још око 13-14% испитаника није одговорило на свако питање о скринингу. У даљој анализи процената, наведени корисници нису узети у разматрање.

Од 17,5% - 36,5% испитаних корисника изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2022. године, што је више у односу на претходну годину за сваки наведени скрининг (Табела 25). Највећи удео корисника урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића материце (36,5%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (75%), затим скрининг за рано откривање рака дебелог црева (71%), кардиоваскуларног ризика (66,3%) и дијабетеса типа 2 (64,9%).

**Табела 25. Обављање скрининг прегледа (%)**

Тип скрининг прегледа	Да			Не			Не знам/ Не сећам се		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева (у последње 2 године)	30,1	20,0	<b>21,2</b>	44,1	69,6	<b>71,0</b>	5,0	10,5	<b>7,9</b>
Скрининг/рано откривање рака грлића материце (у последње 3 године)	34,2	31,5	<b>36,5</b>	35,4	58,7	<b>57,2</b>	3,7	9,8	<b>6,3</b>
Скрининг/рано откривање рака дојке (у последње 2 године)	31,4	27,5	<b>33,9</b>	35,2	63,3	<b>59,7</b>	4,1	9,2	<b>6,4</b>
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика (у последњих 5 година)	32,2	22,9	<b>25,7</b>	42,4	66,5	<b>66,3</b>	5,9	10,5	<b>8,0</b>
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 (у последње 3)	29,8	22,8	<b>27,3</b>	45,7	67,1	<b>64,9</b>	5,4	10,1	<b>7,8</b>
Скрининг/рано откривање депресије (у последњих годину дана)	24,1	11,6	<b>17,5</b>	49,2	77,4	<b>75,0</b>	5,0	11,0	<b>7,5</b>

Скрининг за рано откривање рака дебелог црева обавио је 21% свих корисника. Највећи је удео корисника 333 студената који нису обавили овај скрининг, с обзиром да се не налазе у добној групи која је обухваћена скринингом, а затим у ДЗ Сурчин и ДЗ Младеновац. Највећи је удео корисника у ДЗ Лазаревац који су се изјаснили да су обавили овај скрининг преглед, чак 75%, **међутим у овој установи нису унети подаци са одговором „не знам/не сећам се“, тако да су обрађени одговори само око половине испитаника.** У ДЗ Вождовац и ДЗ Савски венац је сваки трећи испитаник обавио овај преглед (Табела 26). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дебелог црева код испитаника различитих уснова ( $\chi^2=271,663$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

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 и износи 30%. Поред ДЗ Лазаревац и ДЗ Вождовац, и у ДЗ Сопот је више од половине испитаника навело да је обавило скрининг. Постоји статистички

високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дебелог црева код испитаника службе опште медицине различитих установа ( $\chi^2=189,773$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 26. 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	20.5%	68.2%	11.4%	15.4%	73.8%	10.8%
ДЗ Вождовац	55.2%	40.6%	4.2%	36.3%	56.0%	7.7%
ДЗ Врачар	33.7%	50.0%	16.3%	26.2%	60.0%	13.8%
ДЗ Гроцка	17.9%	70.1%	11.9%	11.4%	78.1%	10.5%
ДЗ Звездара	32.3%	60.0%	7.7%	20.4%	74.2%	5.4%
ДЗ Земун	28.6%	71.4%		15.1%	83.3%	<b>1.6%</b>
ДЗ Лазаревац	<b>60.0%</b>	<b>20.0%</b>	20.0%	<b>75.0%</b>	<b>12.5%</b>	12.5%
ДЗ Младеновац	19.7%	77.6%	2.6%	11.7%	86.1%	2.2%
ДЗ Нови Београд	24.0%	56.0%	20.0%	28.7%	55.7%	15.7%
ДЗ Обреновац	27.5%	52.1%	<b>20.3%</b>	25.4%	54.5%	<b>20.1%</b>
ДЗ Палилула	29.8%	58.5%	11.7%	22.7%	69.4%	7.9%
ДЗ Раковица	20.4%	70.4%	9.3%	12.7%	81.4%	5.9%
ДЗ Савски венац	43.0%	45.1%	12.0%	32.0%	59.6%	8.4%
ДЗ Сопот	56.0%	40.0%	4.0%	27.4%	54.8%	17.7%
ДЗ Стари град	25.6%	71.8%	2.6%	14.5%	81.9%	3.6%
ДЗ Чукарица	38.3%	57.4%	4.3%	24.8%	72.0%	3.2%
333 радника МУП-а	20.0%	74.3%	5.7%	15.2%	80.4%	4.3%
3333С		<b>93.3%</b>	6.7%		<b>92.3%</b>	7.7%
333 радника ЖС	23.2%	73.2%	3.6%	16.5%	76.2%	7.3%
ДЗ Сурчин	<b>14.7%</b>	85.3%		<b>10.0%</b>	86.7%	3.3%
<b>Укупно</b>	<b>30.2%</b>	<b>60.3%</b>	<b>9.5%</b>	<b>21.2%</b>	<b>71.0%</b>	<b>7.9%</b>

Што се тиче скрининга за рано откривање рака грлића материце, овај преглед су у највећем проценту обавиле кориснице ДЗ Лазаревац (97% - од 144 испитаника, 70 је одговорило на ово питање), а затим ДЗ Савски венац (62%) и ДЗ Нови Београд, док је највише корисница које нису урадиле овај скрининг преглед било у ДЗ Младеновац и ДЗ Земун, по 77%, (Табела 27). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака грлића материце код испитаника различитих установа ( $\chi^2=396,013$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

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 Лазаревац (100%) и ДЗ Нови Београд (94%), а најмање у ДЗ Барајево и ДЗ Младеновац (свака четврта пацијенткиња). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака грлића материце код испитаника гинеколошке службе различитих установа ( $N=98,109$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Табела 27. 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	<b>26.3%</b>	63.2%	10.5%	<b>17.9%</b>	75.0%	7.1%
ДЗ Вождовац	50.9%	45.3%	3.8%	37.5%	55.9%	6.6%
ДЗ Врачар	60.0%	32.0%	8.0%	37.3%	55.5%	7.3%
ДЗ Гроцка	73.9%	26.1%		20.7%	70.3%	9.0%
ДЗ Звездара	40.0%	55.7%	4.3%	38.8%	54.9%	6.3%
ДЗ Земун	41.7%	51.7%	6.7%	22.2%	76.6%	<b>1.3%</b>
ДЗ Лазаревац	<b>100.0%</b>			<b>97.1%</b>	<b>1.4%</b>	1.4%
ДЗ Младеновац	27.3%	<b>72.7%</b>		19.6%	<b>76.8%</b>	3.6%
ДЗ Нови Београд	93.6%	<b>6.4%</b>		57.0%	33.3%	9.6%
ДЗ Обреновац	39.1%	47.8%	13.0%	34.4%	47.4%	<b>18.2%</b>
ДЗ Палилула	60.9%	39.1%		30.6%	64.2%	5.2%
ДЗ Раковица	38.1%	57.1%	4.8%	34.9%	56.6%	8.4%
ДЗ Савски венац	68.8%	29.9%	1.3%	62.0%	31.3%	6.8%
ДЗ Сопот	61.1%	33.3%	5.6%	35.7%	48.2%	16.1%
ДЗ Стари град	62.7%	35.3%	2.0%	39.2%	58.4%	2.4%
ДЗ Чукарица	61.0%	34.1%	4.9%	38.0%	59.2%	2.7%
ЗЗЗ радника МУП-а	54.5%	45.5%		46.3%	48.8%	4.9%
ЗЗЗЗС	30.6%	63.9%	5.6%	19.7%	72.1%	8.2%
ЗЗЗ радника ЖС	49.1%	41.8%	9.1%	34.9%	61.8%	3.3%
ДЗ Сурчин	50.0%	41.7%	8.3%	32.7%	61.8%	5.5%
<b>Укупно</b>	<b>55.2%</b>	<b>40.7%</b>	<b>4.1%</b>	<b>36.5%</b>	<b>57.2%</b>	<b>6.3%</b>

Скрининг за рано откривање рака дојке обавило је највише корисница ДЗ Лазаревац и ДЗ Савски венац, а најмање га је урадило корисница ЗЗЗ студената, ДЗ Гроцка и ДЗ Барајево (Табела 28). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дојке код испитаника различитих установа ( $\chi^2=391,077$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

Анализирајући само одговоре корисница гинеколошке службе, запажа се да проценат жена које су се изјасниле да им је урађен скрининг износи 45%. Све испитанице у ДЗ Лазаревац су навеле да су обавиле скрининг преглед за рано откривање рака дојке, а у ДЗ Нови Београд -71%, док је најмање пацијенткиња обухваћених овим скринингом у ДЗ Младеновац, 12,5%. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дојке код испитаница гинеколошке службе различитих установа ( $N=66,665$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Табела 28. 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	21.1%	68.4%	10.5%	16.4%	78.2%	5.5%
ДЗ Вождовац	46.0%	52.0%	2.0%	43.8%	51.1%	5.1%
ДЗ Врачар	48.0%	44.0%	8.0%	37.2%	57.5%	5.3%
ДЗ Гроцка	57.1%	42.9%		14.7%	78.4%	6.9%
ДЗ Звездара	38.9%	58.3%	2.8%	39.3%	55.9%	4.7%
ДЗ Земун	31.1%	63.9%	4.9%	22.1%	77.0%	0.9%
ДЗ Лазаревац	<b>100.0%</b>			<b>98.5%</b>	<b>1.5%</b>	
ДЗ Младеновац	<b>12.5%</b>	79.2%	8.3%	17.9%	77.4%	4.8%
ДЗ Нови Београд	70.8%	25.0%	4.2%	36.2%	49.5%	14.3%
ДЗ Обреновац	43.5%	47.8%	8.7%	35.3%	46.0%	<b>18.7%</b>
ДЗ Палилула	43.8%	56.3%		26.2%	66.8%	7.0%
ДЗ Раковица	31.8%	65.9%	2.3%	32.6%	60.5%	7.0%
ДЗ Савски венац	54.4%	45.6%		51.8%	41.1%	7.1%
ДЗ Сопот	50.0%	50.0%		25.9%	57.4%	16.7%
ДЗ Стари град	46.0%	44.0%	10.0%	35.1%	58.8%	6.1%
ДЗ Чукарица	56.1%	39.0%	4.9%	34.8%	63.1%	2.1%
333 радника МУП-а	18.2%	<b>81.8%</b>		40.5%	59.5%	
3333С	22.9%	74.3%	2.9%	<b>13.8%</b>	<b>82.8%</b>	3.4%
333 радника ЖС	55.6%	<b>24.1%</b>	<b>20.4%</b>	44.4%	48.3%	7.3%
ДЗ Сурчин	36.4%	54.5%	9.1%	25.0%	71.2%	3.8%
<b>Укупно</b>	<b>44.9%</b>	<b>50.2%</b>	<b>4.9%</b>	<b>33.9%</b>	<b>59.7%</b>	<b>6.4%</b>

Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година урадио је скоро сваки испитаник само у ДЗ Лазаревац, па се поставља питање тачности овог податка (Табела 29). Међу установама са највећом учесталошћу обављеног скрининга за откривање кардиоваскуларног ризика се издвајају ДЗ Врачар (38%), 333 радника МУП-а и 333 радника ЖС, док је овај скрининг урадило мање од 10% корисника 333 студената. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање кардиоваскуларног ризика код испитаника различитих установа ( $\chi^2=325,764$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

Међу корисницима службе опште медицине, проценат урађеног скрининга, поред ДЗ Лазаревац, је преко 60% и у ДЗ Сопот, а око 50% у ДЗ Вождовац. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за откривање кардиоваскуларног ризика код испитаника службе опште медицине различитих установа ( $\chi^2=238,708$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

Табела 29. Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	15.4%	74.4%	10.3%	10.0%	80.0%	10.0%
ДЗ Вождовац	49.5%	46.2%	4.3%	35.5%	56.6%	7.8%
ДЗ Врачар	46.5%	47.5%	5.9%	38.0%	54.9%	7.0%
ДЗ Гроцка	25.8%	65.2%	9.1%	16.1%	75.0%	8.9%
ДЗ Звездара	39.2%	52.5%	8.3%	28.8%	63.7%	7.4%
ДЗ Земун	18.1%	81.9%		12.5%	86.3%	1.2%
ДЗ Лазаревац	<b>93.8%</b>	<b>6.3%</b>		<b>95.5%</b>	<b>4.5%</b>	
ДЗ Младеновац	27.4%	67.1%	5.5%	16.9%	77.5%	5.6%
ДЗ Нови Београд	17.9%	59.7%	22.4%	18.8%	62.5%	18.8%
ДЗ Обреновац	23.3%	53.3%	<b>23.3%</b>	22.8%	54.4%	<b>22.8%</b>
ДЗ Палилула	39.7%	52.8%	7.5%	31.8%	62.9%	5.3%
ДЗ Раковица	24.5%	66.0%	9.4%	22.4%	71.4%	6.1%
ДЗ Савски венац	42.0%	44.1%	14.0%	33.8%	55.0%	11.3%
ДЗ Сопот	60.7%	39.3%		35.4%	53.8%	10.8%
ДЗ Стари град	27.8%	69.4%	2.8%	18.7%	74.6%	6.7%
ДЗ Чукарица	35.1%	60.4%	4.5%	24.3%	71.7%	4.0%
ЗЗЗ радника МУП-а	41.9%	53.5%	4.7%	37.0%	59.3%	3.7%
ЗЗЗЗС	<b>10.7%</b>	<b>89.3%</b>		<b>8.2%</b>	<b>88.5%</b>	3.3%
ЗЗЗ радника ЖС	44.0%	51.7%	4.3%	36.5%	55.7%	7.8%
ДЗ Сурчин	35.1%	64.9%		24.2%	72.6%	3.2%
<b>Укупно</b>	<b>33.9%</b>	<b>57.2%</b>	<b>8.9%</b>	<b>25.7%</b>	<b>66.3%</b>	<b>8.0%</b>

Скоро сви испитаници у ДЗ Лазаревац су навели да су урадили скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године, па се поставља питање тачности овог податка (Табела 30). Затим следе ЗЗЗ радника ЖС и ДЗ Савски венац, где је скоро сваки други испитаник обавио наведени скрининг. Најмање корисника је овај скрининг обавило у ДЗ Земун, ДЗ Барајево, ДЗ Младеновац и ДЗ Сурчин, као и у ЗЗЗ радника студената, где је низак проценат очекиван због популације која се збрињава у овој установи. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање дијабетеса код испитаника различитих установа ( $\chi^2=439,579$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

Уколико се посматра само служба опште медицине, више од половине корисника су урадили скрининг у ДЗ Лазаревац, ДЗ Савски венац, ДЗ Сопот и ЗЗЗ радника ЖС. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање дијабетеса код испитаника службе опште медицине различитих установа ( $\chi^2=313,351$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).



Табела 30. Скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	22.2%	72.2%	5.6%	19.0%	72.4%	8.6%
ДЗ Вождовац	36.8%	61.1%	2.1%	28.0%	67.3%	4.8%
ДЗ Врачар	46.5%	44.6%	8.9%	38.0%	52.1%	9.9%
ДЗ Гроцка	27.1%	62.9%	10.0%	18.8%	71.8%	9.4%
ДЗ Звездара	42.5%	50.8%	6.7%	31.2%	62.8%	6.0%
ДЗ Земун	17.5%	81.8%	0.6%	12.7%	<b>85.8%</b>	1.6%
ДЗ Лазаревац	<b>92.9%</b>	<b>7.1%</b>		<b>94.2%</b>	<b>5.8%</b>	
ДЗ Младеновац	24.0%	72.0%	4.0%	14.0%	81.6%	4.5%
ДЗ Нови Београд	24.6%	58.0%	<b>17.4%</b>	23.2%	61.1%	15.8%
ДЗ Обреновац	26.7%	50.0%	23.3%	24.6%	52.2%	<b>23.1%</b>
ДЗ Палилула	35.3%	53.4%	11.3%	30.7%	61.4%	7.8%
ДЗ Раковица	22.6%	71.7%	5.7%	15.6%	80.2%	4.2%
ДЗ Савски венац	55.5%	34.2%	10.3%	44.7%	47.4%	7.9%
ДЗ Сопот	53.6%	39.3%	7.1%	34.8%	51.5%	13.6%
ДЗ Стари град	29.7%	64.9%	5.4%	21.5%	71.9%	6.7%
ДЗ Чукарица	28.8%	67.4%	3.8%	21.1%	75.2%	3.7%
ЗЗЗ радника МУП-а	41.0%	53.8%	5.1%	34.0%	62.0%	4.0%
ЗЗЗЗС	<b>7.1%</b>	<b>85.7%</b>	7.1%	<b>11.5%</b>	82.0%	6.6%
ЗЗЗ радника ЖС	62.9%	36.2%	0.9%	47.3%	45.5%	7.3%
ДЗ Сурчин	20.7%	75.9%	3.4%	15.1%	77.4%	7.5%
<b>Укупно</b>	<b>35.9%</b>	<b>55.5%</b>	<b>8.6%</b>	<b>27.3%</b>	<b>64.9%</b>	<b>7.8%</b>

Скоро сви испитаници у ДЗ Лазаревац су навели да су урадили скрининг за рано откривање депресије у последњих годину дана, па се поставља питање тачности овог податка (Табела 31). Затим следе ДЗ Сопот (37%) и ДЗ Палилула (31%), где је скоро сваки трећи испитаник обавио наведени скрининг. Најмање корисника је овај скрининг обавило у ДЗ Земун (2,2%), ДЗ Нови Београд и ДЗ Стари град. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање депресије код испитаника различитих установа ( $\chi^2=492.195$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

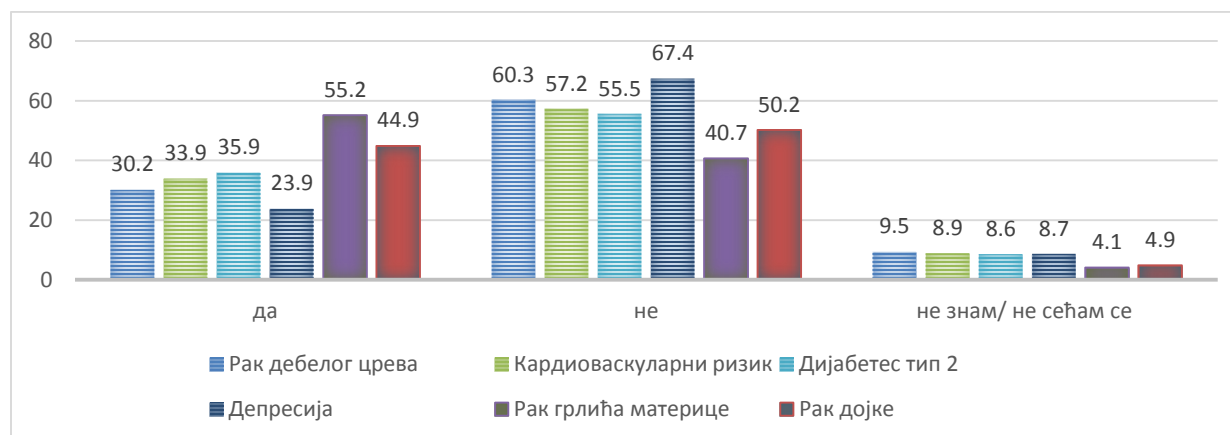
У служби опште медицине, преко половине корисника се изјаснило да им је урађен скрининг у ДЗ Лазаревац и ДЗ Сопот, а најмање у ДЗ Земун, ДЗ Нови Београд и ДЗ Вождовац. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање депресије код испитаника службе за здравствену заштиту одраслих различитих установа ( $\chi^2=328,505$ ,  $df=38$ ,  $p<0,001$ ).

Табела 31. Скрининг за рано откривање депресије у последњих годину дана

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	22.2%	72.2%	5.6%	15.8%	77.2%	7.0%
ДЗ Вождовац	5.3%	90.4%	4.3%	9.0%	84.3%	6.6%
ДЗ Врачар	17.5%	70.1%	12.4%	16.1%	71.5%	12.4%
ДЗ Гроцка	36.4%	57.1%	6.5%	24.6%	68.9%	6.6%
ДЗ Звездара	33.3%	57.5%	9.2%	21.6%	70.9%	7.5%
ДЗ Земун	<b>2.6%</b>	<b>97.4%</b>		<b>2.2%</b>	<b>96.8%</b>	1.0%
ДЗ Лазаревац	<b>94.1%</b>	<b>5.9%</b>		<b>97.3%</b>	<b>2.7%</b>	
ДЗ Младеновац	24.0%	72.0%	4.0%	13.4%	83.2%	3.4%
ДЗ Нови Београд	3.4%	74.6%	<b>22.0%</b>	6.0%	75.0%	19.0%
ДЗ Обреновац	22.0%	54.3%	23.7%	20.5%	56.3%	<b>23.2%</b>
ДЗ Палилула	40.3%	50.7%	9.0%	31.2%	62.5%	6.3%
ДЗ Раковица	14.5%	78.2%	7.3%	9.2%	85.7%	5.1%
ДЗ Савски венац	28.4%	58.9%	12.8%	19.5%	71.0%	9.5%
ДЗ Сопот	60.7%	39.3%		37.7%	52.2%	10.1%
ДЗ Стари град	18.2%	81.8%		7.0%	86.0%	7.0%
ДЗ Чукарица	24.8%	72.9%	2.3%	15.3%	82.3%	2.4%
ЗЗЗ радника МУП-а	23.5%	70.6%	5.9%	17.8%	77.8%	4.4%
ЗЗЗЗС	17.9%	78.6%	3.6%	11.5%	83.6%	4.9%
ЗЗЗ радника ЖС	25.5%	73.6%	.9%	19.9%	74.4%	5.8%
ДЗ Сурчин	10.7%	89.3%		9.4%	86.8%	3.8%
<b>Укупно</b>	<b>23.9%</b>	<b>67.4%</b>	<b>8.7%</b>	<b>17.5%</b>	<b>75.0%</b>	<b>7.5%</b>

Ако анализирамо само одговоре 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 спровођени скрининзи код изабраног гинеколога (Графикон 31). Неопходно је интензивирати спровођење скрининга.

Графикон 31. 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 32).

Табела 32. Оцена рада медицинских сестара

Рад медицинских сестара	Просечна оцена		1	2	3	4	5
	2021	2022					
	Поштовање и љубазност	4,61					
Информације које пружају	4,61	4,59	1.4%	1.7%	5.6%	19.6%	71.7%
Сарадња са лекаром	4,68	4,66	1.1%	1.3%	4.2%	17.2%	76.2%

Посматрајући по здравственим установама (Табела 33), може се уочити висока просечна оцена којом су корисници оценили поштовање и љубазност медицинских сестара. Најзадовољнији су били корисници ДЗ Сопот (95,8%) и ДЗ Савски венац (90%), који су дали и највећу просечну оцену односу медицинских сестара према пацијентима (4,95 и 4,86). Најнижа просечна оцена се примећује код корисника ЗЗЗ студената, а разлика између установа је статистички високо значајна ( $p < 0,001$ ).

Табела 33. Оцена поштовања и љубазности медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,60	4,68	2.2%	1.1%	6.6%	6.6%	83.5%
ДЗ Вождовац	4,63	4,53	1.8%	0.9%	4.1%	29.3%	64.0%
ДЗ Врачар	4,39	4,62	0.6%	2.2%	5.0%	19.4%	72.8%
ДЗ Гроцка	4,85	4,76	1.2%		5.0%	9.3%	84.5%
ДЗ Звездара	4,56	4,28	6.0%	5.4%	8.9%	14.3%	65.4%
ДЗ Земун	4,34	4,46	0.3%	1.5%	8.5%	31.1%	58.5%
ДЗ Лазаревац	4,16	4,85	0.7%			12.7%	86.6%
ДЗ Младеновац	4,50	4,18	4.3%	6.2%	14.8%	16.7%	58.1%
ДЗ Нови Београд	4,72	4,86				13.7%	86.3%
ДЗ Обреновац	4,69	4,52	0.5%	0.8%	5.5%	32.5%	60.6%
ДЗ Палилула	4,69	4,68	0.9%	1.4%	6.9%	10.9%	79.9%
ДЗ Раковица	4,93	4,63	0.8%	1.7%	3.3%	22.3%	71.9%
ДЗ Савски венац	4,90	4,86	0.5%	2.7%	6.8%		90.1%
ДЗ Сопот	4,88	4,95			1.1%	3.2%	95.8%
ДЗ Стари град	4,73	4,59	0.6%	2.2%	7.3%	17.3%	72.6%
ДЗ Чукарица	4,52	4,65	0.7%	1.7%	5.5%	15.7%	76.4%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,12	4,53		5.0%	6.7%	18.3%	70.0%
ЗЗЗЗС	4,30	4,05	5.1%	10.3%	12.8%	17.9%	53.8%
ЗЗЗ радника ЖС	4,60	4,57				43.0%	57.0%
ДЗ Сурчин		4,51	1.2%	3.6%	7.1%	19.0%	69.0%
<b>Укупно</b>	<b>4,61</b>	<b>4,60</b>	<b>1.3%</b>	<b>1.8%</b>	<b>5.5%</b>	<b>18.5%</b>	<b>72.9%</b>

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 Сопот и ДЗ Савски венац (Табела 34). Сваки девети испитаник у ДЗ Звездара и ДЗ Младеновац, а сваки једанаести у 333 радника ЖС има лоше мишљење о добијеним информацијама од медицинских сестара. Разлика између установа је статистички високо значајна ( $p < 0,001$ ).

**Табела 34. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,64	4.65		3.4%	5.7%	13.6%	77.3%
ДЗ Вождовац	4,62	4.51	1.8%	1.4%	6.4%	25.0%	65.5%
ДЗ Врачар	4,37	4.61	0.6%	1.1%	5.0%	22.9%	70.4%
ДЗ Гроцка	4,87	4.77	1.3%		3.8%	10.6%	84.4%
ДЗ Звездара	4,48	4.28	6.9%	4.6%	8.5%	13.7%	66.3%
ДЗ Земун	4,35	4.44	0.6%	0.6%	9.8%	32.0%	57.0%
ДЗ Лазаревац	4,13	4.85	0.7%		0.7%	10.6%	88.0%
ДЗ Младеновац	4,51	4.12	5.3%	5.8%	16.0%	17.5%	55.3%
ДЗ Нови Београд	4,73	4.87				13.1%	86.9%
ДЗ Обреновац	4,72	4.52	0.8%	0.8%	4.5%	33.2%	60.7%
ДЗ Палилула	4,67	4.66	0.6%	2.3%	6.6%	11.5%	79.0%
ДЗ Раковица	4,90	4.65	0.8%	2.5%	2.5%	19.3%	74.8%
ДЗ Савски венац	4,88	4.85	0.2%	1.0%	2.2%	6.8%	89.8%
ДЗ Сопот	4,92	4.94				6.3%	93.7%
ДЗ Стари град	4,73	4.60	1.2%	1.2%	6.9%	18.5%	72.3%
ДЗ Чукарица	4,56	4.63	1.0%	1.2%	6.0%	17.0%	74.8%
333 радника МУП-а	4,14	4.52	1.7%	3.3%	5.0%	21.7%	68.3%
333 радника ЖС	4,61	4.31	2.6%	6.4%	12.8%	14.1%	64.1%
3333С	4,32	4.35			1.2%	62.2%	36.6%
ДЗ Сурчин		4.45	1.2%	2.4%	10.7%	21.4%	64.3%
<b>Укупно</b>	<b>4,61</b>	<b>4.59</b>	<b>1.4%</b>	<b>1.7%</b>	<b>5.6%</b>	<b>19.6%</b>	<b>71.7%</b>

Од свих испитиваних аспеката рада медицинских сестара, корисници су највишу оцену дали сарадњи са лекарима (4,66). Овом сарадњом изузетно је задовољно 76,2% корисника, који су дали највишу оцену и још 17,2% је дало оцену 4. Најниже просечне оцене сарадњи лекара и сестара дали су корисници ДЗ Младеновац (4,31) и ДЗ Звездара (4,37), док је највиша у ДЗ Нови Београд (4,99) и ДЗ Сопот, 4,95 (Табела 35). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о сарадњи медицинских сестара и лекара ( $p < 0,001$ ).

**Табела 35. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,64	4.80			4.5%	11.4%	84.1%
ДЗ Вождовац	4,64	4.50	1.8%	0.9%	4.6%	31.1%	61.6%
ДЗ Врачар	4,43	4.66		2.2%	3.9%	19.1%	74.7%
ДЗ Гроцка	4,87	4.78	1.3%	0.6%	3.8%	7.0%	87.3%
ДЗ Звездара	4,65	4.37	4.9%	5.2%	7.5%	12.8%	69.5%
ДЗ Земун	4,44	4.50	0.9%	0.3%	7.0%	31.8%	59.9%
ДЗ Лазаревац	4,22	4.87	0.7%			9.9%	89.4%
ДЗ Младеновац	4,55	4.31	3.9%	4.8%	9.7%	19.3%	62.3%
ДЗ Нови Београд	4,98	4.99				1.0%	99.0%
ДЗ Обреновац	4,74	4.55	0.5%	0.5%	3.7%	33.8%	61.5%
ДЗ Палилула	4,71	4.69	1.1%	2.0%	4.3%	11.5%	81.0%
ДЗ Раковица	5,00	4.66		2.5%	4.2%	18.5%	74.8%
ДЗ Савски венац	4,90	4.88		0.2%	2.2%	7.0%	90.5%
ДЗ Сопот	4,89	4.95				5.3%	94.7%
ДЗ Стари град	4,77	4.65	1.2%		6.4%	17.3%	75.1%
ДЗ Чукарица	4,68	4.74	0.7%	0.7%	4.2%	12.2%	82.1%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,45	4.66	1.7%	1.7%	3.4%	15.3%	78.0%
ЗЗЗЗС	4,61	4.62		3.9%	9.1%	7.8%	79.2%
ЗЗЗ радника ЖС	4,60	4.59				41.3%	58.7%
ДЗ Сурчин		4.60		3.6%	6.0%	17.9%	72.6%
<b>Укупно</b>	<b>4,68</b>	<b>4.66</b>	<b>1.1%</b>	<b>1.3%</b>	<b>4.2%</b>	<b>17.2%</b>	<b>76.2%</b>

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара и информацијама које оне дају су најзадовољнији испитаници у служби за здравствену заштиту деце, а сарадњом сестре са лекаром су најзадовољније гинеколошке пацијенткиње (Графикон 36). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности медицинских сестара различитих служби ( $p=0,013$ ), као и о сарадњи са лекаром ( $p=0,019$ ), док разлика није значајна за информације које дају сестре различитих служби ( $p=0,068$ ).

**Графикон 36. Задовољство радом медицинских сестара по службама (просечна оцена)**



## Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, **око 70% испитаника је апсолутно задовољно** поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара, временом које је посветио током прегледа, 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 37).

**Табела 37. Ставови корисника о изабраном лекару**

Изјава	1	2	3	4	5	Просечна оцена	
	%	%	%	%	%	2021	2022
поштовање и љубазност	1.2	1.5	4.5	18.5	74.3	<b>4,64</b>	<b>4.63</b>
лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	7.3	4.1	9.9	24.1	54.6	<b>4,20</b>	<b>4.15</b>
лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	3.8	3.3	7.3	21.7	63.9	<b>4,45</b>	<b>4.39</b>
време и пажња коју вам лекар посвети током прегледа	1.9	2.3	7.6	20.1	68.2	<b>4,55</b>	<b>4.50</b>
лекар даје објашњења и информације о болестима и лековима које вам прописује	1.9	2.1	6.7	20.8	68.4	<b>4,57</b>	<b>4.52</b>
лекар даје подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	2.6	2.7	6.3	20.5	67.9	<b>4,54</b>	<b>4.48</b>

Највишу оцену за поштовање и љубазност изабраних лекара дало је у просеку око три четвртине свих испитаних корисника, највише у ДЗ Нови Београд (94,5%), ДЗ Сопот (94,7%) и ДЗ Лазаревац (Табела 38).

**Табела 38. Задовољство корисника поштовањем и љубазношћу лекара**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,61	4.71			<b>8.9%</b>	11.1%	80.0%
ДЗ Вождовац	4,58	4.51	0.9%	2.3%	4.5%	29.3%	63.1%
ДЗ Врачар	4,47	4.54	0.6%	1.1%	6.7%	27.4%	64.2%
ДЗ Гроцка	4,74	4.75	0.6%		8.6%	5.6%	85.2%
ДЗ Звездара	4,62	4.36	3.8%	<b>6.7%</b>	<b>8.9%</b>	10.5%	70.1%
ДЗ Земун	4,36	4.52		1.2%	5.7%	33.1%	59.9%
ДЗ Лазаревац	<b>4,28</b>	4.90				9.7%	90.3%
ДЗ Младеновац	4,45	<b>4.15</b>	<b>9.3%</b>	3.4%	9.3%	19.0%	59.0%
ДЗ Нови Београд	<b>4,98</b>	<b>4.95</b>				5.5%	94.5%
ДЗ Обреновац	4,69	4.56	0.5%	0.5%	4.5%	31.6%	62.9%
ДЗ Палилула	4,65	4.65	2.3%	1.4%	5.2%	11.5%	79.7%
ДЗ Раковица	4,81	4.72		0.8%	5.9%	13.6%	79.7%
ДЗ Савски венац	4,91	4.88		1.0%	1.7%	5.5%	91.8%
ДЗ Сопот	4,87	<b>4.95</b>				5.3%	<b>94.7%</b>
ДЗ Стари град	4,74	4.69	0.6%	1.1%	4.6%	16.0%	77.7%
ДЗ Чукарица	4,69	4.71	1.0%	1.7%	3.2%	13.9%	80.2%
333 радника МУП-а	4,70	4.77			6.7%	10.0%	83.3%
333ЗС	4,57	4.63	1.3%	2.6%	2.6%	18.4%	75.0%
333 радника ЖС	4,44	4.31				<b>68.6%</b>	31.4%
ДЗ Сурчин		4.54		4.9%	6.1%	19.5%	69.5%
<b>Укупно</b>	<b>4,64</b>	<b>4.63</b>	<b>1.2%</b>	<b>1.5%</b>	<b>4.5%</b>	<b>18.5%</b>	<b>74.3%</b>

Лоше мишљење о љубазности и поштовању лекара има највише испитаника у ДЗ Младеновац, око 13% и у ДЗ Звездара, 10,5%. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности лекара између различитих установа ( $N=537,635$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Више од половине корисника оценило је највишом оценом познавање њихове личне ситуације (нпр. у кући, на послу) од стране изабраних лекара, највише у ДЗ Лазаревац (77%), ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд, а најмање у ЗЗЗ радника ЖС (32%) и ДЗ Земун (39,4%), (Табела 39). Да изабрани лекари не познају личну ситуацију пацијената мисли највише испитаника у ЗЗЗ студената (око 37%), ДЗ Младеновац (око 30%) и ДЗ Звездара и ДЗ Сурчин (по око 25%). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарском познавању њихове личне ситуације између различитих установа ( $\chi^2=879,979$ ,  $df=76$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 39. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,16	4.12	3.5%	4.7%	<b>21.2%</b>	17.6%	52.9%
ДЗ Вождовац	4,36	4.08	6.4%	4.6%	10.5%	31.5%	47.0%
ДЗ Врачар	3,86	3.99	6.8%	6.3%	13.1%	28.4%	45.5%
ДЗ Гроцка	4,37	4.43	3.2%	3.8%	11.5%	10.2%	71.3%
ДЗ Звездара	3,96	3.65	15.4%	<b>9.5%</b>	14.7%	15.7%	44.8%
ДЗ Земун	3,79	4.18	1.5%	2.4%	9.6%	49.1%	37.3%
ДЗ Лазаревац	3,40	4.68		0.7%	7.6%	14.6%	<b>77.1%</b>
ДЗ Младеновац	3,69	3.46	21.1%	9.0%	13.6%	15.6%	40.7%
ДЗ Нови Београд	4,57	<b>4.73</b>	0.3%			26.1%	73.5%
ДЗ Обреновац	4,54	4.39	2.6%	1.9%	6.6%	32.0%	56.9%
ДЗ Палилула	4,10	4.09	9.2%	3.5%	10.7%	22.3%	54.3%
ДЗ Раковица	4,47	4.03	8.5%	1.7%	17.9%	22.2%	49.6%
ДЗ Савски венац	<b>4,77</b>	4.41	6.6%	3.4%	5.9%	10.5%	73.5%
ДЗ Сопот	4,19	4.41	2.1%	4.3%	10.6%	16.0%	67.0%
ДЗ Стари град	4,28	3.79	12.4%	6.5%	16.5%	18.8%	45.9%
ДЗ Чукарица	3,83	4.18	8.8%	4.5%	8.8%	16.3%	61.7%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,73	3.75	10.2%	11.9%	16.9%	15.3%	45.8%
ЗЗЗЗС	<b>3,35</b>	<b>3.22</b>	<b>27.6%</b>	9.2%	15.8%	<b>7.9%</b>	39.5%
ЗЗЗ радника ЖС	4,47	4.31			<b>0.6%</b>	<b>67.4%</b>	<b>32.0%</b>
ДЗ Сурчин		3.46	18.3%	7.0%	19.7%	19.7%	35.2%
<b>Укупно</b>	<b>4,20</b>	<b>4.15</b>	<b>7.3%</b>	<b>4.1%</b>	<b>9.9%</b>	<b>24.1%</b>	<b>54.6%</b>

Познавање ранијих проблема и болести корисника од стране изабраног лекара, у просеку су два од три корисника оценила највишом оценом (највише у ДЗ Нови Београд, 96,6%, а затим у ДЗ Сопот), док је највише незадовољних било у ЗЗЗ студената, са 9,2% испитаника који су дали оцену 1 и 10,5% који су се изјаснили оценом 2 (Табела 40). По лошем мишљењу о овом аспекту лекарског рада истичу се и ДЗ Звездара, ДЗ Сурчин и ДЗ Младеновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника

о лекарском познавању њихових ранијих проблема и болести између различитих установа ( $\chi^2=829,146$ ,  $df=78$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 40. Задовољство корисника познавањем ранијих проблема и болести од стране изабраног лекара**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,40	4.46	1.1%	2.3%	12.6%	17.2%	66.7%
ДЗ Вождовац	4,46	4.27	2.7%	4.5%	8.6%	31.2%	52.9%
ДЗ Врачар	4,15	4.12	4.5%	5.6%	13.0%	26.6%	50.3%
ДЗ Гроцка	4,63	4.62	2.5%	1.3%	7.5%	9.4%	79.4%
ДЗ Звездара	4,20	3.95	10.9%	7.9%	11.3%	14.6%	55.3%
ДЗ Земун	4,06	4.23	1.2%	0.6%	10.2%	49.4%	38.6%
ДЗ Лазаревац	4,29	4.79			3.5%	13.9%	82.6%
ДЗ Младеновац	4,24	3.89	12.9%	4.0%	14.4%	18.8%	50.0%
ДЗ Нови Београд	4,97	4.96			0.3%	3.1%	96.6%
ДЗ Обреновац	4,65	4.47	0.8%	1.3%	5.6%	34.7%	57.6%
ДЗ Палилула	4,43	4.33	4.3%	4.9%	6.6%	22.0%	62.1%
ДЗ Раковица	4,60	4.36	4.2%	2.5%	8.4%	22.7%	62.2%
ДЗ Савски венац	4,83	4.67	2.4%	2.9%	3.4%	8.0%	83.2%
ДЗ Сопот	4,49	4.85		1.1%		11.8%	87.1%
ДЗ Стари град	4,43	4.13	8.2%	4.7%	9.4%	21.1%	56.7%
ДЗ Чукарица	4,22	4.44	4.0%	3.3%	6.5%	17.0%	69.2%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,18	4.37	1.7%	8.3%	10.0%	11.7%	68.3%
ЗЗЗЗС	3,94	3.92	9.2%	10.5%	13.2%	13.2%	53.9%
ЗЗЗ радника ЖС	4,55	4.44			3.5%	48.8%	47.7%
ДЗ Сурчин		3.96	8.0%	10.7%	12.0%	16.0%	53.3%
<b>Укупно</b>	<b>4,45</b>	<b>4.39</b>	<b>3.8%</b>	<b>3.3%</b>	<b>7.3%</b>	<b>21.7%</b>	<b>63.9%</b>

Око 68% укупног броја корисника сматра да су време и пажња коју им изабрани лекар посвећује одлични, а у зависности од установе проценат оних који су дали највишу оцenu креће се од 41% у ДЗ Земун до 97% у ДЗ Нови Београд (Табела 41). Лоше и веома лоше мишљење о времену које им изабрани лекар посвећује има 15% испитаника у ДЗ Звездара и 14% у ДЗ Младеновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарској пажњи и посвећеном времену, између различитих установа ( $N=439,974$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).



**Табела 41. Задовољство корисника временом и пажњом коју му изабрани лекар посвећује**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,52	4.53	1.1%	2.2%	6.7%	22.5%	67.4%
ДЗ Вождовац	4,51	4.32	1.8%	3.2%	8.6%	34.7%	51.8%
ДЗ Врачар	4,40	4.39		2.2%	15.2%	23.6%	59.0%
ДЗ Гроцка	4,67	4.65	2.5%	1.3%	8.1%	5.0%	83.1%
ДЗ Звездара	4,48	4.13	6.9%	<b>8.2%</b>	10.5%	14.4%	60.1%
ДЗ Земун	<b>4,17</b>	4.27	0.3%	0.9%	11.1%	<b>46.8%</b>	<b>40.8%</b>
ДЗ Лазаревац	4,37	4.85		0.7%	0.7%	11.8%	86.8%
ДЗ Младеновац	4,38	<b>3.94</b>	<b>8.5%</b>	5.5%	18.4%	18.9%	48.8%
ДЗ Нови Београд	<b>4,99</b>	<b>4.97</b>				<b>3.1%</b>	<b>96.9%</b>
ДЗ Обреновац	4,65	4.45	0.5%	1.3%	8.2%	32.6%	57.4%
ДЗ Палилула	4,51	4.55	2.9%	2.6%	6.3%	13.5%	74.8%
ДЗ Раковица	4,59	4.53	2.5%	2.5%	5.0%	19.3%	70.6%
ДЗ Савски венац	4,86	4.77	1.0%	1.7%	3.6%	6.6%	87.1%
ДЗ Сопот	4,75	4.85			2.2%	10.8%	87.1%
ДЗ Стари град	4,57	4.44	2.3%	1.7%	13.2%	14.9%	67.8%
ДЗ Чукарица	4,57	4.59	1.0%	2.5%	5.7%	18.0%	72.8%
333 радника МУП-а	4,44	4.59			10.2%	20.3%	69.5%
3333С	4,35	4.42	2.6%		<b>14.5%</b>	18.4%	64.5%
333 радника ЖС	4,53	4.58				42.4%	57.6%
ДЗ Сурчин		4.25	4.0%	5.3%	13.3%	16.0%	61.3%
<b>Укупно</b>	<b>4,55</b>	<b>4.50</b>	<b>1.9%</b>	<b>2.3%</b>	<b>7.6%</b>	<b>20.1%</b>	<b>68.2%</b>

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 68% испитаника (Табеле 42 и Табела 43). Преко 85% корисника се изјаснило највишом оценом за оба наведена аспекта лекарског рада у ДЗ Нови Београд, ДЗ Лазаревац и ДЗ Сопот, док лоше мишљење има око 15% испитаника у ДЗ Звездара и ДЗ Младеновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима која добијају од лекара између различитих установа ( $N=429,917$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ), као и у мишљењу испитаника о лекарском познавању њихове личне ситуације између различитих установа ( $N=373,520$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Табела 42. Задовољство корисника објашњењима и информацијама које добија о болестима и лековима које му изабрани лекар прописује

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,50	4.66		2.3%	5.8%	15.1%	76.7%
ДЗ Вождовац	4,56	4.42	0.9%	5.0%	4.5%	30.3%	59.3%
ДЗ Врачар	4,37	4.44		1.7%	13.6%	23.7%	61.0%
ДЗ Гроцка	4,71	4.71	1.3%	1.3%	7.5%	5.0%	84.9%
ДЗ Звездара	4,45	4.12	6.6%	8.2%	10.2%	16.7%	58.4%
ДЗ Земун	4,20	4.28	0.6%		9.6%	50.3%	39.5%
ДЗ Лазаревац	4,38	4.87			2.1%	9.0%	88.9%
ДЗ Младеновац	4,42	3.96	8.5%	5.0%	18.6%	17.1%	50.8%
ДЗ Нови Београд	4,98	4.96				3.8%	96.2%
ДЗ Обреновац	4,66	4.51	0.5%	0.8%	5.3%	34.0%	59.4%
ДЗ Палилула	4,49	4.50	3.7%	2.9%	7.4%	11.7%	74.2%
ДЗ Раковица	4,69	4.55	0.8%	2.5%	7.6%	18.6%	70.3%
ДЗ Савски венац	4,88	4.73	1.0%	1.2%	5.1%	8.8%	83.9%
ДЗ Сопот	4,78	4.86			1.1%	11.7%	87.2%
ДЗ Стари град	4,60	4.50	2.3%	1.7%	8.1%	19.1%	68.8%
ДЗ Чукарица	4,54	4.59	2.0%	2.3%	4.5%	17.8%	73.5%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,52	4.58		3.4%	6.8%	18.6%	71.2%
ЗЗЗЗС	4,48	4.53	3.9%	1.3%	6.6%	14.5%	73.7%
ЗЗЗ радника ЖС	4,55	4.45				54.7%	45.3%
ДЗ Сурчин		4.37	4.0%	1.3%	12.0%	18.7%	64.0%
<b>Укупно</b>	<b>4,57</b>	<b>4.52</b>	<b>1.9%</b>	<b>2.1%</b>	<b>6.7%</b>	<b>20.8%</b>	<b>68.4%</b>

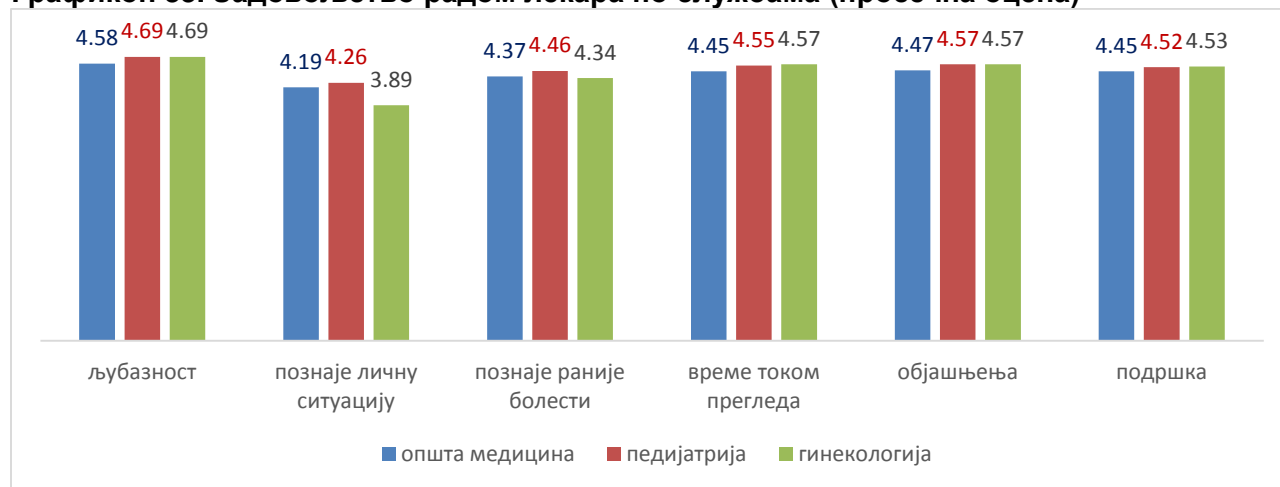
Табела 43. Задовољство корисника подршком и мотивацијом коју му изабрани лекар пружа да се лакше избори са здравственим проблемима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,47	4.63		3.4%	6.9%	12.6%	77.0%
ДЗ Вождовац	4,57	4.46	1.8%	4.1%	8.1%	18.5%	67.6%
ДЗ Врачар	4,25	4.39	0.6%	2.3%	15.9%	19.9%	61.4%
ДЗ Гроцка	4,65	4.63	3.8%	1.3%	6.3%	5.1%	83.5%
ДЗ Звездара	4,33	4.10	7.9%	7.9%	8.6%	17.5%	57.9%
ДЗ Земун	4,19	4.24	1.2%	0.9%	9.4%	49.4%	39.1%
ДЗ Лазаревац	4,39	4.90				10.5%	89.5%
ДЗ Младеновац	4,30	3.88	11.0%	6.5%	15.5%	17.5%	49.5%
ДЗ Нови Београд	4,94	4.85				14.8%	85.2%
ДЗ Обреновац	4,63	4.48	0.5%	1.8%	5.8%	32.5%	59.4%
ДЗ Палилула	4,54	4.52	4.0%	2.6%	6.9%	10.6%	75.9%
ДЗ Раковица	4,71	4.52	0.9%	5.2%	4.3%	20.0%	69.6%
ДЗ Савски венац	4,88	4.72	2.0%	1.2%	4.1%	8.5%	84.1%
ДЗ Сопот	4,62	4.84		1.1%	2.1%	8.5%	88.3%
ДЗ Стари град	4,58	4.46	3.5%	3.5%	7.0%	15.7%	70.3%
ДЗ Чукарица	4,50	4.55	2.3%	3.0%	4.8%	17.0%	72.9%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,37	4.53		5.1%	6.8%	18.6%	69.5%
ЗЗЗЗС	4,20	4.37	5.3%	3.9%	6.6%	17.1%	67.1%
ЗЗЗ радника ЖС	4,57	4.44				55.8%	44.2%
ДЗ Сурчин		4.22	5.5%	4.1%	9.6%	24.7%	56.2%
<b>Укупно</b>	<b>4,54</b>	<b>4.48</b>	<b>2.6%</b>	<b>2.7%</b>	<b>6.3%</b>	<b>20.5%</b>	<b>67.9%</b>



Посматрано по службама, рад изабраних лекара је најбоље оцењен у служби за здравствену заштиту деце у већини аспеката (Графикон 33). Једино су подршка коју лекари дају пацијентима да се лакше изборе са здравственим проблемима и време посвећено током прегледа најбоље оцењени у служби за здравствену заштиту жена. У овој служби најмање испитаница сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију, као и да познаје њихове раније проблеме и болести. Најмање просечне оцене за време посвећено током прегледа, дата објашњења и информације, пружену подршку и љубазност и поштовање добили су лекари у служби за здравствену заштиту одраслих. Разлике у мишљењу испитаника за све наведене аспекте рада лекара различитих служби су статистички значајне.

**Графикон 33. Задовољство радом лекара по службама (просечна оцена)**



## Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите

У 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 3,7%-38% случајева. Испитаници су најмање били упознати са процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената (38%), доступности здравствене установе инвалидима и особама у колицима (27,6%) и интернет страницом установе (26%). Сваки пети испитаник не зна да ли има довољно опреме у установи, а још око 15% не зна да ли су лекари доступни викендом, да ли постоји могућност телефонске консултације са лекаром и да ли има довољно кадра у установи. **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, као и претходне године, просечно били најзадовољнији радним временом установе (4,67) затим могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (4,54) и доступношћу лекара викендом (4,43), а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе (3,43), (Табела 44). Све просечне оцене су нешто ниже у односу на претходну годину изузев за паркинг испред установе.

**Табела 44. Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите**

Р. Бр.	Аспект организације здравствене заштите	Просечна оцена		Процент одговора „Не знам“
		задовољства корисника	2021	
1	Радно време установе	4,68	4.67	6.2
2	Доступност лекара викендом	4,47	4.43	15.6
3	Доступност инвалидима и особама у колицима	4,31	4.24	27.6
4	Број места за седење у чекаоници	4,41	4.34	4.7
5	Време чекања до посете у чекаоници	4,14	4.11	3.7
6	Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,09	4.05	15.7
7	Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4,56	4.54	7.2
8	Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,23	4.16	15.8
9	Интернет страница установе	4,17	4.10	26.1
10	Медицинска опрема у установи	4,25	4.14	21.1
11	Хигијена установе	4,36	4.29	4.8
12	Паркинг испред установе	3,34	3.43	13.3
13	Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,24	4.19	38.2

Од свих организационих аспеката, корисници су највишом оценом **4,67** оценили задовољство радним временом здравствене установе, при чему је више од три четвртине дало оцену 5, док је мање од 2% оних корисника који су дали најнижу оцену (Табела 45). Посматрано по установама, преко 90% испитаника мисли да је радно време одлично у ДЗ Савски венац, ДЗ Нови Београд, ДЗ Сопот и ДЗ Земун. Насупрот томе, лоше мишљење о радном времену установе има сваки осми испитаник у ДЗ Звездара и ДЗ Младеновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о радном времену установе, између различитих установа ( $N=328,494$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Доступност лекара викендом је организациони аспект здравствене заштите којим је веома задовољно две трећине испитиваних корисника (68%), колико је дало оцену 5 и још петина (18%) која је дала оцену 4 (Табела 46). У целини, просечна оцена задовољства корисника доступношћу лекара викендом је висока, 4,43 и налази се међу прва три највише оцењена аспекта здравствене заштите. Посматрано по установама, око 90% испитаника мисли да је доступност лекара викендом одлична у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот. Лоше мишљење о доступности лекара викендом има скоро сваки четврти испитаник у ДЗ Звездара и ДЗ Младеновац, а сваки пети у 333 студената и ДЗ Стари град. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о доступности лекара викендом, између различитих установа ( $N=381,997$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 45. Задовољство корисника радним временом здравствене установе**

Просечна оцена	ОЦЕНА
----------------	-------

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021	2022	ОЦЕНА				
			1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,43	4.60		2.4%	6.1%	20.7%	70.7%
ДЗ Вождовац	4,53	4.51	0.9%	1.4%	3.3%	34.6%	59.7%
ДЗ Врачар	4,74	4.78	1.3%	0.6%	1.9%	11.4%	84.8%
ДЗ Гроцка	4,73	4.63	2.0%	2.0%	7.3%	8.6%	80.1%
ДЗ Звездара	4,62	4.28	8.5%	4.8%	6.1%	11.9%	68.7%
ДЗ Земун	4,57	4.88		0.6%	2.2%	5.6%	91.6%
ДЗ Лазаревац	4,39	4.78	0.9%		0.9%	16.8%	81.4%
ДЗ Младеновац	4,37	4.05	9.3%	4.1%	15.0%	15.0%	56.5%
ДЗ Нови Београд	5,00	4.95				4.6%	95.4%
ДЗ Обреновац	4,79	4.63	1.1%	1.4%	1.9%	24.5%	71.2%
ДЗ Палилула	4,70	4.65	0.9%	1.3%	6.0%	15.1%	76.7%
ДЗ Раковица	4,85	4.70		2.7%	5.3%	11.5%	80.5%
ДЗ Савски венац	4,94	4.95	0.3%	0.3%	0.8%	1.8%	97.0%
ДЗ Сопот	4,84	4.89			2.2%	6.7%	91.1%
ДЗ Стари град	4,71	4.61	3.7%		5.0%	13.7%	77.6%
ДЗ Чукарица	4,76	4.66	1.6%	0.8%	5.2%	15.1%	77.4%
333 радника МУП-а	4,40	4.75			6.7%	11.7%	81.7%
3333С	4,41	4.54	2.9%	1.4%	7.1%	15.7%	72.9%
333 радника ЖС	4,69	4.75				25.0%	75.0%
ДЗ Сурчин		4.76		1.3%	4.0%	12.0%	82.7%
<b>Укупно</b>	<b>4,68</b>	<b>4.67</b>	<b>1.8%</b>	<b>1.3%</b>	<b>4.0%</b>	<b>13.6%</b>	<b>79.3%</b>

Табела 46. Задовољство корисника доступношћу лекара викендом

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,00	4.41		2.6%	14.5%	22.4%	60.5%
ДЗ Вождовац	4,41	4.29	1.5%	3.6%	5.6%	42.6%	46.7%
ДЗ Врачар	4,34	4.56	2.8%	0.7%	7.7%	14.8%	73.9%
ДЗ Гроцка	4,55	4.40	5.2%	4.5%	6.0%	14.2%	70.1%
ДЗ Звездара	4,18	3.87	15.0%	8.3%	7.9%	11.9%	56.9%
ДЗ Земун	4,37	4.75	1.0%	1.0%	1.3%	15.8%	80.9%
ДЗ Лазаревац	4,52	4.78			3.4%	15.5%	81.0%
ДЗ Младеновац	3,78	3.57	16.3%	7.3%	19.7%	16.9%	39.9%
ДЗ Нови Београд	4,99	4.92			0.5%	6.8%	92.8%
ДЗ Обреновац	4,75	4.52	2.5%	2.2%	2.5%	26.6%	66.2%
ДЗ Палилула	4,43	4.36	2.5%	3.2%	10.3%	24.2%	59.8%
ДЗ Раковица	4,69	4.27	3.1%	6.3%	11.5%	18.8%	60.4%
ДЗ Савски венац	4,86	4.77	2.2%	0.6%	4.2%	4.2%	88.8%
ДЗ Сопот	4,47	4.84		1.2%	2.5%	7.4%	88.9%
ДЗ Стари град	4,44	3.84	14.3%	5.0%	12.6%	18.5%	49.6%
ДЗ Чукарица	4,32	4.43	3.4%	4.6%	7.4%	14.7%	69.9%
333 радника МУП-а	3,37	4.32	2.0%	6.0%	14.0%	14.0%	64.0%
3333С	3,81	3.90	9.6%	11.5%	5.8%	25.0%	48.1%
333 радника ЖС	4,50	4.55				45.3%	54.7%
ДЗ Сурчин		4.51		4.2%	9.7%	16.7%	69.4%
<b>Укупно</b>	<b>4,47</b>	<b>4.43</b>	<b>4.1%</b>	<b>3.2%</b>	<b>6.4%</b>	<b>18.4%</b>	<b>68.0%</b>

Доступност здравствене заштите инвалидима била је одлична за 58% и веома добра за 20,5% испитаника. Највишу просечну оцену су дали корисници ДЗ Нови Београд (4,95) и

ДЗ Сопот (4,92), а најнижу корисници ДЗ Звездара (3,3) и ДЗ Земун (Табела 47). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о доступности здравствене заштите инвалидима и особама у колицима, између различитих установа (N=815,662, df=19, p<0,001).

**Табела 47. Задовољство корисника доступношћу инвалидима и особама у колицима**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,09	4.13	3.8%	1.9%	26.9%	11.5%	55.8%
ДЗ Вождовац	4,00	3.99	5.0%	5.6%	11.9%	40.6%	36.9%
ДЗ Врачар	3,09	4.36	4.5%	6.2%	8.9%	9.8%	70.5%
ДЗ Гроцка	4,67	4.45	2.9%	4.8%	6.7%	15.4%	70.2%
ДЗ Звездара	3,99	<b>3.30</b>	<b>21.0%</b>	<b>14.0%</b>	14.5%	15.0%	35.5%
ДЗ Земун	3,91	3.42	1.0%	3.4%	54.5%	34.8%	<b>6.2%</b>
ДЗ Лазаревац	4,47	4.47	1.9%	1.0%	8.6%	25.7%	62.9%
ДЗ Младеновац	3,52	3.53	19.3%	6.4%	17.1%	16.4%	40.7%
ДЗ Нови Београд	<b>4,99</b>	<b>4.95</b>			<b>0.6%</b>	<b>3.2%</b>	<b>96.1%</b>
ДЗ Обреновац	4,70	4.58	1.1%	2.3%	2.0%	26.6%	68.0%
ДЗ Палилула	4,47	4.20	6.6%	3.1%	9.2%	25.9%	55.3%
ДЗ Раковица	4,55	4.71			8.0%	13.3%	78.7%
ДЗ Савски венац	4,85	4.74	2.2%	0.6%	4.4%	6.0%	86.8%
ДЗ Сопот	4,73	4.92			1.3%	5.3%	93.4%
ДЗ Стари град	4,61	4.25	8.6%	4.3%	5.4%	17.2%	64.5%
ДЗ Чукарица	4,52	4.59	2.3%	1.9%	6.1%	14.1%	75.6%
ЗЗЗ радника МУП-а	<b>2,93</b>	3.61	10.5%	7.9%	28.9%	15.8%	36.8%
ЗЗЗЗС	3,31	4.10	3.3%	16.7%	3.3%	20.0%	56.7%
ЗЗЗ радника ЖС	4,49	3.92		2.0%	<b>27.6%</b>	<b>46.7%</b>	23.7%
ДЗ Сурчин		4.67	1.7%	1.7%	1.7%	17.2%	77.6%
<b>Укупно</b>	<b>4,31</b>	<b>4.24</b>	<b>4.6%</b>	<b>3.6%</b>	<b>13.2%</b>	<b>20.5%</b>	<b>58.1%</b>

Корисници су у целини задовољнији бројем места за седење у чекаоници (**4,34**) у односу на време чекања до посете у чекаоници (**4,11**). Просечно задовољство местима у чекаоници најмање је међу корисницима ДЗ Младеновац и ДЗ Земун, док су бројем места за чекање на преглед најзадовољнији корисници ДЗ Сопот, ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Гроцка (Табела 48). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о броју места за седење у чекаоници, између различитих установа (N=654,651, df=19, p<0,001).

**Табела 48. Задовољство корисника бројем места за седење у чекаоници**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,34	3.94	1.2%	17.1%	15.9%	18.3%	47.6%
ДЗ Вождовац	4,25	4.23	0.5%	2.0%	7.3%	54.1%	36.1%
ДЗ Врачар	4,08	4.32	2.0%	2.6%	14.4%	23.5%	57.5%
ДЗ Гроцка	4,74	4.63	0.7%		9.5%	15.0%	74.8%
ДЗ Звездара	4,17	3.87	11.1%	8.0%	11.8%	20.9%	48.1%
ДЗ Земун	4,07	3.72	0.9%	1.2%	37.3%	46.0%	14.6%
ДЗ Лазаревац	4,20	4.62	0.7%	3.5%	3.5%	18.2%	74.1%
ДЗ Младеновац	4,02	3.66	13.6%	9.4%	15.7%	19.4%	41.9%
ДЗ Нови Београд	4,99	4.86			1.1%	12.0%	87.0%
ДЗ Обреновац	4,64	4.48	1.1%	2.4%	4.9%	30.8%	60.8%
ДЗ Палилула	4,36	4.27	1.9%	4.8%	11.3%	28.4%	53.5%
ДЗ Раковица	4,25	4.57		3.3%	7.5%	18.3%	70.8%
ДЗ Савски венац	4,76	4.81		0.5%	4.9%	8.0%	86.6%
ДЗ Сопот	4,75	4.90			1.1%	7.4%	91.5%
ДЗ Стари град	4,59	4.42	1.2%	3.0%	10.4%	23.2%	62.2%
ДЗ Чукарица	4,29	4.27	1.8%	6.5%	12.2%	21.6%	57.8%
333 радника МУП-а	3,64	4.42		1.7%	13.6%	25.4%	59.3%
3333С	4,13	4.36		9.6%	8.2%	19.2%	63.0%
333 радника ЖС	4,55	4.52				47.5%	52.5%
ДЗ Сурчин		3.82	14.1%	6.4%	15.4%	11.5%	52.6%
<b>Укупно</b>	<b>4,41</b>	<b>4.34</b>	<b>2.4%</b>	<b>3.6%</b>	<b>10.7%</b>	<b>24.6%</b>	<b>58.7%</b>

**Табела 49. Задовољство корисника временом чекања до посете у чекаоници**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,87	3.56	7.1%	14.1%	29.4%	14.1%	35.3%
ДЗ Вождовац	3,79	3.72	3.3%	5.7%	30.3%	37.0%	23.7%
ДЗ Врачар	3,91	4.03	3.7%	3.1%	25.2%	22.7%	45.4%
ДЗ Гроцка	4,44	4.45	2.7%	1.4%	11.6%	17.1%	67.1%
ДЗ Звездара	3,85	3.35	17.7%	8.5%	20.7%	27.6%	25.5%
ДЗ Земун	3,69	3.94	2.3%	1.6%	10.6%	71.3%	14.2%
ДЗ Лазаревац	4,16	4.42	0.7%	2.1%	7.6%	34.0%	55.6%
ДЗ Младеновац	3,50	2.95	25.5%	17.2%	18.2%	15.1%	24.0%
ДЗ Нови Београд	4,97	4.77			0.4%	22.5%	77.1%
ДЗ Обреновац	4,59	4.38	1.3%	3.2%	5.9%	34.7%	54.8%
ДЗ Палилула	4,01	3.99	6.5%	5.0%	15.9%	28.3%	44.2%
ДЗ Раковица	4,29	4.32	3.4%	3.4%	11.1%	22.2%	59.8%
ДЗ Савски венац	4,70	4.61	1.5%	2.3%	5.9%	14.2%	76.0%
ДЗ Сопот	4,41	4.78			1.1%	19.6%	79.3%
ДЗ Стари град	4,16	3.86	5.5%	3.7%	25.2%	30.7%	35.0%
ДЗ Чукарица	4,06	4.15	2.4%	6.4%	16.0%	23.7%	51.5%
333 радника МУП-а	2,97	4.25	1.7%	5.0%	13.3%	26.7%	53.3%
3333С	3,36	3.89	4.3%	12.9%	18.6%	18.6%	45.7%
333 радника ЖС	4,55	4.55				45.3%	54.7%
ДЗ Сурчин		3.67	9.0%	11.5%	21.8%	19.2%	38.5%
<b>Укупно</b>	<b>4,14</b>	<b>4.11</b>	<b>4.9%</b>	<b>4.7%</b>	<b>13.3%</b>	<b>29.1%</b>	<b>48.0%</b>

Времене чекања до посете у чекаоници је одлично за половину корисника, а веома добро за још 29% испитаника. Близу 80% најзадовољнијих корисника се налазило само у ДЗ Сопот и ДЗ Нови Београд (Табела 49). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања до посете у чекаоници, између различитих установа ( $N=700,495$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Могућношћу телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена задовољан је тек сваки други испитаник, док је чак 14% корисника дало једну од две најниже оцене (Табела 50). Просечна оцена изнад 4,5 се налази у ДЗ Сопот, ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и 333 радника ЖС. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о могућности телефонске консултације са лекаром у току радног времена, између различитих установа ( $N=381,997$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 50. Задовољство корисника могућношћу телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,12	3.39	20.3%	14.9%	12.2%	10.8%	41.9%
ДЗ Вождовац	4,01	3.87	4.5%	5.5%	17.0%	44.5%	28.5%
ДЗ Врачар	3,84	3.85	8.9%	5.7%	19.0%	24.7%	41.8%
ДЗ Гроцка	4,46	4.39	5.8%	4.4%	5.8%	12.4%	71.5%
ДЗ Звездара	3,67	3.19	25.5%	9.5%	16.5%	17.7%	30.9%
ДЗ Земун	<b>3,09</b>	3.97	1.3%	2.3%	5.7%	79.3%	<b>11.4%</b>
ДЗ Лазаревац	4,04	4.46		2.9%	6.6%	32.4%	58.1%
ДЗ Младеновац	3,42	<b>3.13</b>	<b>27.6%</b>	8.0%	19.0%	14.9%	30.5%
ДЗ Нови Београд	<b>4,97</b>	4.59			<b>1.9%</b>	36.9%	61.3%
ДЗ Обреновац	4,57	4.37	2.8%	5.1%	3.4%	29.9%	58.9%
ДЗ Палилула	4,10	4.02	8.2%	5.6%	11.8%	24.7%	49.7%
ДЗ Раковица	4,64	4.21	7.9%	6.9%	5.9%	14.9%	64.4%
ДЗ Савски венац	4,80	4.62	5.2%	0.9%	3.2%	8.3%	<b>82.5%</b>
ДЗ Сопот	4,43	<b>4.66</b>		1.2%	4.7%	20.9%	73.3%
ДЗ Стари град	3,76	3.44	16.0%	12.2%	<b>20.6%</b>	13.7%	37.4%
ДЗ Чукарица	3,71	3.90	13.3%	8.6%	9.3%	12.3%	56.5%
333 радника МУП-а	3,27	4.36	8.0%	2.0%	8.0%	10.0%	72.0%
3333С	3,45	4.00	6.4%	<b>17.0%</b>	8.5%	<b>6.4%</b>	61.7%
333 радника ЖС	4,60	4.55				<b>45.5%</b>	54.5%
ДЗ Сурчин		3.67	19.4%	10.4%	6.0%	11.9%	52.2%
<b>Укупно</b>	<b>4,09</b>	<b>4.05</b>	<b>8.6%</b>	<b>5.4%</b>	<b>9.0%</b>	<b>26.8%</b>	<b>50.3%</b>

У 2022. години 70,5% 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, ДЗ Сопот и ДЗ Савски венац најзадовољнији су могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности, док су најмање задовољни испитаници у ДЗ Звездара (сваки пети оцењује ову могућност као лошу или веома лошу), ДЗ Младеновац и 333 студената (Табела 51). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника



о могућности обављања прегледа истог дана у случају хитности, између различитих установа ( $N=610,618$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 51. Задовољство корисника могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,58	4.61	2.4%	1.2%	4.8%	15.7%	75.9%
ДЗ Вождовац	4,39	4.40	2.0%	1.5%	6.3%	34.6%	55.6%
ДЗ Врачар	4,53	4.57	3.6%	1.2%	5.4%	14.5%	75.3%
ДЗ Гроцка	4,76	4.69	0.7%	2.0%	7.3%	7.3%	82.7%
ДЗ Звездара	4,32	<b>4.02</b>	<b>12.6%</b>	5.9%	<b>10.4%</b>	8.9%	62.2%
ДЗ Земун	<b>4,18</b>	4.10	1.3%	1.9%	2.3%	<b>74.5%</b>	<b>20.0%</b>
ДЗ Лазаревац	4,70	4.84			1.5%	12.7%	85.8%
ДЗ Младеновац	4,22	4.11	10.2%	3.8%	10.2%	16.7%	59.1%
ДЗ Нови Београд	<b>4,99</b>	<b>4.97</b>				2.9%	<b>97.1%</b>
ДЗ Обреновац	4,73	4.55	1.1%	1.9%	3.6%	27.3%	66.0%
ДЗ Палилула	4,51	4.58	1.0%	1.9%	6.4%	19.6%	71.1%
ДЗ Раковица	4,85	4.54	1.8%	4.4%	7.1%	11.5%	75.2%
ДЗ Савски венац	4,88	4.87	0.8%	0.3%	1.8%	5.6%	91.6%
ДЗ Сопот	4,71	<b>4.97</b>				3.3%	96.7%
ДЗ Стари град	4,56	4.43	4.8%	4.1%	8.2%	9.5%	73.5%
ДЗ Чукарица	4,57	4.59	2.2%	1.7%	5.8%	15.5%	74.8%
333 радника МУП-а	4,23	4.78		1.8%	1.8%	12.7%	83.6%
3333С	4,48	4.26	6.9%	<b>6.9%</b>	8.6%	8.6%	69.0%
333 радника ЖС	4,58	4.52			1.2%	45.2%	53.6%
ДЗ Сурчин		4.67	1.4%	5.6%	4.2%	<b>2.8%</b>	86.1%
<b>Укупно</b>	<b>4,56</b>	<b>4.54</b>	<b>2.6%</b>	<b>2.0%</b>	<b>4.7%</b>	<b>20.2%</b>	<b>70.5%</b>

Половина корисника оценила је највишом оценом расположивост одговарајућег кадра у установи (49,9%), док је још 29,4% испитаника дало је оцену 4 (Табела 52). Према мишљењу испитаника расположивост одговарајућег кадра у установи је најбоља у ДЗ Нови Београд, ДЗ Сопот и ДЗ Савски венац, а најлошија у ДЗ Младеновац, ДЗ Звездара и ДЗ Стари град. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о расположивости одговарајућег кадра у установи, између различитих установа ( $N=429,209$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Око 90% корисника је задовољно интернет страницом установе у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот (Табела 53). Најмање су задовољни пацијенти ДЗ Сурчин. Овај дом здравља је основан и почео са радом непуна два месеца пре спровођења анкете, тако да је и интернет страница била у фази израде. Лоше и веома лоше мишљење о интернет страници установе има око 40% испитаника у ДЗ Младеновац, као и око 30% у ДЗ Барајево и ДЗ Звездара. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о интернет страници установе, између различитих установа ( $N=568,204$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 52. Задовољство корисника расположивошћу одговарајућег кадра у установи**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,95	3.89	5.4%	6.8%	25.7%	17.6%	44.6%
ДЗ Вождовац	4,09	3.99	1.6%	6.0%	16.5%	43.4%	32.4%
ДЗ Врачар	3,96	4.08	6.2%	6.8%	10.3%	26.7%	50.0%
ДЗ Гроцка	4,50	4.34	3.0%	5.3%	11.4%	15.2%	65.2%
ДЗ Звездара	3,99	3.62	11.9%	11.9%	16.5%	22.2%	37.5%
ДЗ Земун	3,70	3.99	1.0%	2.0%	7.2%	77.1%	12.7%
ДЗ Лазаревац	3,89	4.08	0.8%	2.4%	21.1%	39.0%	36.6%
ДЗ Младеновац	3,56	3.37	20.0%	10.0%	18.3%	16.1%	35.6%
ДЗ Нови Београд	4,99	4.79				21.1%	78.9%
ДЗ Обреновац	4,63	4.33	2.2%	3.2%	7.7%	33.0%	53.8%
ДЗ Палилула	4,19	4.07	4.3%	4.3%	19.9%	23.2%	48.3%
ДЗ Раковица	3,95	4.38	2.9%	1.9%	13.5%	17.3%	64.4%
ДЗ Савски венац	4,76	4.69	0.9%	2.1%	6.0%	9.1%	81.9%
ДЗ Сопот	4,60	4.69		2.5%	2.5%	18.8%	76.2%
ДЗ Стари град	3,97	3.72	11.5%	9.2%	16.8%	21.4%	41.2%
ДЗ Чукарица	4,23	4.27	2.7%	3.6%	14.3%	23.0%	56.4%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,59	4.16		5.5%	14.5%	38.2%	41.8%
ЗЗЗЗС	4,23	4.42		6.8%	13.6%	10.2%	69.5%
ЗЗЗ радника ЖС	4,56	4.40			0.6%	59.1%	40.3%
ДЗ Сурчин		3.97	7.5%	6.0%	17.9%	19.4%	49.3%
<b>Укупно</b>	<b>4.23</b>	<b>4.16</b>	<b>4.2%</b>	<b>4.6%</b>	<b>12.0%</b>	<b>29.4%</b>	<b>49.9%</b>

**Табела 53. Задовољство корисника интернет страницом установе**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,90	3.31	19.6%	9.8%	23.5%	13.7%	33.3%
ДЗ Вождовац	4,22	4.16	2.7%	2.7%	12.1%	40.7%	41.8%
ДЗ Врачар	3,80	3.98	14.2%	3.3%	5.0%	25.0%	52.5%
ДЗ Гроцка	4,26	4.20	9.7%	3.9%	8.7%	11.7%	66.0%
ДЗ Звездара	3,79	3.39	20.4%	9.3%	18.1%	15.3%	37.0%
ДЗ Земун	3,51	4.08	1.0%	1.7%	3.7%	75.3%	18.4%
ДЗ Лазаревац	3,91	3.89	6.2%	5.2%	21.6%	27.8%	39.2%
ДЗ Младеновац	3,36	3.11	29.6%	9.6%	11.9%	17.8%	31.1%
ДЗ Нови Београд	4,99	4.93				6.7%	93.3%
ДЗ Обреновац	4,47	4.29	1.8%	4.8%	6.3%	36.5%	50.6%
ДЗ Палилула	3,79	3.80	8.4%	6.0%	26.1%	16.1%	43.4%
ДЗ Раковица	4,53	4.35	2.3%	7.0%	11.6%	11.6%	67.4%
ДЗ Савски венац	4,78	4.84	1.2%	0.3%	2.3%	5.8%	90.4%
ДЗ Сопот	4,37	4.85			1.5%	11.9%	86.6%
ДЗ Стари град	4,08	3.50	8.0%	19.5%	18.6%	22.1%	31.9%
ДЗ Чукарица	3,84	4.04	8.8%	4.9%	14.1%	18.0%	54.2%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,42	4.19	2.3%	7.0%	14.0%	23.3%	53.5%
ЗЗЗЗС	3,98	4.06	8.0%	8.0%	8.0%	22.0%	54.0%
ЗЗЗ радника ЖС	4,45	4.31				68.6%	31.4%
ДЗ Сурчин		3.04	29.1%	14.5%	12.7%	10.9%	32.7%
<b>Укупно</b>	<b>4.17</b>	<b>4.10</b>	<b>7.2%</b>	<b>4.8%</b>	<b>10.2%</b>	<b>27.0%</b>	<b>50.9%</b>



Нешто мање од половине корисника оценило је највишом оценом задовољство медицинском опремом у установи и још нешто више од четвртине дало је оцену 4 (Табела 54). Лоше и веома лоше мишљење о медицинској опреми има највише испитаника у ДЗ Младеновац (27,5%), као и сваки четврти испитаник у ДЗ Звездара, а сваки пети у ДЗ Барајево. Медицинску опрему у установи су најбоље оценили испитаници ДЗ Савски венац и Нови Београд. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о медицинској опреми у установи, између различитих установа ( $N=541,453$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 50. Задовољство корисника медицинском опремом у установи**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.03	3.47	12.5%	9.7%	25.0%	23.6%	29.2%
ДЗ Вождовац	4.19	4.09	2.9%	2.9%	12.9%	44.4%	36.8%
ДЗ Врачар	3.89	3.93	8.7%	6.3%	14.3%	24.6%	46.0%
ДЗ Гроцка	4.29	4.26	5.8%	5.8%	8.3%	16.7%	63.3%
ДЗ Звездара	<b>4.02</b>	3.41	14.6%	11.4%	24.2%	18.3%	31.5%
ДЗ Земун	<b>3.68</b>	3.93		2.0%	11.8%	<b>77.0%</b>	<b>9.2%</b>
ДЗ Лазаревац	3.80	3.92	0.8%	4.1%	31.1%	30.3%	33.6%
ДЗ Младеновац	<b>3,58</b>	<b>3.38</b>	<b>17.0%</b>	10.5%	21.6%	19.3%	31.6%
ДЗ Нови Београд	<b>4,99</b>	4.75			1.6%	21.9%	76.6%
ДЗ Обреновац	4,69	4.35	1.4%	4.1%	4.7%	37.8%	52.0%
ДЗ Палилула	3,96	4.02	3.0%	<b>12.9%</b>	12.2%	22.9%	49.1%
ДЗ Раковица	4,44	4.40	4.3%	2.2%	7.5%	21.5%	64.5%
ДЗ Савски венац	4,84	<b>4.78</b>	0.6%	1.0%	3.8%	<b>9.3%</b>	<b>85.3%</b>
ДЗ Сопот	4,47	4.58		1.4%	6.8%	24.7%	67.1%
ДЗ Стари град	4,23	3.53	7.8%	10.4%	<b>31.3%</b>	21.7%	28.7%
ДЗ Чукарица	4.08	4.31	2.3%	4.5%	13.3%	19.8%	60.1%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,65	4.30	2.0%	2.0%	14.0%	28.0%	54.0%
ЗЗЗЗС	4,08	4.36	1.7%	1.7%	15.5%	20.7%	60.3%
ЗЗЗ радника ЖС	4.55	4.47				52.8%	47.2%
ДЗ Сурчин		3.98	4.8%	7.9%	20.6%	17.5%	49.2%
<b>Укупно</b>	<b>4.25</b>	<b>4.14</b>	<b>4.0%</b>	<b>5.1%</b>	<b>12.5%</b>	<b>29.7%</b>	<b>48.7%</b>

У 2022. години 54% испитаних корисника сматрало је хигијену установе одличном и још 29,5% веома добром (Табела 55). Хигијеном у установи су најзадовољнији пацијенти ДЗ Сопот, ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац. Лоше и веома лоше мишљење о хигијени у установи имају сваки пети испитаник у ДЗ Звездара, као и око 17% испитаника у ДЗ Младеновац и ДЗ Врачар. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о хигијени установе, између различитих установа ( $N=724,181$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 55. Задовољство корисника хигијеном установе**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,26	3.99	6.8%	4.5%	13.6%	33.0%	42.0%
ДЗ Вождовац	4,31	4.28	2.5%	2.5%	5.9%	43.3%	45.8%
ДЗ Врачар	4,15	3.86	8.1%	8.1%	16.9%	23.6%	43.2%
ДЗ Гроцка	4,56	4.45	2.9%	1.4%	9.3%	20.7%	65.7%
ДЗ Звездара	4,12	<b>3.59</b>	10.0%	<b>11.4%</b>	20.0%	26.9%	<b>31.7%</b>
ДЗ Земун	<b>3,77</b>	3.92	1.6%	1.0%	13.0%	<b>73.0%</b>	11.4%
ДЗ Лазаревац	4,06	4.15	0.7%	2.2%	12.9%	49.6%	34.5%
ДЗ Младеновац	4,05	3.75	<b>10.4%</b>	7.3%	17.7%	26.0%	38.5%
ДЗ Нови Београд	4,94	4.83			<b>0.4%</b>	15.8%	83.8%
ДЗ Обреновац	4,77	4.54	0.9%	1.7%	2.9%	31.3%	63.2%
ДЗ Палилула	4,04	4.01	4.6%	9.3%	14.5%	24.1%	47.5%
ДЗ Раковица	4,28	4.62		1.7%	6.8%	19.7%	71.8%
ДЗ Савски венац	4,84	4.80		0.2%	4.5%	<b>10.4%</b>	84.9%
ДЗ Сопот	4,48	<b>4.85</b>			1.1%	12.9%	<b>86.0%</b>
ДЗ Стари град	4,22	3.81	4.3%	8.7%	<b>26.7%</b>	21.7%	38.5%
ДЗ Чукарица	4,29	4.38	1.5%	3.3%	8.7%	28.0%	58.4%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,35	4.58			9.1%	23.6%	67.3%
ЗЗЗЗС	4,11	4.54		1.4%	9.7%	22.2%	66.7%
ЗЗЗ радника ЖС	4,56	4.54			0.6%	45.0%	54.4%
ДЗ Сурчин		4.58		1.3%	9.0%	20.5%	69.2%
<b>Укупно</b>	<b>4,36</b>	<b>4.29</b>	<b>2.8%</b>	<b>3.6%</b>	<b>9.8%</b>	<b>29.5%</b>	<b>54.3%</b>

Као и претходне године, испитаници су најмање задовољни паркингом испред установе. Лоше и веома лоше мишљење о паркингу испред установе има 28,4% испитаника, а највише у ДЗ Стари град, ДЗ Звездара и ЗЗЗ радника МУП-а (више од две трећине испитаника). Паркингом испред установе најзадовољнији су корисници ДЗ Сопот, затим ДЗ Сурчин, ДЗ Лазаревац и ДЗ Раковица (Табела 56). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о паркингу испред установе, између различитих установа ( $N=747,468$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Поступак жалбе код повреде права пацијената представља организациони аспект о коме се велики део корисника изјаснио да не познаје процедуру (38%). 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. Процедуром жалбе су најзадовољнији испитаници у ДЗ Нови Београд и Сопот, а најмање задовољни у ДЗ Звездара и ДЗ Младеновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о процедури жалбе, између различитих установа ( $N=524,161$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Од корисника који су оценили процедуру у поступку жалбе, 54% мисли да је одлична, док је још 26,3% дало оцену 4 (Табела 57).

**Табела 56. Задовољство корисника паркингом испред установе**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3,71	3.17	23.8%	19.0%	10.7%	9.5%	36.9%
ДЗ Вождовац	3,78	3.48	14.1%	7.1%	20.7%	32.6%	25.5%
ДЗ Врачар	1,71	2.86	32.7%	16.7%	11.3%	10.7%	28.7%
ДЗ Гроцка	3,68	3.67	17.0%	8.1%	14.8%	11.1%	48.9%
ДЗ Звездара	3,07	2.18	51.6%	16.4%	8.7%	8.7%	14.5%
ДЗ Земун	2,24	3.44	4.2%	6.2%	36.6%	47.4%	5.6%
ДЗ Лазаревац	4,11	4.37		0.7%	6.7%	47.0%	45.5%
ДЗ Младеновац	3,16	3.20	24.6%	10.5%	13.6%	23.0%	28.3%
ДЗ Нови Београд	3,93	3.34	4.3%	7.2%	61.8%	3.4%	23.2%
ДЗ Обреновац	3,53	4.21	5.6%	4.4%	6.5%	29.9%	53.6%
ДЗ Палилула	2,29	2.80	33.0%	17.9%	13.3%	8.1%	27.7%
ДЗ Раковица	3,71	4.33	7.5%	2.8%	9.4%	9.4%	70.8%
ДЗ Савски венац	4,36	4.10	9.7%	6.8%	9.4%	11.9%	62.2%
ДЗ Сопот	4,55	4.78		2.2%	3.3%	8.8%	85.7%
ДЗ Стари град	2,58	2.13	53.8%	15.4%	10.8%	3.8%	16.2%
ДЗ Чукарица	2,87	3.14	29.6%	11.2%	11.5%	11.5%	36.2%
ЗЗЗ радника МУП-а	1,67	2.38	41.5%	22.6%	9.4%	9.4%	17.0%
ЗЗЗЗС	2,50	2.93	30.2%	20.9%	7.0%	9.3%	32.6%
ЗЗЗ радника ЖС	4,52	4.02			15.7%	66.9%	17.4%
ДЗ Сурчин		4.48	2.7%	2.7%	8.2%	16.4%	69.9%
<b>Укупно</b>	<b>3,34</b>	<b>3.43</b>	<b>19.0%</b>	<b>9.4%</b>	<b>16.0%</b>	<b>20.4%</b>	<b>35.2%</b>

**Табела 57. Задовољство корисника процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијента**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,26	3.88	8.0%	10.0%	12.0%	26.0%	44.0%
ДЗ Вождовац	4,31	4.11	3.6%	2.9%	12.1%	41.4%	40.0%
ДЗ Врачар	3,52	4.09	5.9%	7.9%	13.9%	15.8%	56.4%
ДЗ Гроцка	4,62	4.44	5.1%	2.0%	9.2%	11.2%	72.4%
ДЗ Звездара	3,83	3.18	18.5%	14.5%	25.4%	13.9%	27.7%
ДЗ Земун	3,49	3.94	1.4%	1.0%	8.0%	81.1%	8.4%
ДЗ Лазаревац	4,00	4.74		2.1%	4.3%	10.6%	83.0%
ДЗ Младеновац	3,48	3.35	26.5%	3.7%	17.6%	12.5%	39.7%
ДЗ Нови Београд	4,96	4.94				6.1%	93.9%
ДЗ Обреновац	4,68	4.39	3.5%	2.8%	3.5%	31.5%	58.7%
ДЗ Палилула	3,73	3.89	9.0%	5.4%	20.8%	17.2%	47.5%
ДЗ Раковица	4,65	4.52	1.7%	5.0%	8.3%	10.0%	75.0%
ДЗ Савски венац	4,79	4.78	0.4%	1.9%	2.6%	9.4%	85.7%
ДЗ Сопот	4,35	4.85			1.3%	12.0%	86.7%
ДЗ Стари град	3,67	3.47	20.7%	10.3%	13.8%	12.1%	43.1%
ДЗ Чукарица	4,00	4.44	3.5%	3.5%	8.4%	14.1%	70.5%
ЗЗЗ радника МУП-а	3,20	4.47	2.9%	2.9%	11.8%	8.8%	73.5%
ЗЗЗЗС	3,96	4.34	3.4%	6.9%	6.9%	17.2%	65.5%
ЗЗЗ радника ЖС	4,58	4.51				49.0%	51.0%
ДЗ Сурчин		4.18		14.3%	14.3%	10.2%	61.2%
<b>Укупно</b>	<b>4,24</b>	<b>4.19</b>	<b>5.7%</b>	<b>4.1%</b>	<b>9.6%</b>	<b>26.3%</b>	<b>54.3%</b>

## 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 **4,52** (Табела 58), а друго за одлагање прегледа код изабраног лекара. Просечне оцене услуга дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 по установама крећу се од 3,79 у ДЗ Младеновац и 4,04 у ДЗ Барајево до 4,91 у ДЗ Сопот и ДЗ Савски венац. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, између различитих установа ( $N=345,216$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ).

Треба напоменути да се петина корисника (20,8%) изјаснила да се питање не односи на њих, и они нису разматрани у анализи одговора. На ово питање није одговорило 199 испитаника (4,5% од укупног броја).

**Табела 58. Оцена услуга дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19**

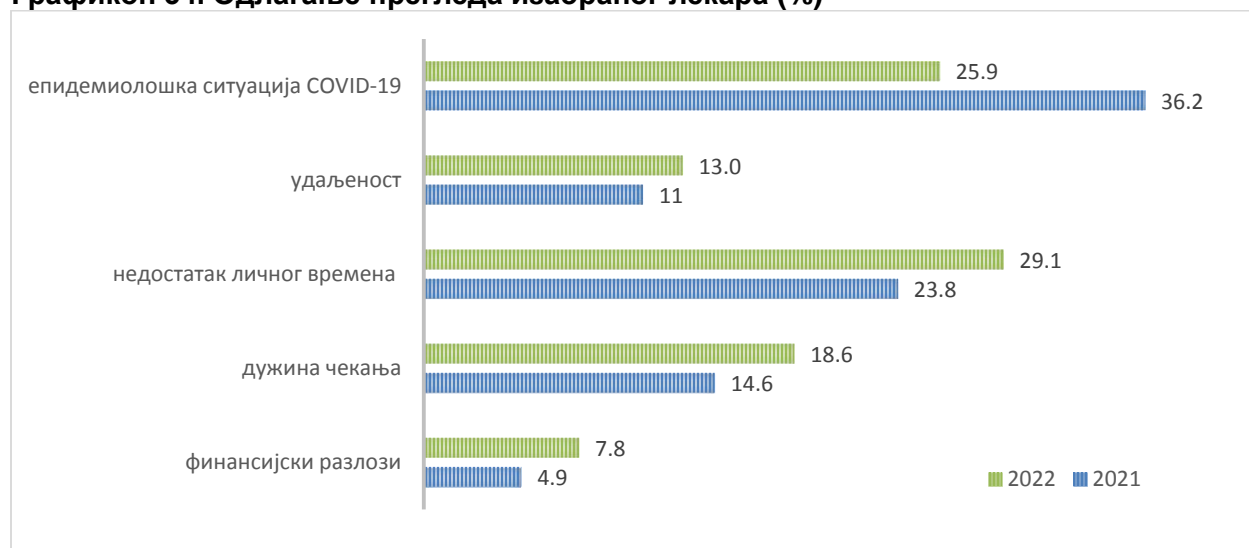
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена		ОЦЕНА				
	2021	2022	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4,57	4.04	2.9%	<b>10.3%</b>	13.2%	26.5%	47.1%
ДЗ Вождовац	4,44	4.28	0.5%	1.0%	12.0%	<b>42.9%</b>	43.5%
ДЗ Врачар	4,44	4.56	0.6%	2.5%	8.9%	15.8%	72.2%
ДЗ Гроцка	4,68	4.31	4.2%	3.2%	15.8%	11.6%	65.3%
ДЗ Звездара	4,27	4.15	3.1%	5.8%	<b>16.4%</b>	22.7%	52.0%
ДЗ Земун	4,39	4.54	0.4%	0.9%	5.3%	30.8%	62.6%
ДЗ Лазаревац	4,59	4.77			1.6%	19.5%	78.9%
ДЗ Младеновац	<b>3,81</b>	<b>3.79</b>	11.3%	5.4%	19.0%	21.4%	<b>42.9%</b>
ДЗ Нови Београд	<b>4,99</b>	4.89		0.7%	0.7%	8.1%	90.6%
ДЗ Обреновац	4,70	4.57	0.8%	1.1%	5.9%	24.6%	67.6%
ДЗ Палилула	4,43	4.46	1.9%	3.0%	7.9%	21.4%	65.8%
ДЗ Раковица	4,80	4.58		2.2%	9.8%	16.3%	71.7%
ДЗ Савски венац	4,92	<b>4.91</b>	0.3%	0.6%	0.6%	<b>5.1%</b>	<b>93.4%</b>
ДЗ Сопот	4,79	<b>4.91</b>				9.3%	90.7%
ДЗ Стари град	4,73	4.42	2.2%	2.2%	8.9%	24.4%	62.2%
ДЗ Чукарица	4,42	4.49	1.7%	4.4%	7.1%	16.8%	70.0%
ЗЗЗ радника МУП-а	4,45	4.83			1.9%	13.0%	85.2%
ЗЗЗЗС	4,51	4.57	4.3%		8.7%	8.7%	78.3%
ЗЗЗ радника ЖС	4,58	4.67				33.1%	66.9%
ДЗ Сурчин		4.54	1.4%	2.8%	8.5%	15.5%	71.8%
<b>Укупно</b>	<b>4,55</b>	<b>4.52</b>	<b>1.7%</b>	<b>2.3%</b>	<b>7.3%</b>	<b>20.4%</b>	<b>68.4%</b>

## Одлагање прегледа изабраног лекара

Међу питањима о разлозима одлагања прегледа изабраног лекара, испитаници су могли да се одреде и за опцију „не односи се на мене“, што су и учинили у 15-17% случајева. **Наведени корисници нису узети у разматрање приликом анализе наведеног аспекта организације здравствене заштите.** Поред тога, између 14% и 17% испитаника није одговорило на питање о разлозима одлагања прегледа.

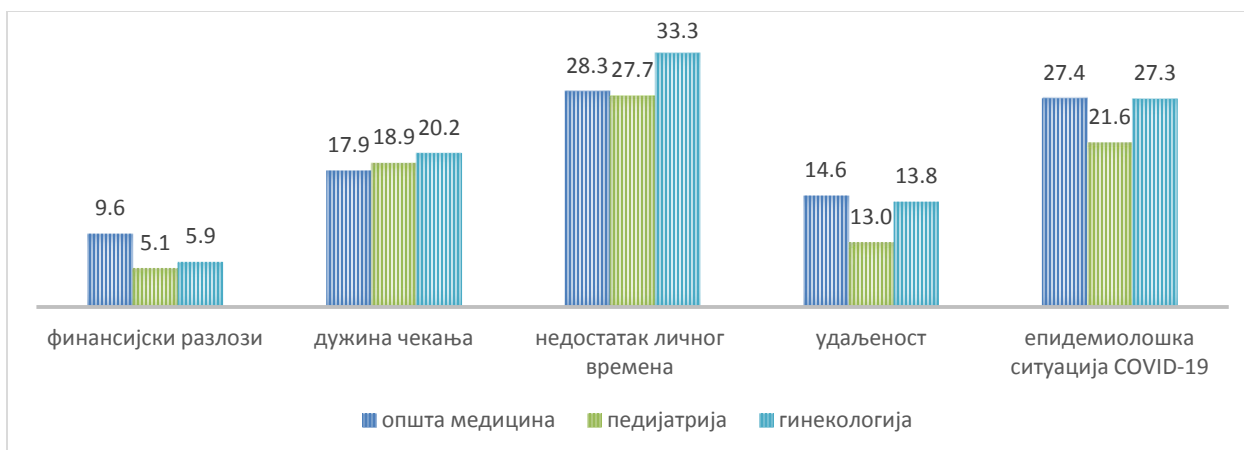
Од корисника који су пријавили један од разлога одлагања прегледа, најчешћи је био због недостатка личног времена корисника (29,1%), а затим због епидемиолошке ситуације са вирусом COVID-19 – 25,9% испитаника, дужине чекања на преглед (18,6%) и удаљености (13%), док су финансијски разлози најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара (7,8%), (Графикон 34). У односу на претходну годину смањен је број испитаника који су навели да нису отишли на преглед код изабраног лекара или су га одложили због епидемиолошке ситуације, а порастао је број испитаника који су преглед одлагали због свих осталих наведених разлога.

Графикон 34. Одлагање прегледа изабраног лекара (%)



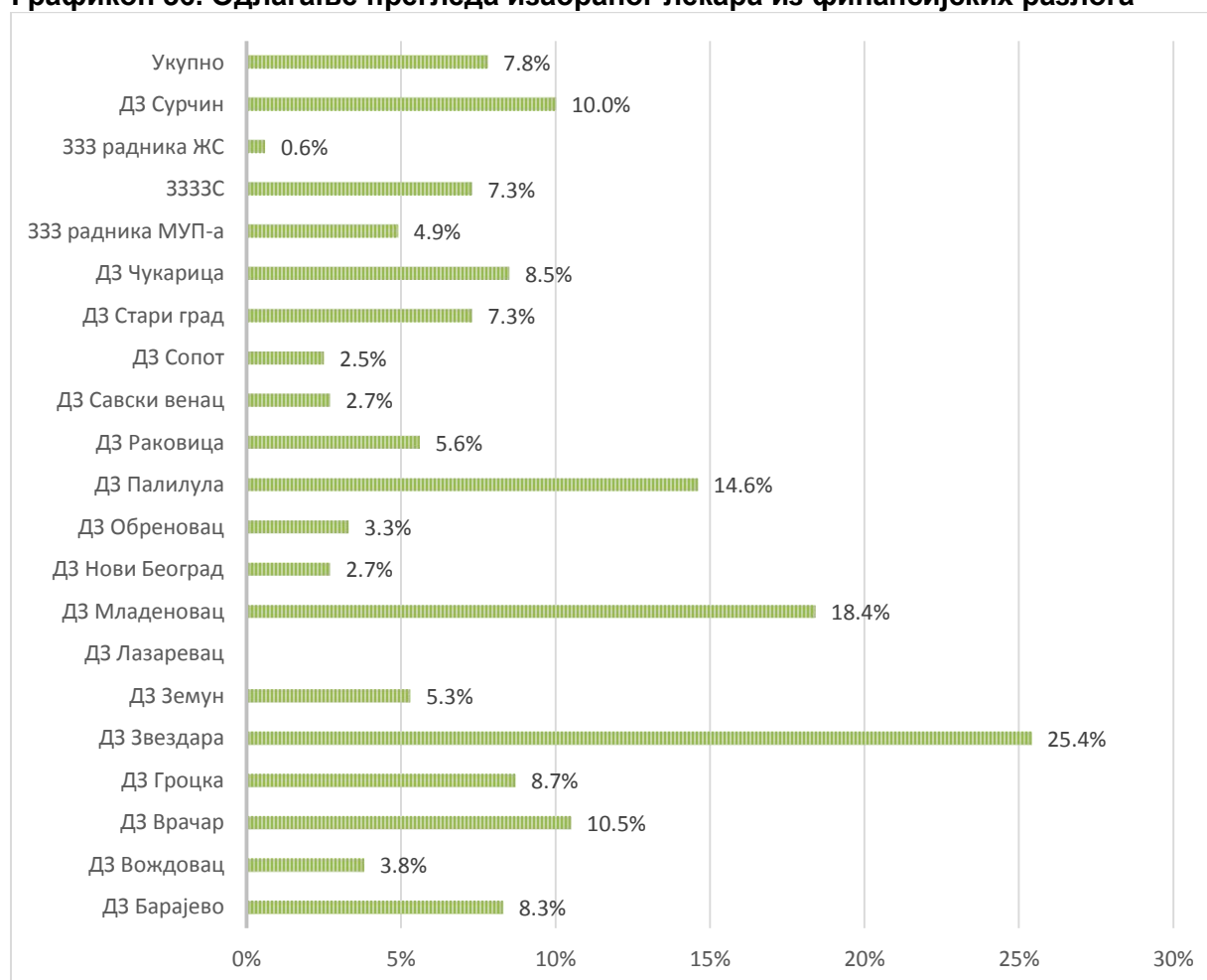
Гинеколошке пацијенткиње су најчешће одлагале преглед или га нису обавиле због недостатка личног времена, епидемиолошке ситуације, дужине чекања и удаљености, док су пацијенти службе за здравствену заштиту одраслих најчешће због финансијских разлога одлагали преглед. Пацијенти ове службе су најмање одлагали преглед због дужине чекања, а због свих осталих разлога прегледе су најмање одлагали педијатријски пацијенти (Графикон 35). Установљена је статистички значајна разлика у одлагању прегледа између испитаника различитих служби за све наведене разлоге, изузев за дужину чекања ( $p=0,428$ ).

Графикон 35. Одлагање прегледа изабраног лекара по службама (%)



Финансијски разлог као узрок одлагања прегледа изабраног лекара чешће су наводили испитаници из ДЗ Звездара (25,4% испитаника), ДЗ Младеновац (18,4%) и ДЗ Палилула (14,6%). У ДЗ лазаревац није било ниједног одговора на ово питање (Графикон 36). Разлика између установа је статистички значајна ( $\chi^2=180,232$ ,  $df=18$ ,  $p<0,001$ ).

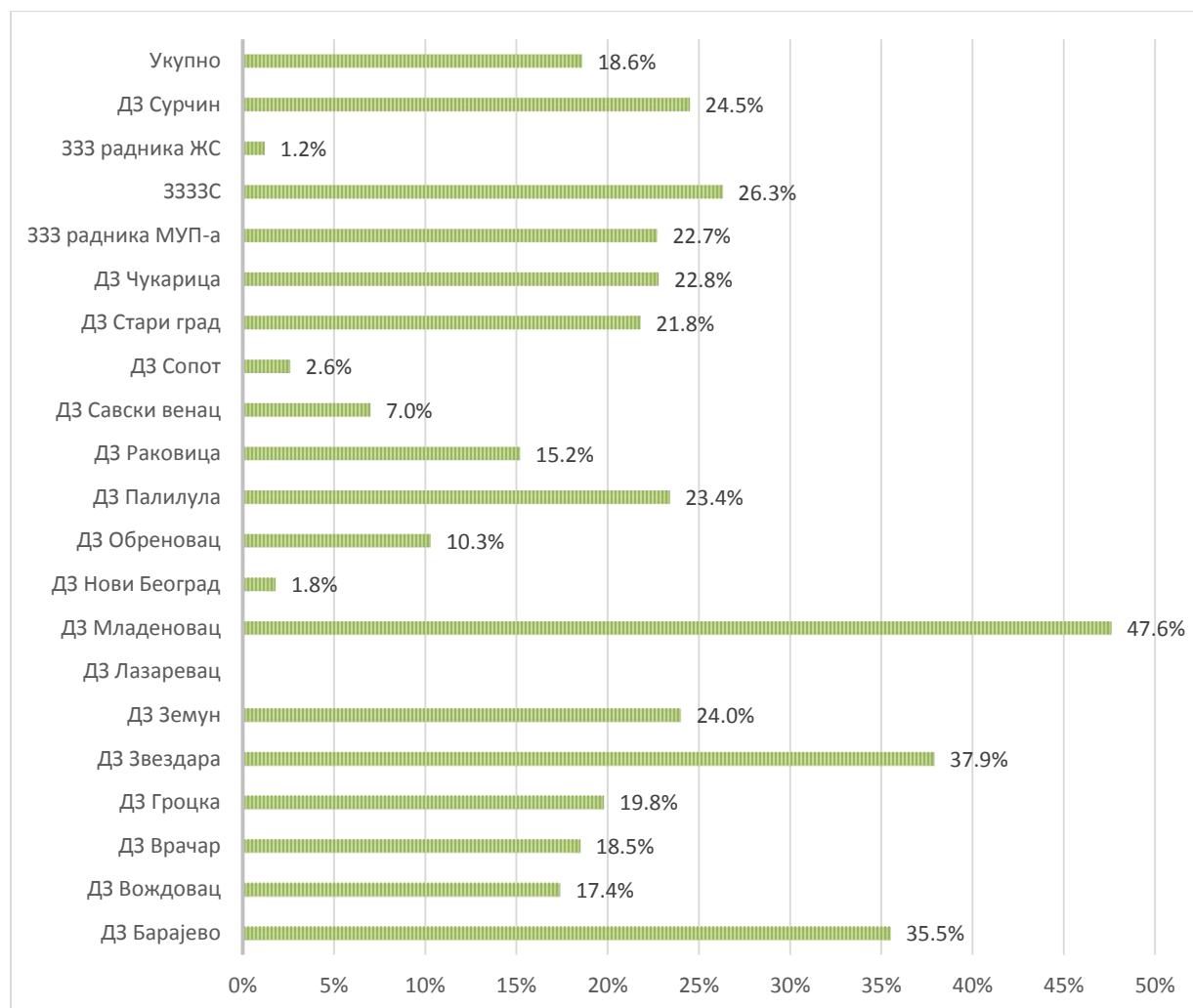
**Графикон 36. Одлагање прегледа изабраног лекара из финансијских разлога**



Дужину чекања као разлог одлагања прегледа код изабраног лекара најчешће су наводили корисници ДЗ Младеновац (47,6%), а затим ДЗ Звездара и ДЗ Барајево, а

најмање корисници 333 радника ЖС (1,2%), ДЗ Нови Београд и ДЗ Сопот (Графикон 37). У ДЗ Лазаревац није било ниједног одговора на ово питање (ни позитивног, ни негативног). Разлика између установа је статистички значајна ( $\chi^2=306,937$ ,  $df=18$ ,  $p<0,001$ ).

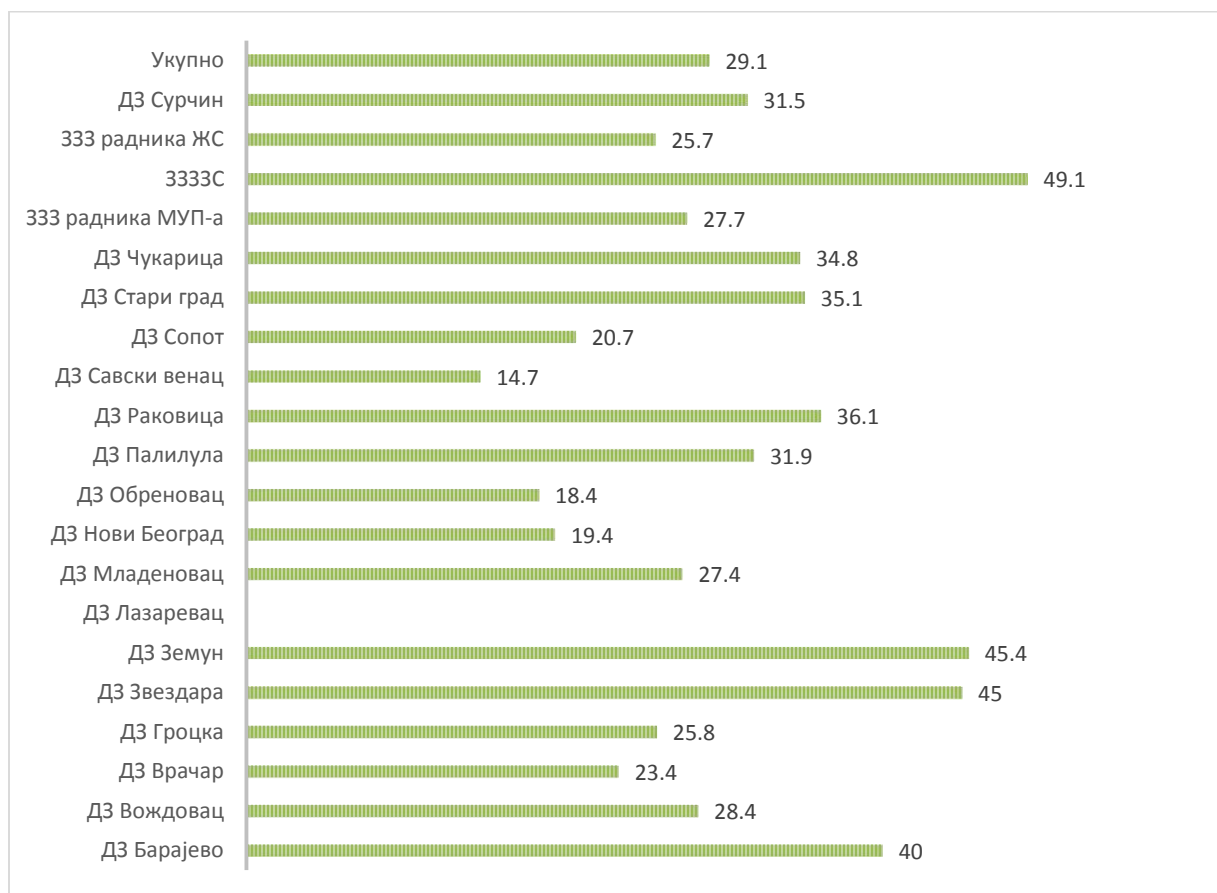
### Графикон 37. Одлагање прегледа изабраног лекара због дужине чекања



Недостатак времена је најчешћи разлог због кога су корисници пропустили или одложили преглед свог изабраног лекара, а најчешће (близу 50% случајева) у 333 студената, а затим у ДЗ Земун и ДЗ Звездара, по 45% (Графикон 38). У ДЗ Лазаревац није било ниједног одговора на ово питање (ни позитивног, ни негативног). Разлика између установа је статистички значајна ( $\chi^2=155,469$ ,  $df=18$ ,  $p<0,001$ ).



**Графикон 38. Одлагање прегледа изабраног лекара због недостатка времена (%)**

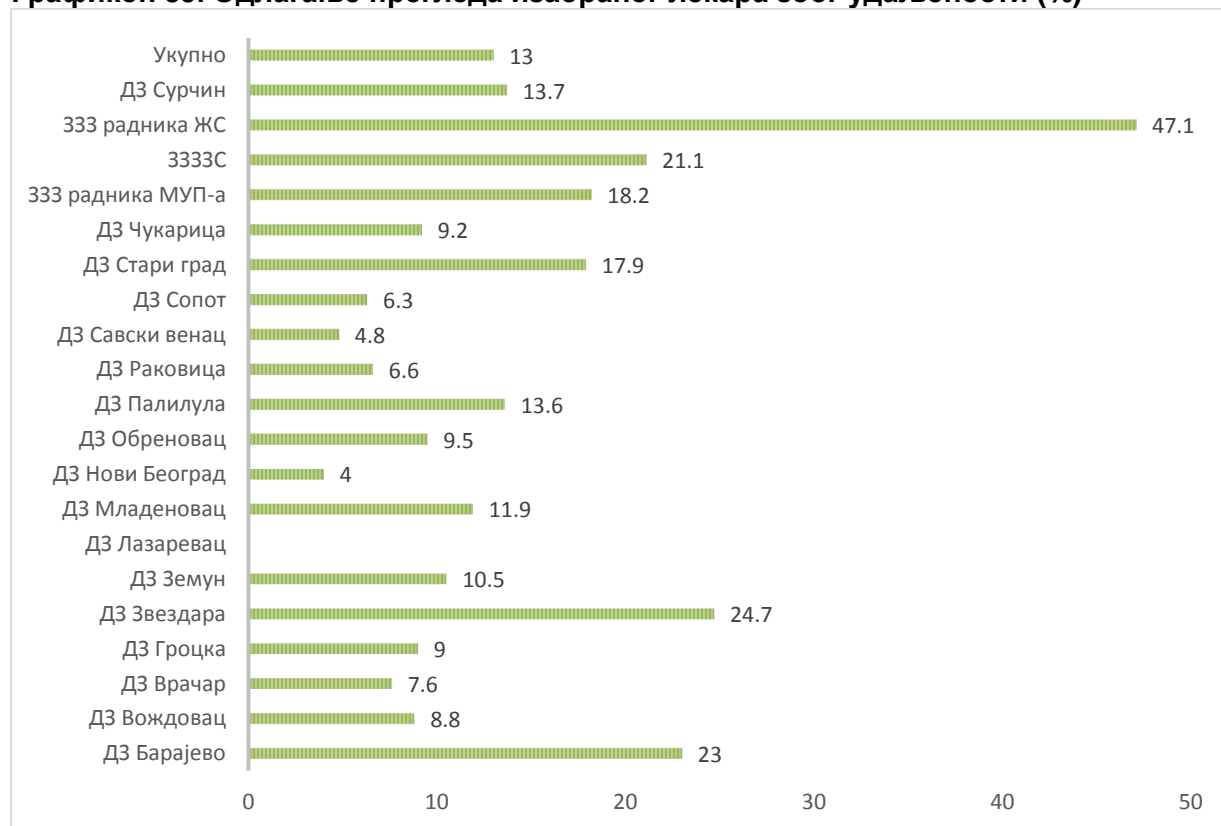


Удаљеност као разлог одлагања прегледа изабраног лекара је навео сваки други испитаник у 333 радника ЖС, а сваки четврти у ДЗ Звездара и ДЗ Барајево (Графикон 39). Удаљеност је најмања сметња за пацијенте ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац. Разлика између установа је статистички значајна ( $\chi^2=278,690$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ). Подаци за ДЗ Лазаревац нису приказани на графикону, с обзиром да је на ово питање одговорио само 1 испитаник, који је дао позитиван одговор.

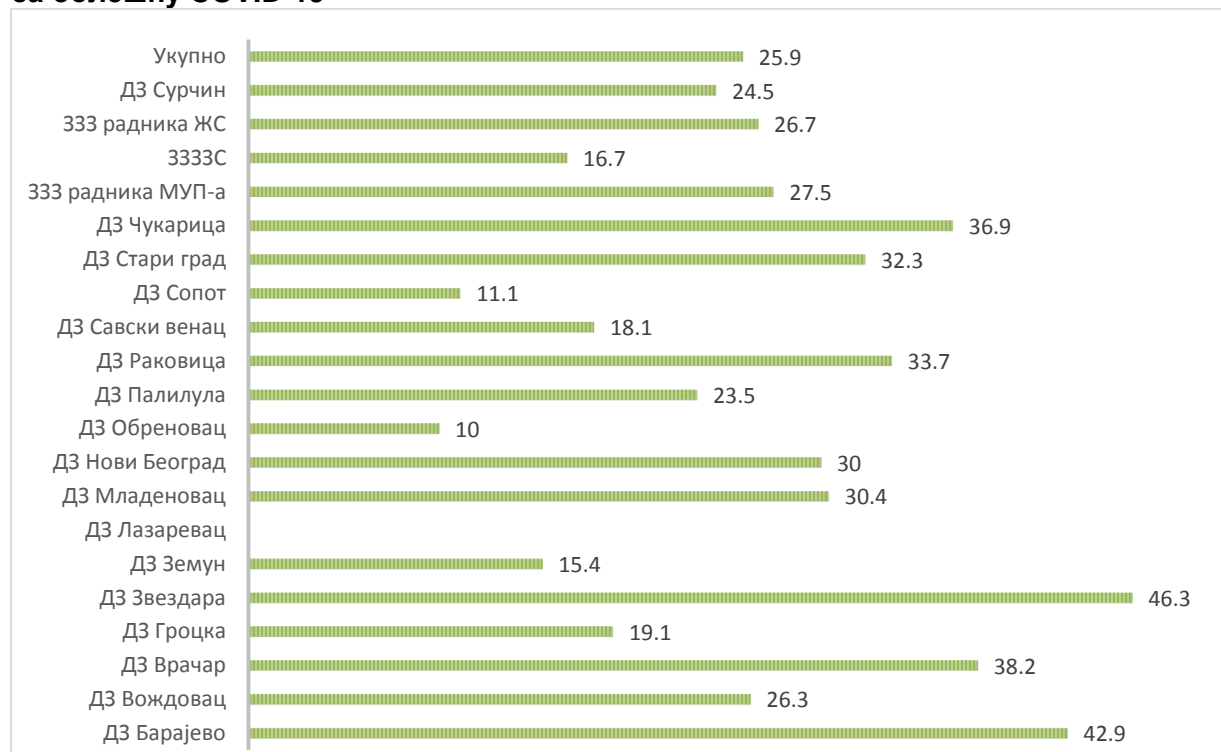
Скоро сваки други испитаник у ДЗ Звездара и ДЗ Барајево је пријавио одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-1, (Графикон 40). Овај разлог је најмање био заступљен у ДЗ Обреновац, где је сваки десети испитаник одлагао преглед због епидемиолошке ситуације. Разлика између установа је статистички значајна ( $\chi^2=190,111$ ,  $df=19$ ,  $p<0,001$ ). Подаци за ДЗ Лазаревац нису приказани на графикону, с обзиром да је на ово питање одговорило само 4 испитаника, који су сви дали позитиван одговор.



**Графикон 39. Одлагање прегледа изабраног лекара због удаљености (%)**



**Графикон 40. Одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19**



С обзиром да је висок проценат испитаника који су одговорили „не односи се на мене“, као и због нетачног извештавања ДЗ Лазаревац, у даљем тексту су анализирани разлози узимајући у обзир и одговор „не односи се на мене“.

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због финансијских разлога, одговорило је 3.690 испитаника (84,2% од укупног броја). Око 77% испитаника је навело да им финансије нису утицале на посете код изабраног лекара, највише у 333 радника ЖС (99,4%), а затим у ДЗ Обреновац, ДЗ Сопот и ДЗ Савски венац, око 85% (Табела 59). Сваки шести испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Лазаревац (100%), где су само 3 испитаника одговорила на ово питање. Финансијски разлог као узрок одлагања прегледа изабраног лекара најчешће су наводили испитаници из ДЗ Звездара (сваки пети испитаник), ДЗ Младеновац (15%) и ДЗ Палилула (12%), а најређе испитаници 333 радника ЖС (0,6%), ДЗ Нови Београд (2,1%), ДЗ Сопот (2,2%) и ДЗ Савски Венац (2,4%).

Табела 59. Одлагање прегледа изабраног лекара из финансијских разлога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	5	6.7	55	73.3	15	20.0	75	100.0
ДЗ Вождовац	6	3.2	151	80.7	30	16.0	187	100.0
ДЗ Врачар	15	8.8	128	74.9	28	16.4	171	100.0
ДЗ Гроцка	8	6.3	84	65.6	36	28.1	128	100.0
ДЗ Звездара	51	20.9	150	61.5	43	17.6	244	100.0
ДЗ Земун	14	4.2	249	75.0	69	20.8	332	100.0
ДЗ Лазаревац	0		0		3	100.0	3	100.0
ДЗ Младеновац	25	15.2	111	67.3	29	17.6	165	100.0
ДЗ Нови Београд	6	2.1	220	75.9	64	22.1	290	100.0
ДЗ Обреновац	11	3.0	325	87.6	35	9.4	371	100.0
ДЗ Палилула	42	12.2	245	71.4	56	16.3	343	100.0
ДЗ Раковица	5	4.6	85	78.7	18	16.7	108	100.0
ДЗ Савски венац	9	2.4	321	84.7	49	12.9	379	100.0
ДЗ Сопот	2	2.2	77	86.5	10	11.2	89	100.0
ДЗ Стари град	9	5.9	114	74.5	30	19.6	153	100.0
ДЗ Чукарица	20	7.0	215	75.2	51	17.8	286	100.0
333 радника МУП-а	2	3.7	39	72.2	13	24.1	54	100.0
333ЗС	4	5.3	51	68.0	20	26.7	75	100.0
333 радника ЖС	1	0.6	171	99.4	0		172	100.0
ДЗ Сурчин	5	7.7	45	69.2	15	23.1	65	100.0
<b>Укупно</b>	<b>240</b>	<b>6.5</b>	<b>2836</b>	<b>76.9</b>	<b>614</b>	<b>16.6</b>	<b>3690</b>	<b>100.0</b>

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због дужине чекања на преглед, одговорило је 3.723 испитаника (85% од укупног броја). Око 70% испитаника је навело да дужина чекања на преглед није утицала на посете код изабраног лекара, највише у 333 радника ЖС (98,8%), а затим у ДЗ Сопот ДЗ Обреновац и

ДЗ Савски венац, преко 80% (Табела 60). Сваки седми испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Лазаревац (100%), где су само 3 испитаника одговорила на ово питање. Дужину чекања на преглед као узрок одлагања прегледа изабраног лекара најчешће су наводили испитаници из ДЗ Младеновац (скоро сваки други испитаник), ДЗ Звездара и ДЗ Барајево, а најређе испитаници ЗЗЗ радника ЖС (1,2%), ДЗ Нови Београд (1,4%) и ДЗ Сопот (2,3%).

**Табела 60. Одлагање прегледа изабраног лекара због дужине чекања**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	22	29.3	40	53.3	13	17.3	75	100.0
ДЗ Вождовац	29	14.9	138	70.8	28	14.4	195	100.0
ДЗ Врачар	28	16.3	123	71.5	21	12.2	172	100.0
ДЗ Гроцка	18	16.5	73	67.0	18	16.5	109	100.0
ДЗ Звездара	78	32.1	128	52.7	37	15.2	243	100.0
ДЗ Земун	64	19.3	203	61.1	65	19.6	332	100.0
ДЗ Лазаревац	0		0		3	<b>100.0</b>	3	100.0
ДЗ Младеновац	79	<b>42.5</b>	87	<b>46.8</b>	20	10.8	186	100.0
ДЗ Нови Београд	4	1.4	219	76.3	64	22.3	287	100.0
ДЗ Обреновац	35	9.4	305	82.2	31	8.4	371	100.0
ДЗ Палилула	68	19.8	222	64.5	54	15.7	344	100.0
ДЗ Раковица	14	13.0	78	72.2	16	14.8	108	100.0
ДЗ Савски венац	23	6.1	307	81.4	47	12.5	377	100.0
ДЗ Сопот	2	2.3	76	86.4	10	11.4	88	100.0
ДЗ Стари град	29	18.6	104	66.7	23	14.7	156	100.0
ДЗ Чукарица	59	19.2	200	65.1	48	15.6	307	100.0
ЗЗЗ радника МУП-а	10	17.9	34	60.7	12	21.4	56	100.0
ЗЗЗЗС	15	20.0	42	56.0	18	24.0	75	100.0
ЗЗЗ радника ЖС	2	<b>1.2</b>	170	<b>98.8</b>	0		172	100.0
ДЗ Сурчин	13	19.4	40	59.7	14	20.9	67	100.0
<b>Укупно</b>	<b>592</b>	<b>15.9</b>	<b>2589</b>	<b>69.5</b>	<b>542</b>	<b>14.6</b>	<b>3723</b>	<b>100.0</b>

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због недостатка личног времена, одговорило је 3.739 испитаника (85,3% од укупног броја). Сваки четврти испитаник је навео да је недостатак личног времена утицао на посете код изабраног лекара, највише у ДЗ Звездара (38%), ЗЗЗ студената и у ДЗ Земун, око 37% (Табела 61). Сваки седми испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Лазаревац (100%), где су само 3 испитаника одговорила на ово питање. Недостатак личног времена није био узрок одлагања прегледа код изабраног лекара за 60% испитаника, највише у ДЗ Савски венац (75%), ЗЗЗ радника ЖС, ДЗ Обреновац и ДЗ Сопот, преко 70%.

Табела 61. Одлагање прегледа изабраног лекара због недостатка личног времена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	24	32.9	36	49.3	13	17.8	73	100.0
ДЗ Вождовац	50	24.6	126	62.1	27	13.3	203	100.0
ДЗ Врачар	34	19.9	111	64.9	26	15.2	171	100.0
ДЗ Гроцка	24	22.9	69	65.7	12	11.4	105	100.0
ДЗ Звездара	99	<b>38.2</b>	121	46.7	39	15.1	259	100.0
ДЗ Земун	122	36.7	147	44.3	63	19.0	332	100.0
ДЗ Лазаревац	0		0		3	<b>100.0</b>	3	100.0
ДЗ Младеновац	40	23.8	106	63.1	22	13.1	168	100.0
ДЗ Нови Београд	45	15.4	187	63.8	61	20.8	293	100.0
ДЗ Обреновац	62	16.7	275	74.1	34	9.2	371	100.0
ДЗ Палилула	92	26.6	196	56.6	58	16.8	346	100.0
ДЗ Раковица	35	31.3	62	55.4	15	13.4	112	100.0
ДЗ Савски венац	49	<b>12.9</b>	285	<b>75.0</b>	46	12.1	380	100.0
ДЗ Сопот	17	18.9	65	72.2	8	8.9	90	100.0
ДЗ Стари град	47	29.7	87	55.1	24	15.2	158	100.0
ДЗ Чукарица	89	29.4	167	55.1	47	15.5	303	100.0
333 радника МУП-а	13	22.8	34	59.6	10	17.5	57	100.0
3333С	28	37.3	29	<b>38.7</b>	18	24.0	75	100.0
333 радника ЖС	43	25.0	124	72.1	5	<b>2.9</b>	172	100.0
ДЗ Сурчин	17	25.0	37	54.4	14	20.6	68	100.0
<b>Укупно</b>	<b>930</b>	<b>24.9</b>	<b>2264</b>	<b>60.6</b>	<b>545</b>	<b>14.6</b>	<b>3739</b>	<b>100.0</b>

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због удаљености, одговорило је 3.639 испитаника (83,1% од укупног броја). Око 74% испитаника је навело да удаљеност није утицала на посете код изабраног лекара, највише у ДЗ Сопот (84%), а затим у ДЗ Обреновац и ДЗ Савски венац, преко 80% (Табела 62). Сваки седми испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Лазаревац (75%), где су само 4 испитаника одговорила на ово питање. Удаљеност као узрок одлагања прегледа изабраног лекара најчешће су наводили испитаници из 333 радника ЖС (скоро сваки други испитаник), а затим у ДЗ Звездара и ДЗ Барајево, сваки пети испитаник.

Табела 62. Одлагање прегледа изабраног лекара због удаљености

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	14	19.2	47	64.4	12	16.4	73	100.0
ДЗ Вождовац	14	7.5	145	78.0	27	14.5	186	100.0
ДЗ Врачар	11	6.5	133	78.2	26	15.3	170	100.0
ДЗ Гроцка	8	7.9	81	80.2	12	11.9	101	100.0
ДЗ Звездара	49	20.8	149	63.1	38	16.1	236	100.0
ДЗ Земун	28	8.5	238	71.9	65	19.6	331	100.0
ДЗ Лазаревац	1	25.0	0		3	<b>75.0</b>	4	100.0
ДЗ Младеновац	17	10.3	126	76.4	22	13.3	165	100.0
ДЗ Нови Београд	9	<b>3.1</b>	218	75.2	63	21.7	290	100.0
ДЗ Обреновац	32	8.7	304	82.4	33	8.9	369	100.0
ДЗ Палилула	39	11.4	248	72.3	56	16.3	343	100.0
ДЗ Раковица	6	5.6	85	79.4	16	15.0	107	100.0
ДЗ Савски венац	16	4.2	315	82.9	49	12.9	380	100.0
ДЗ Сопот	5	5.7	74	<b>84.1</b>	9	10.2	88	100.0
ДЗ Стари град	22	14.6	101	66.9	28	18.5	151	100.0
ДЗ Чукарица	21	7.5	208	74.6	50	17.9	279	100.0
ЗЗЗ радника МУП-а	8	14.5	36	65.5	11	20.0	55	100.0
ЗЗЗЗС	12	16.2	45	60.8	17	23.0	74	100.0
ЗЗЗ радника ЖС	81	<b>47.1</b>	91	<b>52.9</b>	0		172	100.0
ДЗ Сурчин	7	10.8	44	67.7	14	21.5	65	100.0
<b>Укупно</b>	<b>400</b>	<b>11.0%</b>	<b>2688</b>	<b>73.9%</b>	<b>551</b>	<b>15.1%</b>	<b>3639</b>	<b>100.0</b>

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због епидемиолошке ситуације – COVID-19, одговорило је 3.784 испитаника (86,4% од укупног броја). Око 63% испитаника је навело да епидемиолошка ситуација није утицала на посете код изабраног лекара, највише у ДЗ Сопот (81%), а затим у ДЗ Обреновац (Табела 63). Сваки седми испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Лазаревац (43%), где је само 7 испитаника одговорило на ово питање, а затим у ЗЗЗ студената, 27%. Епидемиолошку ситуацију као узрок одлагања прегледа изабраног лекара најчешће су наводили испитаници из ДЗ Звездара (38%), а затим из ДЗ Барајево, ДЗ Врачар и ДЗ Чукарица, преко 30%.

Табела 63. Одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације – COVID-19

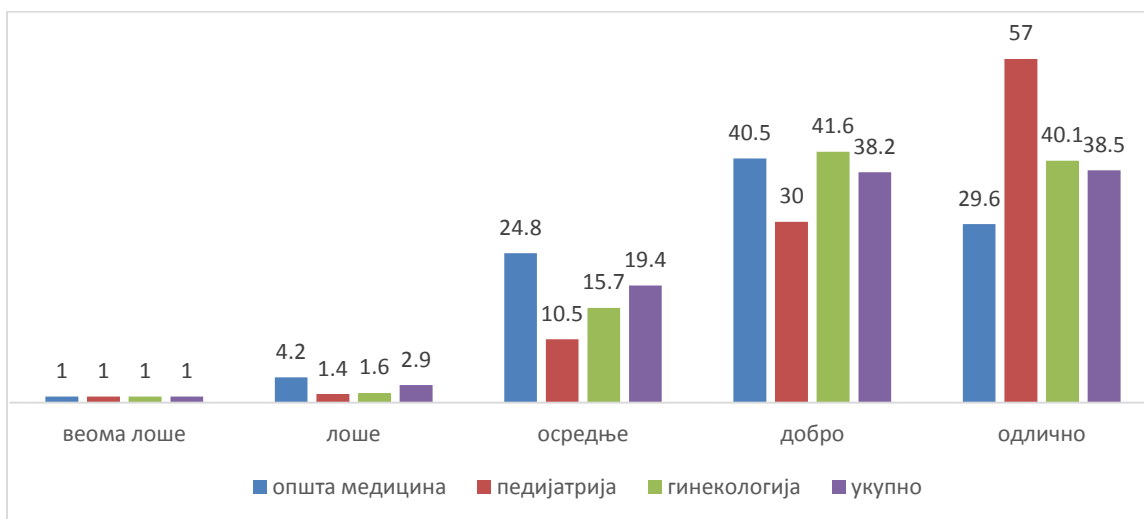
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	27	34.6	36	46.2	15	19.2	78	100.0
ДЗ Вождовац	44	22.3	123	62.4	30	15.2	197	100.0
ДЗ Врачар	58	32.8	94	53.1	25	14.1	177	100.0
ДЗ Гроцка	17	16.5	72	69.9	14	13.6	103	100.0
ДЗ Звездара	99	38.1	115	<b>44.2</b>	46	17.7	260	100.0
ДЗ Земун	41	12.3	226	68.1	65	19.6	332	100.0
ДЗ Лазаревац	4	<b>57.1</b>	0		3	<b>42.9</b>	7	100.0
ДЗ Младеновац	45	26.6	103	60.9	21	12.4	169	100.0
ДЗ Нови Београд	68	23.4	159	54.8	63	21.7	290	100.0
ДЗ Обреновац	33	<b>8.9</b>	297	80.3	40	10.8	370	100.0
ДЗ Палилула	69	19.9	225	64.8	53	15.3	347	100.0
ДЗ Раковица	32	27.6	63	54.3	21	18.1	116	100.0
ДЗ Савски венац	64	16.1	289	72.6	45	11.3	398	100.0
ДЗ Сопот	9	10.1	72	<b>80.9</b>	8	9.0	89	100.0
ДЗ Стари град	42	26.6	88	55.7	28	17.7	158	100.0
ДЗ Чукарица	100	31.1	171	53.1	51	15.8	322	100.0
ЗЗЗ радника МУП-а	14	24.1	37	63.8	7	12.1	58	100.0
ЗЗЗЗС	9	12.2	45	60.8	20	27.0	74	100.0
ЗЗЗ радника ЖС	46	26.7	126	73.3	0		172	100.0
ДЗ Сурчин	13	19.4	40	59.7	14	20.9	67	100.0
<b>Укупно</b>	<b>834</b>	<b>22.0</b>	<b>2381</b>	<b>62.9</b>	<b>569</b>	<b>15.0</b>	<b>3784</b>	<b>100.0</b>

## Здравствено стање

Своје здравствено стање само 4% испитаника сматра лошим или веома лошим, док скоро подједнак број оцењује своје здравствено стање као одлично и добро (по 38%). корисници су оценили просечном оценом 4,10, знатно мањом у односу на претходну годину (4,42). Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије и најмање су задовољни корисници службе опште медицине, исто као и претходне године (Графикон 41).

Посматрано по установама, најзадовољнији својим здрављем су испитаници у ДЗ Нови Београд (4,43), а затим у ДЗ Савски венац (4,40) и ДЗ Сопот (4,32), а најмање задовољни су испитаници у ДЗ Звездара (3,70), ДЗ Врачар, ДЗ Младеновац и ДЗ Барајево. Разлика у мишљењу испитаника о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ( $F=14,681$ ,  $df=19$ ,  $p<0.001$ ).

**Графикон 41. Здравствено стање испитаника, по службама (%)**



У служби за здравствену заштиту одраслих своје здравствено стање 5,2% испитаника сматра лошим или веома лошим, док око 70% оцењује своје здравствено стање као одлично и добро. Корисници су своје здравље оценили просечном оценом 3,94, знатно нижом у односу на претходну годину (4,35). Најзадовољнији својим здрављем су испитаници у ДЗ Савски венац (4,30), а затим у ДЗ Обреновац (4,27), ДЗ Нови Београд и ДЗ Гроцка (по 4,19), а најмање задовољни су испитаници у ДЗ Стари Град (3,41), ДЗ Звездара (3,48), ДЗ Врачар, ДЗ Барајево и ДЗ Чукарица (Табела 64). Разлика у мишљењу испитаника службе опште медицине о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ( $F=13,167$ ,  $df=19$ ,  $p<0.001$ ).

У служби за здравствену заштиту деце, своје здравствено стање само 2,4% испитаника сматра лошим или веома лошим, док 87% оцењује своје здравствено стање као одлично и добро. Корисници су оценили своје здравље просечном оценом 4,40 (4,50 у претходној години). Најзадовољнији својим здрављем су испитаници у ДЗ Земун (4,85), ДЗ Савски венац (4,81), а затим у ДЗ Нови Београд (4,78), а најмање задовољни су испитаници у ДЗ Младеновац (3,78), ДЗ Сурчин (4,0) и ДЗ Звездара (4,06). Разлика у мишљењу испитаника службе за здравствену заштиту деце о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ( $F=12,373$ ,  $df=16$ ,  $p<0.001$ ).

У служби за здравствену заштиту жена, своје здравствено стање само 2,6% испитаница сматра лошим или веома лошим, док скоро подједнак број оцењује своје здравствено стање као одлично и добро (по око 40%). Кориснице су оцениле своје здравље просечном оценом 4,18 (4,50 у претходној години). Најзадовољније својим здрављем су испитанице у ДЗ Лазаревац (4,85), а затим у 333 радника МУП-а (4,55) и ДЗ Нови Београд (4,48), а најмање задовољне су испитанице у ДЗ Обреновац (3,77), ДЗ Врачар (3,86), ДЗ Младеновац (3,91), ДЗ Сурчин (3,92) и ДЗ Звездара (3,99). Разлика у мишљењу испитаника службе за здравствену заштиту жена о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ( $F=3,011$ ,  $df=19$ ,  $p<0.001$ ).



**Табела 64. 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	3.82	3.65	4.11	4.00
ДЗ Вождовац	4.00	3.74	4.23	4.25
ДЗ Врачар	3.79	3.62	4.20	3.86
ДЗ Гроцка	4.26	4.19	4.38	4.35
ДЗ Звездара	<b>3.70</b>	3.48	4.06	3.99
ДЗ Земун	4.23	3.76	<b>4.85</b>	4.30
ДЗ Лазаревац	4.21	3.96	4.36	<b>4.86</b>
ДЗ Младеновац	3.77	3.73	<b>3.78</b>	3.91
ДЗ Нови Београд	<b>4.43</b>	4.19	4.78	4.48
ДЗ Обреновац	4.24	4.27	4.30	<b>3.77</b>
ДЗ Палилула	4.10	4.06	4.30	4.09
ДЗ Раковица	4.11	4.01	4.40	4.22
ДЗ Савски венац	4.40	<b>4.30</b>	4.81	4.17
ДЗ Сопот	4.32	3.94	4.60	4.35
ДЗ Стари град	3.99	<b>3.41</b>	4.27	4.16
ДЗ Чукарица	4.06	3.67	4.43	4.15
ЗЗЗ радника МУП-а	3.86	3.71		4.55
ЗЗЗЗС	4.08	3.86		4.28
ЗЗЗ радника ЖС	4.09	4.09		4.09
ДЗ Сурчин	3.88	3.78	4.00	3.92
<b>Укупно</b>	<b>4.10</b>	<b>3.94</b>	<b>4.40</b>	<b>4.18</b>

Као што је и очекивано, задовољнији су млађи корисници. Близу 60% корисника млађих од 30 година је оценило своје здравствено стање петицом, док је ову оцену дало само 17% испитаника старих 70 и више година. Лоше и веома лоше мишљење о свом здрављу има 2% испитаника млађих од 30 година, а 10,7% испитаника у најстаријој добној групи (Табела 65). Разлика у задовољству корисника различитих добних група својим здравственим стањем је високо статистички значајна ( $\chi^2 = 638,537$ ;  $df=12$ ;  $p<0,001$ ).



**Табела 65. Оцена задовољства корисника различитих добних група својим здравственим стањем**

ДОБНА ГРУПА	Оцена				
	1	2	3	4	5
0-29 година	0.5%	1.5%	10.4%	28.8%	58.8%
30-49 година	1.1%	1.7%	12.2%	41.0%	44.0%
50-69 година	0.9%	3.4%	28.0%	45.3%	22.4%
70 и више година	1.2%	9.5%	45.8%	26.0%	17.4%
Укупно	0.9%	2.9%	19.3%	38.3%	38.6%

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 са 4,38 (4,42 претходној години).

Корисници су укупно најзадовољнији лечењем код изабраног педијатра 4,44 и изабраног гинеколога 4,42, а најмање су задовољни лечењем код изабраног лекара опште медицине 4,34 (Табела 66).

**Табела 66. 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	4.00	18	<b>3.79</b>	16	4.42	13
ДЗ Вождовац	4.14	13	4.32	12	4.34	15
ДЗ Врачар	4.32	11	4.35	10	4.50	8
ДЗ Гроцка	4.55	5	4.55	7	<b>4.93</b>	1
ДЗ Звездара	<b>3.70</b>	20	4.00	15	4.15	18
ДЗ Земун	4.02	<b>17</b>	4.31	13	4.16	17
ДЗ Лазаревац	4.67	4	4.58	5	4.86	4
ДЗ Младеновац	3.78	19	<b>3.79</b>	<b>16</b>	<b>3.17</b>	<b>20</b>
ДЗ Нови Београд	<b>4.90</b>	<b>1</b>	4.89	4	4.88	3
ДЗ Обреновац	4.38	9	4.34	<b>11</b>	4.35	14
ДЗ Палилула	4.38	9	4.36	9	4.03	19
ДЗ Раковица	4.39	8	<b>5.00</b>	1	4.44	11
ДЗ Савски венац	4.78	2	4.97	2	4.49	<b>9</b>
ДЗ Сопот	4.72	3	4.95	3	4.91	2
ДЗ Стари град	4.12	14	4.39	8	4.49	9
ДЗ Чукарица	4.27	12	4.56	6	4.56	7
ЗЗЗ радника МУП-а	4.49	7			4.80	5
ЗЗЗЗС	4.11	16			4.43	12
ЗЗЗ радника ЖС	4.54	6			4.64	6
ДЗ Сурчин	4.12	14	4.21	14	4.23	16
<b>Укупно</b>	<b>4.34</b>		<b>4.44</b>		<b>4.42</b>	

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 Раковица (само 5 испитаника) и ДЗ Савски венац, као и кориснице гинеколошке службе ДЗ Гроцка. Најнезадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Звездара, док су најнезадовољнији корисници педијатријске и гинеколошке службе ДЗ Младеновац, као и ДЗ Барајево у педијатријској служби. Разлике у задовољству корисника исте службе, а између различитих здравствених установа су статистички високо значајне, за сваку службу понаособ.

Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти примарне здравствене заштите, више од половине (55%) корисника свих служби дало је највишу оцену (5) и још трећина је дала оцену 4 (32,7%), (Табела 67). Изузетно је мали удео незадовољних корисника у свим службама. Просечне оцене задовољства су незнатно ниже у односу на претходну годину у свим службама. Разлика у задовољству испитаника различитих служби је статистички високо значајна ( $F=7,157$ ,  $df=2$ ,  $p=0.001$ ).

**Табела 67. Оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом по службама**

Служба	Оцена					Просечна оцена	
	1	2	3	4	5	2021	2022
општа медицина	1,8	1,6	10,1	34,1	52,4	<b>4,35</b>	<b>4.34</b>
педијатрија	1,5	1,3	7,8	30,1	59,3	<b>4,50</b>	<b>4.44</b>
гинекологија	0,6	2,0	9,0	31,8	56,7	<b>4,50</b>	<b>4.42</b>
<b>укупно</b>	<b>1,4</b>	<b>1,6</b>	<b>9,3</b>	<b>32,7</b>	<b>55,0</b>	<b>4,42</b>	<b>4.38</b>

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је уједначена (око 4) 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. и 2022. години примећује значајно виша просечна оцена него у претходном периоду, тако да је на скок вероватније утицала епидемиолошка ситуација и промена очекивања корисника у ванредној ситуацији, као и промена методологије (коришћење новог упитника, нов начин уноса података и промена мерне скале у упитнику). Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године (3,79), а највиша 2020. године (4,56). У 2021. и 2022. години, просечна оцена је опадала, али је и даље знатно већа у односу на препандемијски период, а укупни десетогодишњи тренд је узлазни, уз високу статистичку значајност ( $p=0,002$ ), (Табела 68).

У свих 10 установа, у којима подаци постоје за последњих 10 година (2013-2022), тренд је узлазни и достиже статистичку значајност сем у 3 установе: ДЗ Барајево ( $p=0,325$ ), ДЗ Палилула ( $p=0,170$ ) и ДЗ Чукарица ( $p=0,195$ ).

**Табела 68. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2012 – 2022. године**

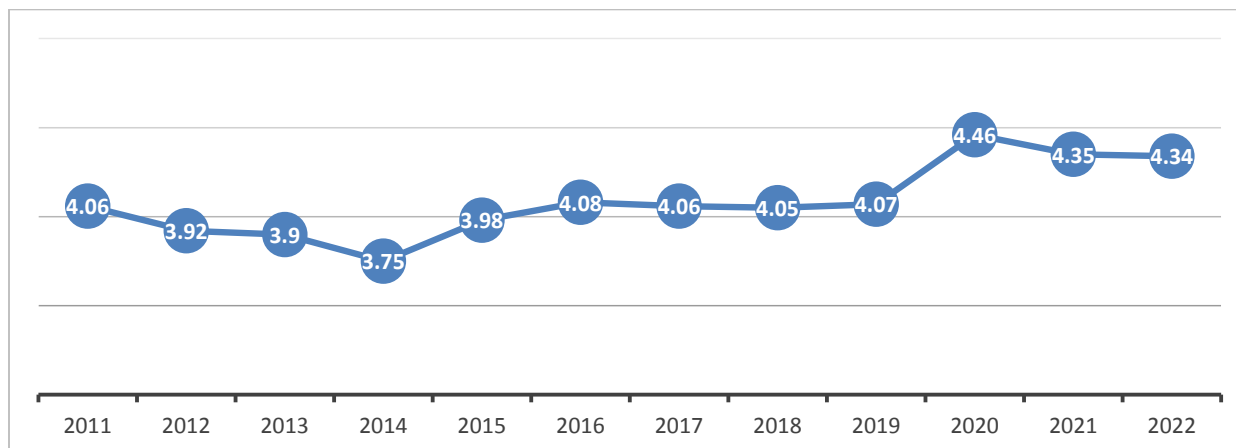
Здравствена установа	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Правац тренда и р вредност
ДЗ Барајево	<b>4,34</b>	3,86	<b>4,20</b>	<b>3,64</b>	3,94	3,59	4,00	3,94	<b>3,96</b>	4,25	4,04	▲ 0,325
ДЗ Вождовац	4,06	4,04	3,77	4,20	3,97	4,06	4,32	4,34	4,66	4,34	4,24	▲ 0,023*
ДЗ Врачар	3,81	<b>3,26</b>	3,65	3,97	3,92	4,05	3,59	4,14	/	4,61	4,35	
ДЗ Гроцка	4,03	4,06	4,15	3,83	4,14	4,27	3,97	4,07	/	4,35	4,61	
ДЗ Звездара	3,80	3,96	3,73	3,74	3,79	3,67	3,70	3,52	/	<b>3,99</b>	3,86	
ДЗ Земун	<b>3,68</b>	4,01	3,63	3,91	4,02	3,78	3,90	3,87	/	4,83	4,14	
ДЗ Лазаревац	3,97	3,87	3,64	3,66	<b>3,51</b>	3,95	3,71	3,64	4,48	4,70	4,69	▲ 0,011*
ДЗ Младеновац	3,79	3,64	<b>3,46</b>	3,67	3,62	<b>3,57</b>	<b>3,33</b>	<b>3,51</b>	/	4,30	<b>3,72</b>	
ДЗ Нови Београд	3,94	3,85	3,67	<b>4,49</b>	<b>4,61</b>	<b>4,76</b>	4,50	<b>4,58</b>	<b>4,97</b>	4,60	<b>4,89</b>	▲ 0,007*
ДЗ Обреновац	3,83	3,91	3,77	3,90	4,01	3,87	3,93	3,94	4,79	4,85	4,37	▲ 0,014*
ДЗ Палилула	3,95	4,01	3,95	3,95	3,99	3,69	3,99	<b>3,51</b>	4,29	<b>4,71</b>	4,31	▲ 0,170
ДЗ Раковица	3,82	3,84	3,88	3,98	3,78	3,76	4,29	4,03	/	4,52	4,43	
ДЗ Савски венац	4,00	4,06	4,03	3,86	4,24	4,31	<b>4,86</b>	4,29	/	4,25	4,77	
ДЗ Сопот	4,17	4,12	3,91	3,78	3,86	3,94	3,71	3,99	4,54	4,23	4,86	▲ 0,041*
ДЗ Стари град	4,12	4,03	4,01	4,11	4,07	4,10	4,07	4,03	4,36	4,09	4,34	▲ 0,041*
ДЗ Чукарица	4,16	<b>4,23</b>	3,94	3,94	4,02	3,91	3,88	3,92	4,49	4,11	4,44	▲ 0,195
ЗЗЗ радника МУП	3,91	3,85	3,82	4,05	3,91	3,70	3,81	3,93	/	4,22	4,54	
ЗЗЗ студената	3,73	3,58	3,66	3,87	3,66	3,75	4,45	3,79	4,39	4,61	4,27	▲ 0,007*
ЗЗЗ радника ЖС	4,18	3,66	3,77	4,09	3,77	3,72	3,73	3,67	/	4,30	4,57	
ДЗ Сурчин											4,17	
<b>Укупно</b>	<b>3,93</b>	<b>3,92</b>	<b>3,79</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>	<b>4,02</b>	<b>4,04</b>	<b>4,04</b>	<b>4,56</b>	<b>4,42</b>	<b>4,38</b>	▲ <b>0,002*</b>

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

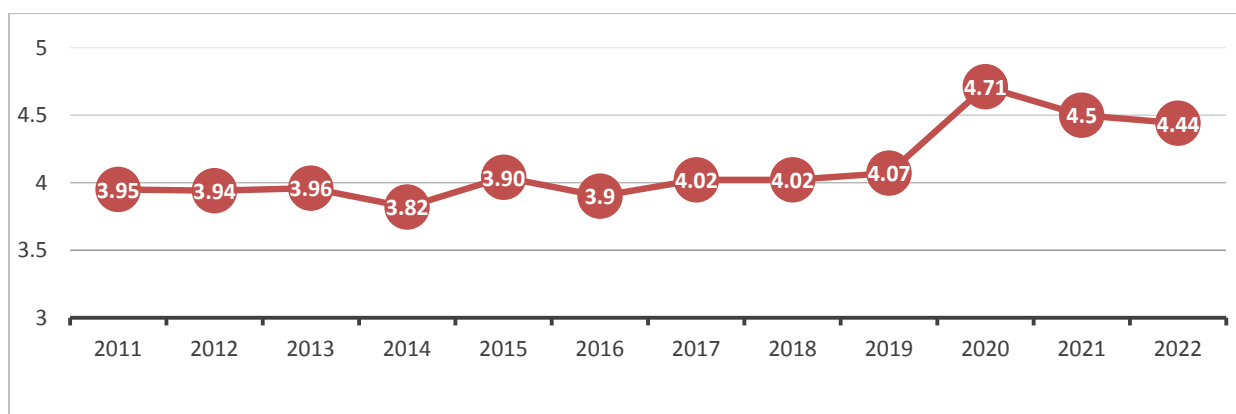
просечна оцена задовољства опада и има најнижу вредност у 2014. години, а од тада задовољство корисника расте, уз приметан скок од 2020. године (Графикон 42). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ( $p=0,001$ ).

**Графикон 42. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих у периоду 2012 – 2022. године**



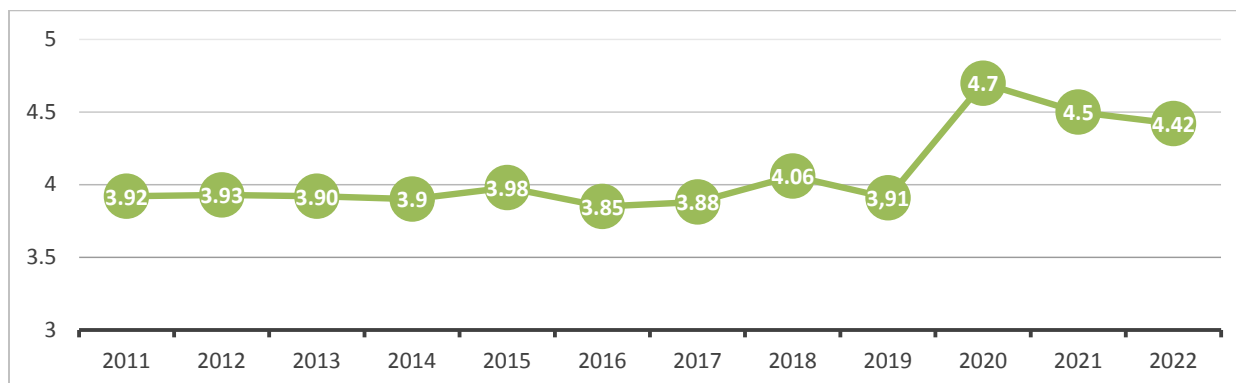
У служби за здравствену заштиту деце у домовима здравља у Београду просечна оцена задовољства корисника је била доста уједначена (око 4), док се примећује раст у последње три године, односно у време пандемије (Графикон 43). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ( $p=0,004$ ).

**Графикон 43. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце у периоду 2012 – 2022. 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 периоду пандемије забележене су далеко више просечне оцене (Графикон 44). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ( $p=0,010$ ).

**Графикон 44. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена у периоду 2012 – 2022. године**



## Коментари корисника

Од 4.381 корисника, колико је одговорило на анкету, њих 624 или **14%** дало је писане сугестије, примедбе и коментаре, што је нешто више у односу на 2021. годину, када је 11% корисника дало свој коментар.

Већина пацијената који су дали коментар, задовољни су професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара, тако да су писали похвале за рад особља и установе (340 коментара или 54,5%).

*„Иако имају мало времена и иако имају гомилу папирологије ипак стижу да нам посвете много пажње. Дете моје обожава да дође у овај дом здравља, баш је лепо уређен“. (ДЗ Савски венац, испитаник мушког пола)*

*„Кадар је стручан, ефикасан и љубазан, немам замерке на рад запослених, чак сам презадовољна како поступају од пријема до краја прегледа“ (Дом здравља Сурчин, пацијент 44 године).*

*„Све похвале руководству за организацију вакцинације и ковид амбуланти. То што су лекари преоптерећени је проблем министарства здравља и државе“ (ДЗ Савски венац, пацијенткиња 40 година)*

*„Високи професионализам и стручност лекара и медицинског особља. Љубазан однос према пацијентима и ефикасност у раду су за сваку похвалу“ (ДЗ Чукарица, пацијенткиња, 25 година)*

Од корисника који су дали коментар, 13% сматра да постоји проблем са кадром, првенствено недостатак специјалистичког кадра, због чега је тешко заказати преглед код интернисте, офталмолога, васкуларног хирурга, физијатра. Испитаници сматрају да недостају и изабрани лекари, као и медицинске сестре, што проузрокује гужву и чекање на преглед.

*„Мало је лекара и сестара, па се дуго чека, да је више лекара и сестара било би боље“. (ДЗ Младеновац, пацијент, 43 године)*

*„Потребно је више медицинског кадра. Медицинске сестре и лекари преоптерећени“. (ДЗ Лазаревац, пацијенткиња 35 година)*

*„Потребно је више медицинског особља у целом здравству, па и у овом Дому здравља“. (ДЗ Палилула, пацијенткиња, 75 година)*

*„Повећати број лекара. довести младе људе да уће од колега који су пред пензијом“. (ДЗ Савски венац, пацијенткиња 47 година)*

*„Требало би да лекари имају више времена за пацијенте, а мање за уписивање података у компјутер“ (ДЗ Сопот, пацијент 71 година).*

Комуникацијом са здравственим радницима није задовољно 4,8% испитаника. Они сматрају да особље није довољно заинтересовано и мотивисано за рад, да није љубазно и да не добијају довољно обавештења од својих лекара.

*„Мало више посвећености пацијенту и мало више осмеха и добре воље“. (ДЗ Звездара, пацијенткиња, 35 година)*

*„Унапредите комплетан кадар, мислим да су потребне едукације. Најпре; правилна комуникација, одговорност према послу, шта све подразумева поступак лечења, да није то само лек. Пацијент на сваком кораку треба да види жељу, намеру, вољу особља да укаже помоћ. Ја лично, видео сам само жељу да ме се отарасе. Не волим ни сам што морам доћи“. (333 судената, пацијент 25 година)*

Проблем са начином телефонског заказивања и дужином чекања на преглед је навело 7,3% пацијената, а проблем са паркингом за пацијенте је био тема 1,6% коментара. Има примедби и да сајт установе није прегледан и да сајту треба да буду доступни подаци о радном времену лекара у току недеље. У вези организације рада је било 18 примедби

*„Лоша организација. Нема превентиве! Тешко је (немогуће) добити везу телефоном. Специјалистичке прегледе је немогуће добити, доктори приватно редовно раде и први преглед је и до 10 000 динара, контролни 5 000 динара. Више се лечим приватно, плаћам а осигурана сам - значи сваки месец плаћам да бих 1-2 пута проверила крвну слику! „(ДЗ Палилула, пацијенткиња 59 година)*

*„Потребно је смањити време чекања од тренутка заказивања прегледа до доласка на исти. Такође, више пута се десило да у служби за здравствену заштиту жена нико не одговара на телефонски позив. Заказивање термина код специјалиста (у мом случају ендокринолога) је готово немогуће. Сестра из смене супротне од рада мог изабраног гинеколога не жели да пружи основне информације о заказивању прегледа и подизању резултата, јер како наводи не може дати информацију јер мој лекар не ради у тој смени“ (ДЗ Чукарица, пацијенткиња, 36 година)*

*„Јављање на телефон! По цео дан зовем, не могу да добијем.“ (ДЗ Палилула, пацијенткиња, 50 година)*

*„Држава треба да омогући више места за паркинг у улици. То нема везе са домом здравља, али има са општином.“ (ДЗ Савски венац, пратилац детета).*

*„Примедба на хигијену, паркинг, слободне термине, често упућивање на приватне анализе“ (ДЗ Стари град, пацијенткиња, 49 година).*

## **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 употребе 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 17 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/км<sup>2</sup> 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.

У 2022. години 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. Обухваћено је свих 20 установа примарне заштите, три завода и 17 домова здравља, с обзиром да је од 1. октобра 2022. године ДЗ Сурчин почео са радом као самостална установа.

Истраживањем је обухваћен 4.381 испитаник, највише у служби за здравствену заштиту одраслих (2.373 или 54% од укупног броја), затим у педијатријској служби (1.087 или 25%), а најмање у гинеколошкој служби (921 или 21%). Просечан корисник здравствене заштите у 2022. години је имао 44 године, завршену средњу школу (53%) и добро материјално стање (50%) и био је женског пола (67,5%).

Просечан број посета лекару у државној здравственој установи у претходних 12 месеци је износио 6, а лекара су најчешће посећивали педијатријски пацијенти (7,2 пута) и одрасли (6,7 пута), а најмање гинеколошке пацијенткиње (4,1). У државној здравственој установи, најчешћи корисници (са највише посета у току године) су били стари (70 и више година), са завршеном основном школом и са лошим материјалним стањем.

Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона (50%), а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор“ (11,6%). Лично прегледе заказује 29% 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 (6%) и оних који су чекали више од 15 дана (2,6%). Истог дана су најчешће примани педијатријски пацијенти (њих 80%), док су гинеколошке пацијенткиње најдуже чекале на преглед.

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 4,58, док су апликација „Мој доктор“ (4,21) и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (4,24) корисници оценили сличним оценама.

Савете о здравим стилевима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (зависно од теме, између 4,6% и 8,7% испитаника). Као и претходних година, корисници током редовне посете најчешће добијају савете о значају редовне физичке активности (44%) и правилне исхране (39%). Изабрани лекар током редовне посете ређе даје савете о одбрани од стреса (33,5%), штетности пушења (31,2%), штетности алкохола (24,4%), а затим и о сигурном сексу (20%), а најређе савете о опасностима злоупотребе дроге (17%), с обзиром да готово половина испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни. Изабрани лекари ДЗ Лазаревац, према мишљењу испитаника, су били међу најажурнијима приликом превентивног саветовања током редовне посете. У превентивном центру/саветовалишту ове савете су најчешће добијали испитаници ДЗ Земун (штетност пушења, злоупотреба алкохола и дрога и важност сигурног секса) и ДЗ Вождовац (физичка активност, исхрана и одбрана од стреса). Највише испитаника у ДЗ Обреновац (сваки трећи) није добило савете о здравим стилевима живота од изабраног лекара.

За скрининг прегледе, сваки пети или шести корисник се изјаснио да се не односе на њих, а још 13-14% није одговорило на ова питања. Највећи удео корисника урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића материце (36,5%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (77%), затим рака дебелог црева (71%), кардиоваскуларног ризика (66%) и дијабетеса типа 2 (65%). Промеђује се повећање обављања скрининг прегледа у односу на 2021. годину, међутим, то је још увек знатно мањи обим од предвиђеног.

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 (просечна оцена 4,60), информације које од њих добијају (4,59), као и сарадњу медицинских сестара са лекарима (4,66). Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара и информацијама које оне дају су најзадовољнији испитаници у служби за здравствену заштиту деце, а сарадњом сестре са лекаром су најзадовољније гинеколошке пацијенткиње. Наведеним аспектима рада медицинских сестара су најзадовољнији испитаници ДЗ Савски венац, ДЗ Сопот, ДЗ Нови Београд и ДЗ Лазаревац, а најмање задовољни у ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара.

У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, преко 70% испитаника је задовољно поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара (просечна оцена 4,63), затим објашњењима и информацијама о болестима и лековима које лекар прописује (4,52), као и временом и пажњом током прегледа (4,50) и подршком и мотивацијом коју добијају да се изборе са здравственим проблемима (4,48). Нешто лошије

су оцењени познавање ранијих болести пацијента (4,39) и познавање личне ситуације пацијента (4,15). Најмање просечне оцене за време посвећено током прегледа, објашњења и информације, пружену подршку и љубазност и поштовање добили су лекари у служби за здравствену заштиту одраслих. Наведеним аспектима рада лекара су најзадовољнији испитаници у ДЗ Сопот, ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Лазаревац, а најмање задовољни у ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара.

Од свих аспеката организације здравствене заштите, корисници су најзадовољнији радним временом установе (просечна оцена 4,67), могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (4,54) и доступношћу лекара викендом (4,43), а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе (3,43). Нижи степен задовољства је и за могућност телефонске консултације са лекаром и добијање савета у току радног времена (4,06), интернет страницу установе (4,10), време чекања до посете у чекаоници (4,11), медицинску опрему у установи (4,14) и расположиви кадар у установи (4,16). Већином наведених услуга и организацијом здравствене заштите су најзадовољнији испитаници ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот, а најмање задовољни у ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара.

Током 2022. године, од корисника који су пријавили један од разлога одлагања прегледа, то је најчешће било због недостатка личног времена корисника (29,1%), а затим због епидемиолошке ситуације са вирусом COVID-19 – 25,9%, дужине чекања на преглед (18,6%) и удаљености (13%), док су финансијски разлози најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара (7,8%). У односу на претходну годину смањен је број испитаника који су навели да нису отишли на преглед код изабраног лекара или су га одложили због епидемиолошке ситуације, а порастао је број испитаника који су преглед одлагали због свих осталих наведених разлога. Гинеколошке пацијенткиње су најчешће одлагале преглед или га нису обавиле због недостатка личног времена, епидемиолошке ситуације, дужине чекања и удаљености, док су пацијенти службе за здравствену заштиту одраслих најчешће због финансијских разлога одлагали преглед.

Посматрано по установама, у последњих 12 месеци преглед најчешће нису обавили или су га одложили због финансијског разлога пацијенти ДЗ Звездара, ДЗ Младеновац и Палилула; због дужине чекања – ДЗ Младеновац, ДЗ Звездара и ДЗ Барајево; због недостатка времена: ДЗ Звездара, ЗЗЗ студената и ДЗ Земун; због удаљености: ЗЗЗ радника ЖС, ДЗ Звездара и ДЗ Барајево, а због епидемиолошке ситуације: ДЗ Звездара, ДЗ Барајево, ДЗ Врачар и ДЗ Чукарица.

Своје здравствено стање корисници су оценили просечном оценом 4,10, знатно нижом у односу на претходну годину (4,42). Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије и најмање су задовољни корисници службе опште медицине.

Сагледавајући све наведене аспекте, 88% испитаника је навело да је задовољно лечењем и пруженом здравственом заштитом, а само 3% су незадовољни. Просечна оцена укупног задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је 4,38, слична као претходне године (4,42). Најзадовољнији

су испитаници у ДЗ Нови Београд (4,89), ДЗ Сопот (4,86), ДЗ Савски венац (4,77) и ДЗ Лазаревац (4,69), а најмање задовољни у ДЗ Младеновац (3,72), ДЗ Звездара (3,86) и ДЗ Барајево (4,04).

Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду разлике између установа, како у карактеристикама испитаника (пол, старост, образовање, материјални статус и др.), тако и у карактеристикама установа (градске и приградске, опремљеност, кадровска обезбеђеност и др.).

Најзадовољнији су корисници педијатријске службе (4,44), затим гинеколошке службе (4,42), а најмање задовољни корисници службе за здравствену заштиту одраслих (4,34). Посматрано по здравственим установама, најзадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Нови Београд, корисници педијатријске службе у ДЗ Раковица (било је само 5 испитаника) и ДЗ Савски венац, као и кориснице гинеколошке службе ДЗ Гроцка. Најнезадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Звездара, док су најнезадовољнији корисници педијатријске и гинеколошке службе ДЗ Младеновац, као и ДЗ Барајево у педијатријској служби.

Анализирајући просечну оцену задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у последњих 10 година, уочава се да је била уједначена (око 4), са мањим варијацијама до 2020. године, од када се бележи приметан скок. То је могла бити последица мањег броја испитаника од уобичајеног због пандемије, али се и у 2021. и 2022. години примећује значајно виша просечна оцена него у претходном периоду, тако да је на повећање оцене вероватније утицала епидемиолошка ситуација и промена очекивања корисника у ванредној ситуацији, као и промена методологије (коришћење новог упитника, нов начин уноса података и промена мерне скале у упитнику). Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године (3,79), а највиша 2020. године (4,56). У 2021. и 2022. години, просечна оцена је опадала, али је и даље знатно већа у односу на препандемијски период, а укупни десетогодишњи тренд је узлазни, уз високу статистичку значајност.

## **ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ СТОМАТОЛОШКОМ ЗАШТИТОМ У БЕОГРАДУ**

Задовољство корисника је субјективна мера квалитета пружене стоматолошке заштите и показује у ком је степену стоматолошка служба испунила очекивања корисника. Испитивање задовољства корисника се врши са јединственим упитником и у јединственом термину за све здравствене установе у Србији, по методологији Института за јавно здравље Србије. У 2022. години анкета је спроведена у свих 16 домова здравља и 2 завода (Заводу за здравствену заштиту студената и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“). Укупно је анкетирано 655 испитаника. Структура испитаника је била следећа:

- 42% - деца до 18 година,
- 12,5% - студенти,
- 11,3%- стари 65 и више година,
- 2,7% - труднице и породиље,
- 4,2% - хитни случајеви,
- 17,8% - остале категорије осигураника,
- 9,5% - остали.

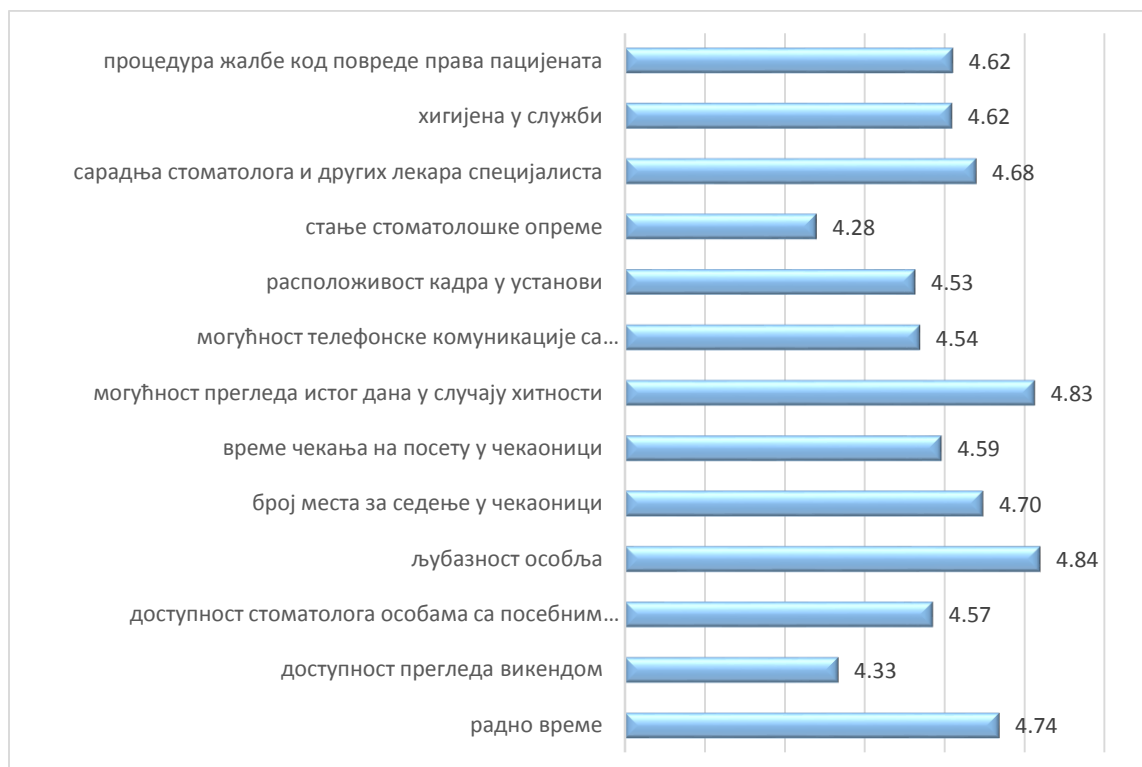
Добијени резултати су показали висок степен задовољства радом стоматолога. Пацијенти су задовољни објашњењима које им стоматолози дају о планираним интервенцијама, као и о стању њиховог оралног здравља (просечна оцена 4,68), а такође и временом које стоматолог одваја за разговор са њима (4,63). Нешто нижа оцена (4,4) је за позивање на превентивне прегледе (Графикон 45).

**Графикон 45. Задовољство различитим аспектима рада стоматолога у Београду, 2022. година (просечна оцена)**



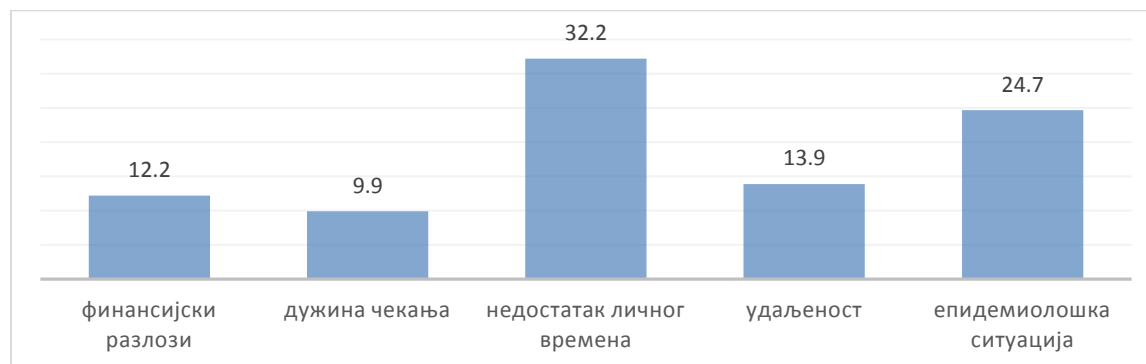
Оцењујући организацију рада и пружене услуге, пацијенти су највише оцене дали за љубазност особља и могућност прегледа истог дана у случају хитности (4,8), а затим за радно време и број места за седење у чекаоници (Графикон 46). Пацијенти су најмање задовољни стањем стоматолошке опреме и доступношћу стоматолога викендом (просечне оцене по 4,3).

**Графикон 46. Задовољство услугама и организацијом рада стоматолошке службе у Београду, 2022. година (просечна оцена)**



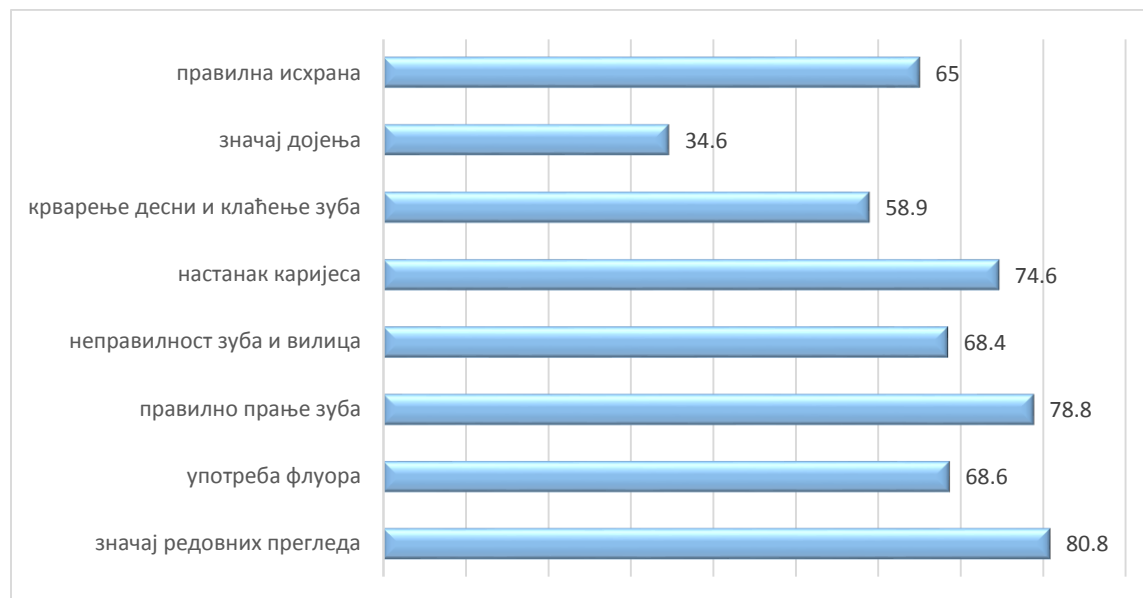
Разлози за нередовну посету стоматологу су многобројни и у овом упитнику подељени су у 5 основних. Добијени резултати су показали да је најчешћи разлог за одлагање посете или неодлазак код стоматолога у последњих 12 месеци, био недостатак времена. Сваки трећи испитаник је навео да је због недостатка времена одлагао посету стоматологу (Графикон 47). Сваки четврти испитаник није ишао код стоматолога због епидемиолошке ситуације. Сваки седми испитаник је навео удаљеност стоматолошке службе, док су за 12% испитаника финансије биле препрека за коришћење. Дужна чекања на преглед је утицала на сваког десетог испитаника да одложе посету стоматологу.

**Графикон 47. Разлози због којих испитаник није отишао на преглед код свог стоматолога или га је одложио у претходних 12 месеци у Београду (%)**



Око 80% испитаника је навело да је добило од свог стоматолога савете о значају редовних прегледа, правилном прању зуба и настанку каријеса (Графикон 48). Савете о правилној исхрани је добило око 65% испитаника.

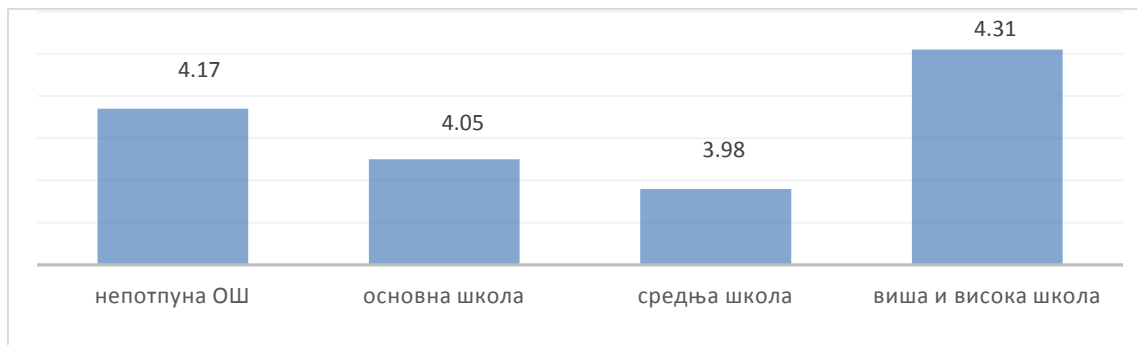
**Графикон 48. Процент пацијената који је добио савете од свог стоматолога о различитим темама, Београд, 2022. година**



Пацијенти су најлошије оценили своје орално здравље – просечна оцена је 4,11 за све испитанике. Својим оралним здрављем су најзадовољнији испитаници са завршеном вишом и високом школом (просечна оцена 4,31), а најмање задовољни са средњом школом (Графикон 49). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства сопственим оралним здрављем у односу на школску спрему испитаника ( $F=5,222$ ,  $df=3$ ,  $p=0,001$ ). Међутим, с обзиром на велики број испитаника са непотпуном основном школом (10,3%), могуће је да су у анкетни упитник уношени подаци о школској спреми детета, а не родитеља, како је методологијом испитивања било прописано.

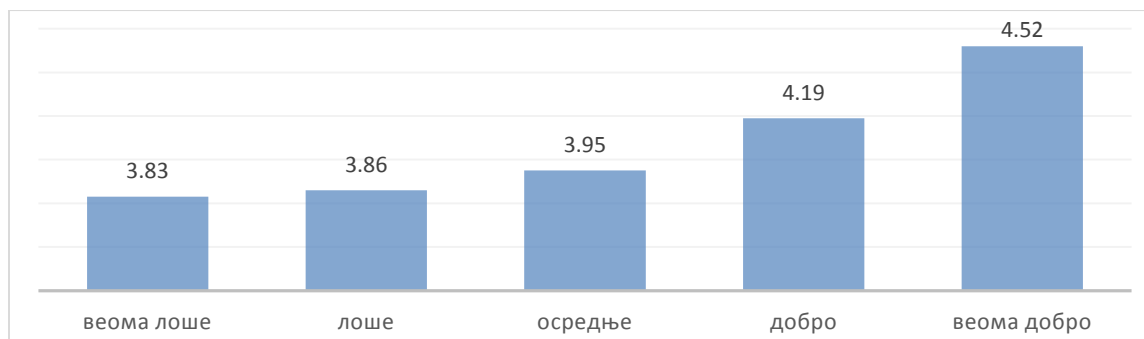


**Графикон 49. Задовољство сопственим оралним здрављем у односу на школску спрему испитаника, Београд, 2022. година (просечна оцена)**



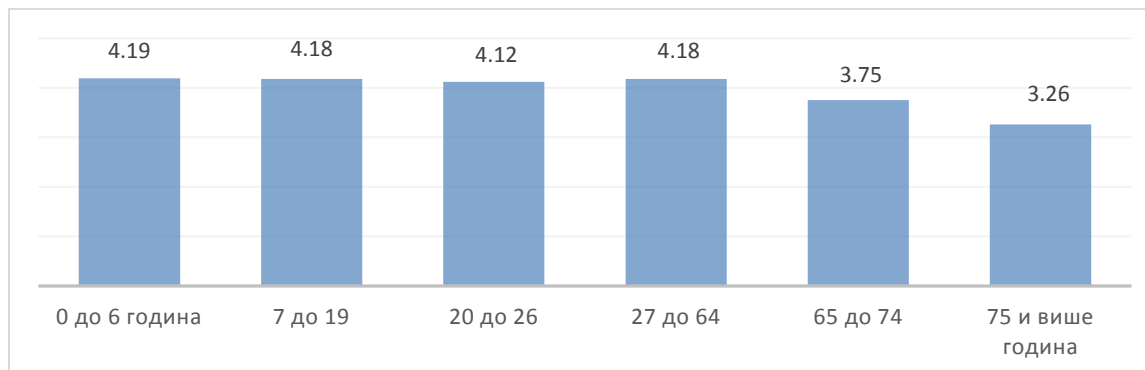
Испитаници са веома лошим материјалним положајем су најмање задовољни својим оралним здрављем (просечна оцена 3,83), док су најзадовољнији испитаници са веома добрим материјалним положајем, са просечном оценом 4,52 (графикон 50). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства сопственим оралним здрављем у односу на материјално стање испитаника ( $F=5,358$ ,  $df=4$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 50. Задовољство сопственим оралним здрављем у односу на материјално стање испитаника, Београд, 2022. година (просечна оцена)**



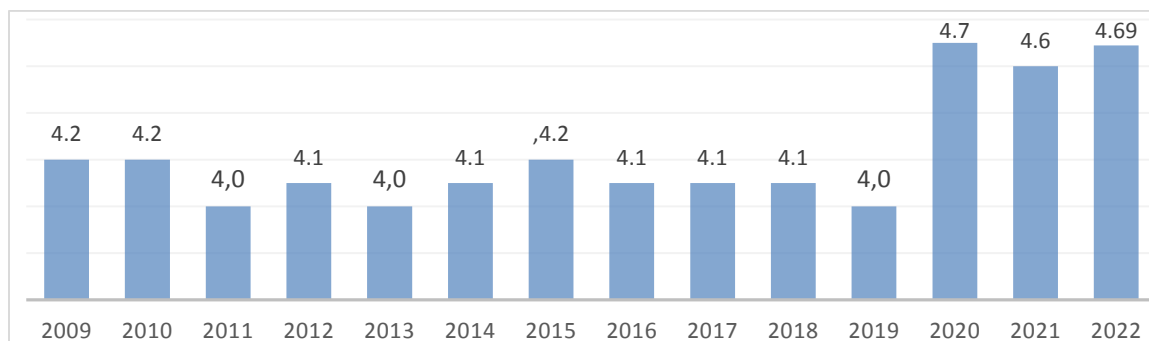
У односу на животну доб, оралним здрављем су најзадовољнији родитељи предшколске деце (просечна оцена 4,19), а како се повећава старост испитаника задовољство опада (Графикон 51). Најмање су задовољни испитаници стари 75 и више година (3,26). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства сопственим оралним здрављем у односу на старост испитаника ( $F=6,186$ ,  $df=5$ ,  $p<0,001$ ).

**Графикон 51. Задовољство сопственим оралним здрављем у односу на старост испитаника, Београд, 2022. година (просечна оцена)**



Стоматолошку заштиту у целини у 2022. години испитаници су оценили веома високом оценом, 4,69. На Графикону 52 је приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у целини у Београду у последњих 14 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, 2021. и 2022. години бележи знатан пораст просечне оцене, због чега и тренд постаје растући и то статистички значајно ( $p=0,019$ ). 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 да омогуће адекватну и квалитетну здравствену заштиту.

**Графикон 52. Задовољство корисника стоматолошком заштитом у установама ПЗЗ у Београду од 2009. до 2022. године (просечна оцена)**



Постоје велике разлике између здравствених установа у задовољству испитаника (Табела 69). Најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља: Савски венац, Нови Београд и Гроцка, а најмање задовољни у домовима здравља Обреновац и Барајево. Разлика између установа је статистички високо значајна ( $F=4,784$ ,  $df=18$ ,  $p<0,001$ ).

**Табела 69. Задовољство стоматолошком заштитом у целини, по установама 2022. година (просечна оцена)**

Установа	Број испитаника	Просечна оцена
ДЗ Савски венац	35	5.00
ДЗ Нови Београд	24	4.96
ДЗ Гроцка	36	4.92
ДЗ Сопот	19	4.89
ДЗ Вождовац	50	4.84
ДЗ Звездара	49	4.84
Завод за зз радника ЖТП	18	4.83
ДЗ Стари град	27	4.81
ДЗ Чукарица	51	4.76
ДЗ Палилула	46	4.72
ДЗ Врачар	18	4.72
ДЗ Земун	98	4.57
ДЗ Лазаревац	23	4.57
ДЗ Младеновац	19	4.53
Завод за зз студената	51	4.51
ДЗ Раковица	2	4.50
ДЗ Барајево	20	4.40
ДЗ Обреновац	37	4.11
<b>Укупно</b>	<b>632</b>	<b>4.69</b>

## Предлог мера

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

- ★ унос резултата анкете од 2020. 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,
- ★ 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; или имају примедбе да је потребно више информација на сајту
- ★ унапредити доступност специјалистичког лекарског кадра, с обзиром да пацијенти указују на немогућност обављања специјалистичких прегледа у државном сектору, као инеприхватљиво дуго чекање на преглед
- ★ потребно је информисати пацијенте о могућностима прегледа викендом, а у сарадњи са локалном заједницом повећати паркинг простор испред здравствених установа, с обзиром да су то аспекти на које корисници имају највише примедби
- ★ на националном нивоу увести поређење, награђивање и стимулисање установа за постигнуто унапређење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника.

# **ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА**

## **РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНЕ**

### **СЛУЖБЕ У 2022. ГОДИНИ**

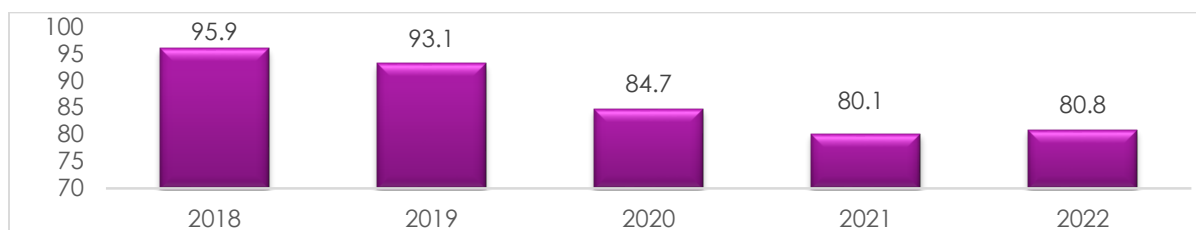
Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у свим домовима здравља (17) и 4 завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије, Заводу за здравствену заштиту студената и Заводу за кожне и венеричне болести). Истраживање је спроведено дана 23.11.2023. године, у току радног времена установе у свим специјалистичко-консултативним службама примарне здравствене заштите.

Истраживање је обављено јединственим упитником, који се према методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, примењује у истраживању задовољства у здравственим установама. 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. Истраживање од 2020 - 2022. године спроводило се у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине, па је и поређење у односу на претходне године ограничено. Такође, услед неповољне епидемиолошке ситуације, у 2020. години су истраживањем били обухваћени испитаници из само 9 домова здравља и 2 завода на примарном нивоу здравствене заштите.

У истраживању је учествовало укупно 4.197 пацијената. Подељено је 2.444 упитника. Враћено је 1.975 попуњених упитника чиме је постигнута стопа одговора од 80,8% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 47% 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 „Чукарица“ (342 или 17,3% од укупног броја), Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (202 или 10,2%) и Дому здравља „Вождовац“ (181 или 9,2%), а најмање у Градском заводу за кожно и венеричне болести (само 7 или 0,4%) и Дому здравља „Сурчин“ (9 или 0,5%), (Табела 1).

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

Здравствена установа	Број	%
ДЗ Барајево	51	2.6
ДЗ Вождовац	181	9.2
ДЗ Врачар	48	2.4
ДЗ Гроцка	66	3.3
ДЗ Звездара	67	3.4
ДЗ Земун	138	7.0
ДЗ Лазаревац	34	1.7
ДЗ Младеновац	27	1.4
ДЗ Нови Београд	108	5.5
ДЗ Обреновац	60	3.0
ДЗ Палилула	148	7.5
ДЗ Раковица	20	1.0
ДЗ Савски венац	107	5.4
ДЗ Сопот	25	1.3
ДЗ Стари град	150	7.6
ДЗ Чукарица	342	17.3
ДЗ Сурчин	9	0.5
ЗЗЗ студената	116	5.9
ЗЗЗ железница Србије	202	10.2
Завод за кожно и вен.болести	7	0.4
ЗЗЗ радника МУП	69	3.5
<b>УКУПНО</b>	<b>1975</b>	<b>100</b>

## Социјално-демографске карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (60,3%) у односу на мушки пол (Табела 2). Највеће учешће жена било је у у Дому здравља „Сурчин“ (77,8%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (76,8%), а најмање у Дому здравља „Лазаревац“ (44,1%) и Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (45,0%). Између установа установљена је статистички значајна разлика у односу на пол испитаника ( $\chi^2=46,710$ ,  $df=20$ ,  $p=0,001$ ).

Табела 2. Просечна старост испитаника по здравственим установама

Здравствена установа	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	број	%	број	%	број	%
ДЗ Барајево	19	37.3%	32	62.7%	51	100.0%
ДЗ Вождовац	77	42.5%	104	57.5%	181	100.0%
ДЗ Врачар	21	43.8%	27	56.2%	48	100.0%
ДЗ Гроцка	31	47.0%	35	53.0%	66	100.0%
ДЗ Звездара	28	41.8%	39	58.2%	67	100.0%
ДЗ Земун	42	30.4%	96	69.6%	138	100.0%
ДЗ Лазаревац	19	<b>55.9%</b>	15	<b>44.1%</b>	34	100.0%
ДЗ Младеновац	12	44.4%	15	55.6%	27	100.0%
ДЗ Нови Београд	35	32.4%	73	67.6%	108	100.0%
ДЗ Обреновац	24	40.0%	36	60.0%	60	100.0%
ДЗ Палилула	54	36.5%	94	63.5%	148	100.0%
ДЗ Раковица	8	40.0%	12	60.0%	20	100.0%
ДЗ Савски венац	48	44.9%	59	55.1%	107	100.0%
ДЗ Сопот	10	40.0%	15	60.0%	25	100.0%
ДЗ Стари град	55	36.7%	95	63.3%	150	100.0%
ДЗ Чукарица	124	36.3%	218	63.7%	342	100.0%
ДЗ Сурчин	2	<b>22.2%</b>	7	<b>77.8%</b>	9	100.0%
ЗЗЗ студената	46	39.7%	70	60.3%	116	100.0%
ЗЗЗ железница Србије	111	55.0%	91	45.0%	202	100.0%
Завод за кожане и вен.болести	3	42.9%	4	57.1%	7	100.0%
ЗЗЗ радника МУП	16	23.2%	53	76.8%	69	100.0%
<b>УКУПНО</b>	<b>785</b>	<b>39.7%</b>	<b>1190</b>	<b>60.3%</b>	<b>1975</b>	<b>100.0%</b>

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 20 до 68 година, а просечна старост била је 53,5 година. Просечна старост испитаника се значајно разликовала између установа ( $F=32,647$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ). Најстарији испитаници су били у Дому здравља „Врачар“ (68 година) и „Сурчин“ (63 године), док су најмлађи испитаници, према очекивању, били у Заводу за здравствену заштиту студената (22 године), (Табела 3).

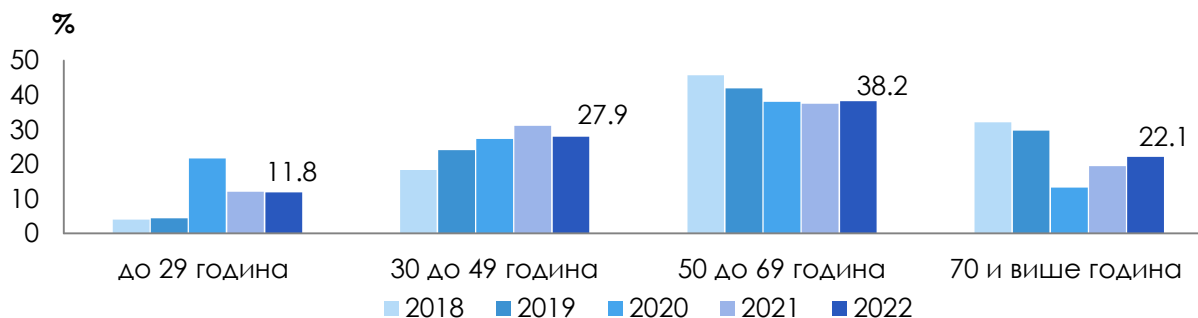


**Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама**

Здравствена установа	просечна старост (године)	
	меан	н
ДЗ Барајево	54.10	51
ДЗ Вождовац	53.39	180
ДЗ Врачар	<b>68.06</b>	48
ДЗ Гроцка	61.12	65
ДЗ Звездара	57.05	66
ДЗ Земун	51.36	138
ДЗ Лазаревац	50.56	34
ДЗ Младеновац	54.93	27
ДЗ Нови Београд	57.97	107
ДЗ Обреновац	51.55	60
ДЗ Палилула	53.87	146
ДЗ Раковица	62.10	20
ДЗ Савски венац	56.56	107
ДЗ Сопот	62.52	25
ДЗ Стари град	61.65	141
ДЗ Чукарица	54.27	338
ДЗ Сурчин	63.38	8
333 студената	<b>21.84</b>	116
333 железница Србије	54.00	202
Завод за кожне и вен.болести	50.71	7
333 радника МУП	50.84	68
<b>УКУПНО</b>	<b>53.47</b>	<b>1954</b>

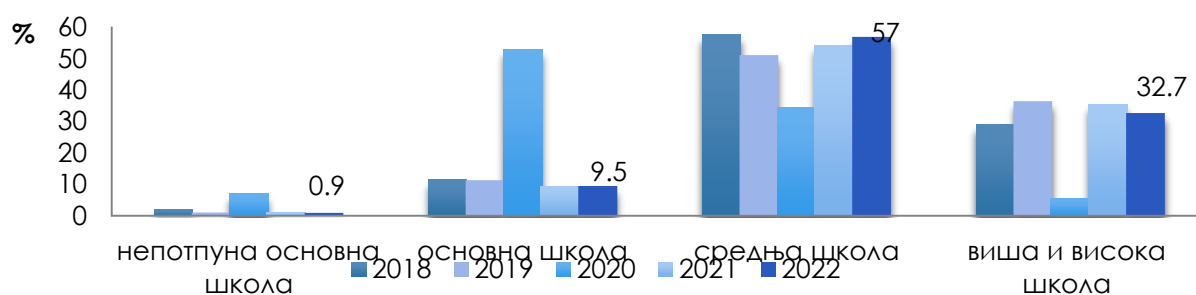
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (38,2%), док је најмање било најмлађих испитаника старосне доби до 29 година (11,8%). Сваки четврти испитаник (27,9%) био је у добној групи између 30 и 49 година, а нешто више од једне петине испитаника имало је 70 и више година (Графикон 2).

**Графикон 2. Старосна структура испитаника**



Преко половине анкетираних испитаника има завршену средњу школу (57,0%), а трећина испитаника вишу и високу школу. Најмањи број испитаника има незавршену основну школу (0,9%) (Графикон 3).

Графикон 3. Образовна структура испитаника



Највише испитаника са завршеном вишом и високом школом било је у Дому здравља „Нови Београд“ (56,5%) и „Стари град“ (55,3%), а најмање у домовима здравља „Гроцка“ (10,6%), „Младеновац“ и „Сурчин“ (11,1%). Највише испитаника са средњом школском спремом било је у Заводу за здравствену заштиту студената (80,9%) и ДЗ „Обреновац“ (76,7%), а најмање у Дому здравља „Стари град“ (36,2%). Највише испитаника са завршеном основном школом било је у ДЗ „Гроцка“ (33,3%), а у Заводу за здравствену заштиту студената и Градском заводу за кожне и венеричне болести није било таквих испитаника (Табела 4). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између установа ( $N=174,969$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

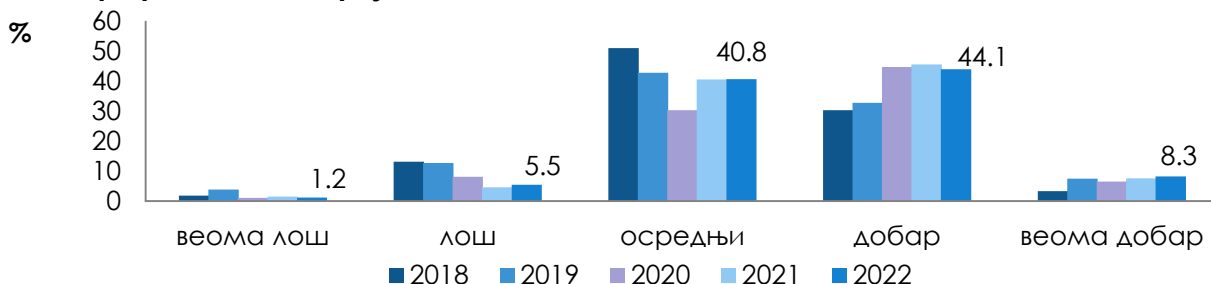
Табела 4. Образовна структура испитаника по установама

Здравствена установа	Незавршена ОШ	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа
ДЗ Барајево	4.2%	18.8%	50.0%	27.1%
ДЗ Вождовац	0.6%	8.9%	57.0%	33.5%
ДЗ Врачар		6.2%	58.3%	35.4%
ДЗ Гроцка	3.0%	<b>33.3%</b>	53.0%	10.6%
ДЗ Звездара		16.4%	58.2%	25.4%
ДЗ Земун	0.7%	9.4%	61.6%	28.3%
ДЗ Лазаревац		5.9%	55.9%	38.2%
ДЗ Младеновац		14.8%	74.1%	11.1%
ДЗ Нови Београд		0.9%	42.6%	<b>56.5%</b>
ДЗ Обреновац		10.0%	76.7%	13.3%
ДЗ Палилула	0.7%	11.6%	44.5%	43.2%
ДЗ Раковица		15.0%	50.0%	35.0%
ДЗ Савски венац		1.9%	55.1%	43.0%
ДЗ Сопот	4.0%	24.0%	72.0%	
ДЗ Стари град	2.1%	6.4%	<b>36.2%</b>	55.3%
ДЗ Чукарица	1.5%	15.5%	58.0%	25.0%
ДЗ Сурчин	<b>11.1%</b>	11.1%	66.7%	11.1%
<b>333 студената</b>			<b>80.9%</b>	19.1%
<b>333 железница Србије</b>		2.0%	68.3%	29.7%
<b>Завод за кожне бол.</b>			57.1%	42.9%
<b>333 радника МУП</b>		5.8%	42.0%	52.2%
<b>УКУПНО</b>	<b>0.9%</b>	<b>9.5%</b>	<b>57.0%</b>	<b>32.7%</b>

Највише испитаника материјално стање домаћинства оцењује као добро (44,1%) и осредње (40,8%), 5,5% као лоше, а само 1,2% испитаника као веома лоше. Тек сваки дванаести испитаник оцењује свој материјални статус као веома добар. У односу на

претходне године повећано је учешће испитаника са добрим материјалним стањем домаћинства, а смањен удео испитаника са лошим материјалним стањем (Графикон 4).

**Графикон 4. Материјално стање домаћинства**



Највише испитаника који су материјално стање домаћинства оценили као лоше било је у Заводу за кожне и венеричне болести (42,9%), док у домовима здравља „Обреновац“, „Сопот“ и у Заводу за здравствену заштиту радника железница Србије таквих испитаника није било. Са осредњим материјалним стањем домаћинства је било највише испитаника у ДЗ „Сопот“ (68%), са добрим материјалним положајем у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (56,1%) и ДЗ „Савски венац“ (55,1%), а са веома добрим у ДЗ „Раковица“ (30,0%), (Табела 5). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном стању домаћинства између установа ( $N=82,491$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 5. Материјално стање домаћинства**

Здравствена установа	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро
ДЗ Барајево	2.0%	6.1%	40.8%	44.9%	6.1%
ДЗ Вождовац	1.7%	10.2%	47.2%	37.5%	3.4%
ДЗ Врачар		4.2%	43.8%	39.6%	12.5%
ДЗ Гроцка	3.0%	7.6%	39.4%	47.0%	3.0%
ДЗ Звездара	3.0%	11.9%	41.8%	34.3%	9.0%
ДЗ Земун	0.7%	5.8%	38.4%	48.6%	6.5%
ДЗ Лазаревац		3.1%	46.9%	50.0%	
ДЗ Младеновац		3.8%	65.4%	26.9%	3.8%
ДЗ Нови Београд		4.6%	38.0%	50.9%	6.5%
ДЗ Обреновац			43.3%	53.3%	3.3%
ДЗ Палилула	3.5%	7.0%	41.5%	38.7%	9.2%
ДЗ Раковица		5.0%	15.0%	50.0%	30.0%
ДЗ Савски венац	0.9%	3.7%	30.8%	55.1%	9.3%
ДЗ Сопот			68.0%	20.0%	12.0%
ДЗ Стари град	1.4%	6.3%	39.4%	42.3%	10.6%
ДЗ Чукарица	1.5%	6.5%	44.4%	42.1%	5.6%
ДЗ Сурчин		11.1%	55.6%	33.3%	
ЗЗЗ студената	0.9%	3.5%	32.5%	48.2%	14.9%
ЗЗЗ железница Србије			38.1%	46.0%	15.8%
Завод за кожне бол.		42.9%	57.1%		
ЗЗЗ радника МУП	1.5%	3.0%	33.3%	56.1%	6.1%
УКУПНО	1.2%	5.5%	40.8%	44.1%	8.3%

### Задовољство корисника испитиваним карактеристикама специјалистичко-консултативне службе и број остварених посета

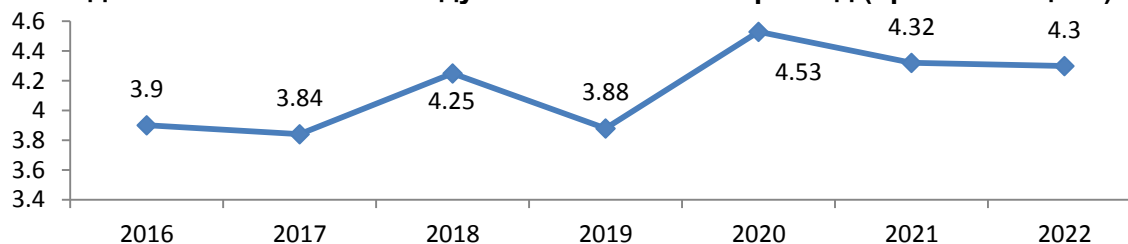
Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему је преко 90% испитаника оценило највишом оценом љубазност медицинских сестара и лекара, као и посвећеност пацијенту и објашњења у вези болести и плана лечења, а преко 80% чистоћу и удобност чекаонице, време чекања у чекаоници и дужину чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа (Табела 6).

**Табела 6. Задовољство корисника карактеристикама службе**

Како оцењујете	веома лоше	лоше	ни добро ни лоше	добро	одлично	просечна оцена
време чекања од заказивања до прегледа	1.3%	4.4%	11.9%	27.8%	54.5%	<b>4.30</b>
време чекања у чекаоници	0.6%	2.7%	8.4%	28.6%	59.8%	<b>4.44</b>
чистоћу и удобност чекаонице	1.2%	3.1%	7.5%	23.9%	64.3%	<b>4.47</b>
љубазност медицинске сестре	0.3%	0.8%	2.4%	11.3%	85.3%	<b>4.80</b>
љубазност лекара	0.3%	0.7%	2.5%	11.3%	85.2%	<b>4.80</b>
посвећеност времену и објашњења у вези болести и плана лечења	0.4%	1.5%	5.4%	17.9%	74.9%	<b>4.65</b>

Дужина чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена са просечном оценом 4,3, као и 2021. године. Поређење у односу на претходне године је ограничено јер се истраживање до 2020. године 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)**



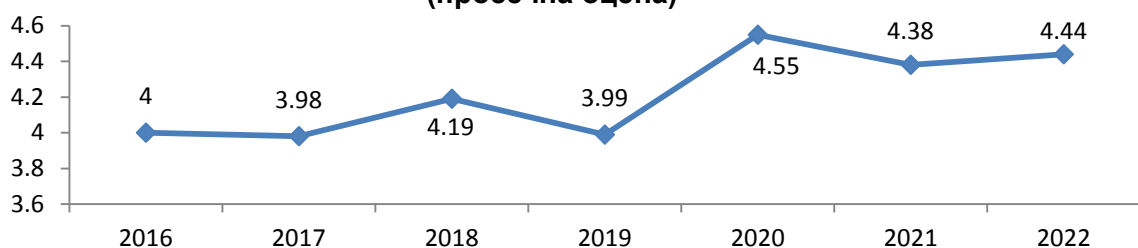
Задовољство дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, најбоље је оцењено у Дому здравља: „Лазаревац“ (највећом оценом) и „Сопот“ (4,96). Најнижу оцену су дали пацијенти у домовима здравља „Сурчин“ (2,75), где је било само 8 испитаника и „Чукарица“ (3,94), (Табела 7). Установљена је статистички високо значајно разлика између установа у задовољству корисника дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације ( $F=11,253$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

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

Здравствена установа	2022	
	н	меан
ДЗ Барајево	51	4.18
ДЗ Вождовац	179	4.18
ДЗ Врачар	45	4.64
ДЗ Гроцка	66	4.76
ДЗ Звездара	67	4.12
ДЗ Земун	138	4.24
ДЗ Лазаревац	34	<b>5.00</b>
ДЗ Младеновац	24	4.38
ДЗ Нови Београд	108	4.44
ДЗ Обреновац	60	4.18
ДЗ Палилула	148	4.04
ДЗ Раковица	20	4.45
ДЗ Савски венац	107	4.87
ДЗ Сопот	25	4.96
ДЗ Стари град	149	4.23
ДЗ Чукарица	341	3.94
ДЗ Сурчин	8	<b>2.75</b>
ЗЗЗ студената	115	4.48
ЗЗЗ железница Србије	202	4.47
Завод за кожне и вен.болести	1	4.00
ЗЗЗ радника МУП	69	4.52
<b>УКУПНО</b>	<b>1957</b>	<b>4.30</b>

Време чекања на преглед у чекаоници је оцењено просечном оценом 4,4, што је иста вредност као и у 2021. години, када се истраживање спроводило у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине (до 2020. године). У 2020. години истраживање је спроведено у мањем броју здравствених установа на примарном нивоу здравствене заштите и обухваћен је мањи број испитаника, услед неповољне епидемиолошке ситуације (Графикон 6).

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



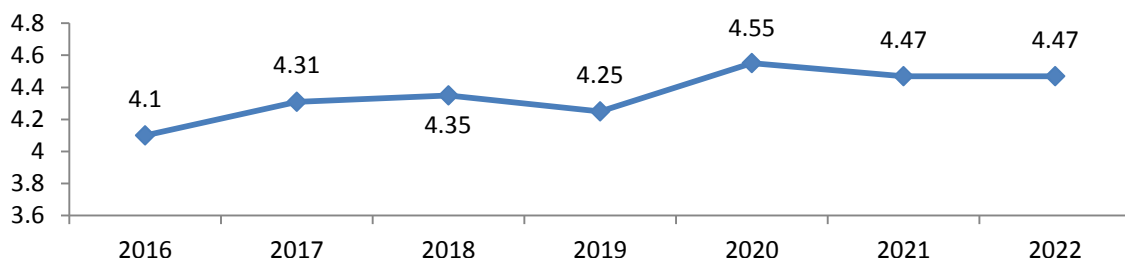
Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили испитаници у ДЗ „Лазаревац“ (5,00), ДЗ „Савски венац“ (4,87) и ДЗ „Сопот“ (4,84), а најнижом оценом испитаници из Градског завода за кожне и венеричне болести (2,71), где је било само 7 испитаника и из ДЗ „Сурчин“, где је било само 8 испитаника (3,50), (Табела 8). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника временом чекања у чекаоници између установа ( $F=10,172$   $df=200$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 8. Задовољство корисника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)**

Здравствена установа	2022	
	н	меан
ДЗ Барајево	51	4.20
ДЗ Вождовац	179	4.31
ДЗ Врачар	44	4.45
ДЗ Гроцка	66	4.80
ДЗ Звездара	67	4.28
ДЗ Земун	138	4.64
ДЗ Лазаревац	34	<b>5.00</b>
ДЗ Младеновац	26	4.35
ДЗ Нови Београд	107	4.75
ДЗ Обреновац	59	4.44
ДЗ Палилула	148	4.22
ДЗ Раковица	20	4.55
ДЗ Савски венац	107	4.87
ДЗ Сопот	25	4.84
ДЗ Стари град	147	4.43
ДЗ Чукарица	341	4.24
ДЗ Сурчин	8	3.50
ЗЗЗ студената	114	4.58
ЗЗЗ железница Србије	202	4.42
Завод за кожне и вен.болести	7	<b>2.71</b>
ЗЗЗ радника МУП	69	4.55
<b>УКУПНО</b>	<b>1959</b>	<b>4.44</b>

Чистоћа и подобност чекаоница у специјалистичким службама на нивоу установа примарне здравствене заштите у 2022. години у Београду је оцењена просечном оценом 4,47, као и претходне године (Графикон 7).

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



Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су били испитаници у ДЗ „Лазаревац“ који су дали максималну оцену (5,0) и ДЗ „Савски венац“ и „Сопот“ (4,92). Најнижу просечну оцену су дали испитаници у Градском заводу за кожне и венеричне болести (2,86), где је било само 7 испитаника и ДЗ „Палилула“ (4,05) и „Вождовац“ (4,06), (Табела 9). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника чистоћом и подобношћу чекаонице између установа ( $F=11,970$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 9. Задовољство корисника чистоћом и подобношћу чекаоница (просечна оцена)**

Здравствена установа	2022	
	н	меан
ДЗ Барајево	51	4.18
ДЗ Вождовац	180	4.06
ДЗ Врачар	46	4.59
ДЗ Гроцка	66	4.82
ДЗ Звездара	67	4.31
ДЗ Земун	138	4.52
ДЗ Лазаревац	34	<b>5.00</b>
ДЗ Младеновац	26	4.62
ДЗ Нови Београд	108	4.81
ДЗ Обреновац	60	4.68
ДЗ Палилула	148	4.05
ДЗ Раковица	20	4.60
ДЗ Савски венац	107	4.92
ДЗ Сопот	25	4.92
ДЗ Стари град	145	4.59
ДЗ Чукарица	341	4.30
ДЗ Сурчин	8	4.50
ЗЗЗ студената	114	4.57
ЗЗЗ железница Србије	202	4.54
Завод за кожне и вен.болести	7	<b>2.86</b>
ЗЗЗ радника МУП	69	4.68
<b>УКУПНО</b>	<b>1962</b>	<b>4.47</b>



Љубазност медицинских сестара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена са високом просечном оценом 4,8. 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 „Сопот“ и „Лазаравац“ (5,0), ДЗ „Савски венац“ (4,99) и „Нови Београд“ (4,94), а овај аспект су најниже оценили испитаници у Градском заводу за кожне и венеричне болести (4,0), гдје је било само 7 испитаника и ДЗ „Сурчин“ (4,44), (Табела 10). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника љубазношћу медицинских сестара између установа ( $F=4,489$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 10. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара у 2022. години (просечна оцена)**

Здравствена установа	2022	
	н	меан
ДЗ Барајево	51	4.78
ДЗ Вождовац	181	4.67
ДЗ Врачар	46	4.80
ДЗ Гроцка	66	4.89
ДЗ Звездара	67	4.73
ДЗ Земун	138	4.80
ДЗ Лазаревац	34	<b>5.00</b>
ДЗ Младеновац	25	4.92
ДЗ Нови Београд	108	4.94
ДЗ Обреновац	59	4.92
ДЗ Палилула	148	4.82
ДЗ Раковица	20	4.85
ДЗ Савски венац	107	4.99
ДЗ Сопот	25	<b>5.00</b>
ДЗ Стари град	149	4.88
ДЗ Чукарица	341	4.70
ДЗ Сурчин	9	4.44
ЗЗЗ студената	115	4.72
ЗЗЗ железница Србије	202	4.86
Завод за кожне и вен.болести	7	<b>4.00</b>
ЗЗЗ радника МУП	69	4.80
<b>УКУПНО</b>	<b>1967</b>	<b>4.80</b>

Љубазност лекара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је као и љубазност медицинских сестара, оцењена са просечном оценом 4,8. Љубазност лекара је најбоље оцењена у ДЗ „Савски венац“ и „Лазаравац“ (5,0), ДЗ „Нови Београд“ и „Сопот“ (4,96), а овај аспект су најниже оценили испитаници у Градском заводу за кожне и венеричне болести (4,14), ДЗ „Чукарица“ (4,60) и „Вождовац“ (4,61), (Табела 11).

Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника љубазношћу лекара између установа ( $F=7,879$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 11. Задовољство корисника љубазношћу лекара у 2022. години (просечна оцена)**

Здравствена установа	2022	
	н	меан
ДЗ Барајево	51	4.73
ДЗ Вождовац	181	4.61
ДЗ Врачар	44	4.91
ДЗ Гроцка	66	4.89
ДЗ Звездара	67	4.78
ДЗ Земун	138	4.78
ДЗ Лазаревац	34	<b>5.00</b>
ДЗ Младеновац	27	4.93
ДЗ Нови Београд	108	4.96
ДЗ Обреновац	60	4.88
ДЗ Палилула	148	4.75
ДЗ Раковица	20	4.90
ДЗ Савски венац	107	<b>5.00</b>
ДЗ Сопот	25	4.96
ДЗ Стари град	147	4.92
ДЗ Чукарица	342	4.60
ДЗ Сурчин	9	4.67
ЗЗЗ студената	114	4.90
ЗЗЗ железница Србије	202	4.92
Завод за кожне и вен.болести	7	<b>4.14</b>
ЗЗЗ радника МУП	69	4.90
<b>УКУПНО</b>	<b>1966</b>	<b>4.80</b>

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 4,65. 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 „Лазаревац“ (5,0), ДЗ „Раковица“ (4,95) и ДЗ „Савски венац“ (4,94), а најниже у ДЗ „Сурчин“ (3,88) и Градском заводу за кожне и венеричне болести (4,14), (Табела 12). У ДЗ „Сопот“ није био ниједан одговор на ово

питање. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које је лекар посветио током прегледа између установа ( $F=9,423$ ,  $df=19$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 12. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа и објашњењима у вези болести и плану лечења по установама (просечна оцена)**

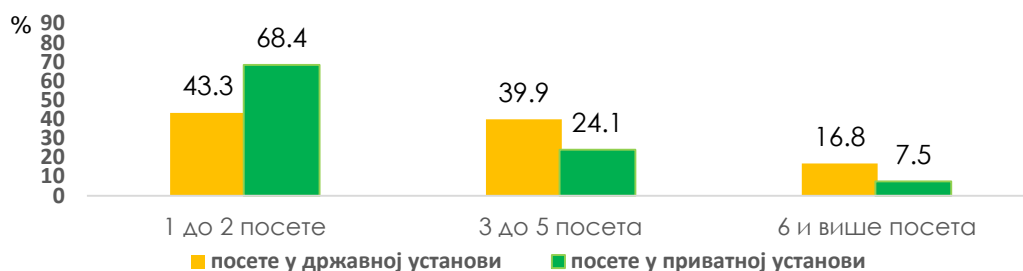
Здравствена установа	2022	
	н	меан
ДЗ Барајево	51	4.59
ДЗ Вождовац	177	4.52
ДЗ Врачар	45	4.82
ДЗ Гроцка	66	4.88
ДЗ Звездара	67	4.61
ДЗ Земун	138	4.69
ДЗ Лазаревац	34	<b>5.00</b>
ДЗ Младеновац	26	4.88
ДЗ Нови Београд	108	4.77
ДЗ Обреновац	60	4.78
ДЗ Палилула	148	4.55
ДЗ Раковица	20	4.95
ДЗ Савски венац	107	4.94
ДЗ Сопот		
ДЗ Стари град	148	4.83
ДЗ Чукарица	341	4.35
ДЗ Сурчин	8	<b>3.88</b>
ЗЗЗ студената	114	4.75
ЗЗЗ железница Србије	202	4.68
Завод за кожне и вен.болести	7	4.14
ЗЗЗ радника МУП	69	4.88
УКУПНО	<b>1936</b>	<b>4.65</b>

Анкетирани корисник је током 2022. године у просеку 4 пута (3,82) посетио лекара специјалисту у државној установи, као и претходне године. Упоређивање 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 2022. године, сваки други испитаник је посетио лекара специјалисту у државној установи једном до два пута, 39,9% испитаника три до пет пута, а сваки шести корисник шест и више пута. На питање о броју посета специјалисти у приватној пракси обрађени су резултати само 626 испитаника (31,7% од укупног броја), с обзиром да у базу података у Сервису јавног здравља није било могуће унети 0. Више од две трећине од 626 испитаника је посетило специјалисту у приватној пракси једном или два пута (247 или 39,5% - једном, а 181 испитаник или 28,9% - два пута, сваки четврти три до пет пута, а 7,5% корисника шест и више пута (Графикон 8). Просечан број посета у току године код лекара

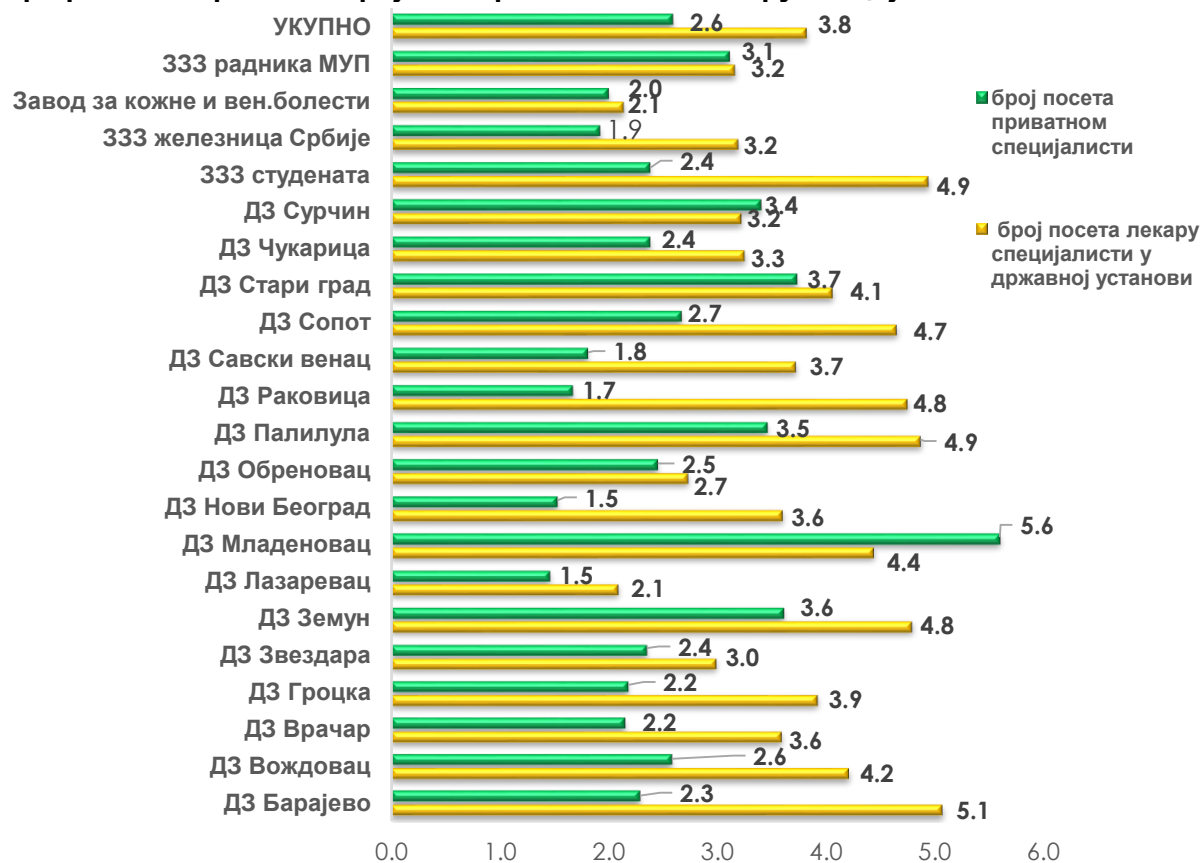
специјалисте у приватној пракси за 626 испитаника је 2,6. Тај број би сигурно био знатно мањи да је у базу уношен и одговор „нула пута“.

**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 посета остварен у Дому здравља „Барајево“ (5,1) и „Палилула“ (4,9), као и у Заводу за здравствену заштиту студената (4,9), а најмањи у Дому здравља „Лазаревац“ (2,1), Градском заводу за кожне и венеричне болести (2,1) и ДЗ „Обреновац“ (2,7). Постоји статистички високо значајна разлика у броју посета лекару специјалисти у државним здравственим установама ( $F=4,273$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

**Графикон 9. Просечан број остварених посета лекару специјалисти**



Највећи број посета лекару специјалисти у приватној пракси остварили су корисници у ДЗ „Младеновац“ (5,6) и „Стари град“ (3,7) а најмањи број корисници Дома здравља „Лазаревац“, „Нови Београд“, „Раковица“ и „Савски венац“ (1,5 до 2 посете), (Графикон 9). Постоји статистички високо значајна разлика у броју посета лекару специјалисти у приватној пракси ( $F=2,634$ ,  $df=20$ ,  $p=0,001$ ).

Преглед код лекара специјалисте без заказивања је обавила једна петина испитаника, што је мање него претходне године (37,2%). На преглед мање од 15 дана чекало је 37,2% испитаника, док је сваки четврти обавио преглед у интервалу од 15 до 30 дана, а 11,1% испитаника је чекало на преглед више од 30 дана, за 5% више него претходне године (6,2%). Упоређујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања, прегледе у највећем проценту су остварили корисници у Заводу за кожне и венеричне болести (100%) и Заводу за здравствену заштиту студената (43,8%), а за мање од 15 дана у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (98,5%) и домовима здравља „Сопот“ (96,0%) и „Лазаревац“ (61,3%). У временском периоду од 15 до 30 дана највише испитаника је преглед обавило у домовима здравља „Врачар“ (73,2%) и „Стари град“ (62,9%).

**Табела 13. 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	31.8%	31.8%	27.3%	9.1%
ДЗ Вождовац	21.4%	29.8%	42.3%	6.5%
ДЗ Врачар	17.1%		<b>73.2%</b>	9.8%
ДЗ Гроцка	34.4%	10.9%	39.1%	15.6%
ДЗ Звездара	37.9%	22.7%	31.8%	7.6%
ДЗ Земун	21.0%	37.0%	29.7%	12.3%
ДЗ Лазаревац	38.7%	61.3%		
ДЗ Младеновац	24.0%	40.0%	28.0%	8.0%
ДЗ Нови Београд	13.0%	46.3%	33.3%	7.4%
ДЗ Обреновац	33.3%	5.0%	28.3%	<b>33.3%</b>
ДЗ Палилула	27.1%	19.4%	32.6%	20.8%
ДЗ Раковица	35.0%		55.0%	10.0%
ДЗ Савски венац	37.7%	59.4%	1.9%	0.9%
ДЗ Сопот	4.0%	96.0%		
ДЗ Стари град	13.6%	5.7%	62.9%	17.9%
ДЗ Чукарица	30.4%	31.6%	23.1%	14.9%
ДЗ Сурчин	11.1%	44.4%	33.3%	11.1%
ЗЗЗ студената	43.8%	48.2%	6.2%	1.8%
ЗЗЗ железница Србије	<b>0.5%</b>	<b>98.5%</b>	1.0%	
Завод за кожне болести	<b>100.0%</b>			
ЗЗЗ радника МУП	29.9%	9.0%	29.9%	31.3%
<b>УКУПНО</b>	<b>24.6%</b>	<b>37.2%</b>	<b>27.1%</b>	<b>11.1%</b>

У периоду дужем од 30 дана највећи проценат испитаника је обавио преглед у Дому здравља „Обреновац“ (33,3%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (31,3%). 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 13). Установљена је статистички високо значајна разлика у дужини чекања на заказани специјалистички преглед између установа ( $\chi^2=874,258$ ,  $df=60$ ,  $p=0,000$ ).

Пандемија болести COVID-19 утицала је на организационе аспекте здравствене заштите, па се два питања у овом 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 4,51, нешто нижом оценом у односу на 2021.годину (4,63), а оцене по установама крећу се од 4,1 у домовима здравља „Барајево“, „Звездара“ и „Лазаревац“ до 4,98 у ДЗ „Савски венац“ и 4,96 у ДЗ „Сопот“ (Табела 14). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству корисника услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 између установа ( $F=7,483$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 14. Оцена услуга дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19**

Здравствена установа	2022	
	н	меан
ДЗ Барајево	27	<b>4.07</b>
ДЗ Вождовац	135	4.27
ДЗ Врачар	37	4.73
ДЗ Гроцка	26	4.35
ДЗ Звездара	40	4.10
ДЗ Земун	90	4.46
ДЗ Лазаревац	10	4.10
ДЗ Младеновац	20	4.50
ДЗ Нови Београд	81	4.79
ДЗ Обреновац	33	4.30
ДЗ Палилула	96	4.43
ДЗ Раковица	16	4.81
ДЗ Савски венац	80	<b>4.98</b>
ДЗ Сопот	25	4.96
ДЗ Стари град	83	4.69
ДЗ Чукарица	229	4.28
ДЗ Сурчин	9	4.78
ЗЗЗ студената	43	4.26
ЗЗЗ железница Србије	201	4.72
Завод за кожне и вен.болести	7	4.71
ЗЗЗ радника МУП	39	4.69
<b>УКУПНО</b>	<b>1327</b>	<b>4.51</b>

Више од половине укупног броја корисника није одложило или отказало преглед код лекара специјалисте због неповољне епидемиолошке ситуације COVID-19, док је сваки пети испитаник дао позитиван одговор. Око половине испитаника у ДЗ „Сурчин“ (само 9 испитаника) и ДЗ „Вождовац“ су навели да су одложили или отказали преглед због епидемиолошке ситуације (Табела 15). Око 19% испитаника је навело да се не сећа да ли су одлагали преглед. Између установа је установљена статистички високо значајна разлика ( $\chi^2=242,343$ ,  $df=40$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 15. Одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19**

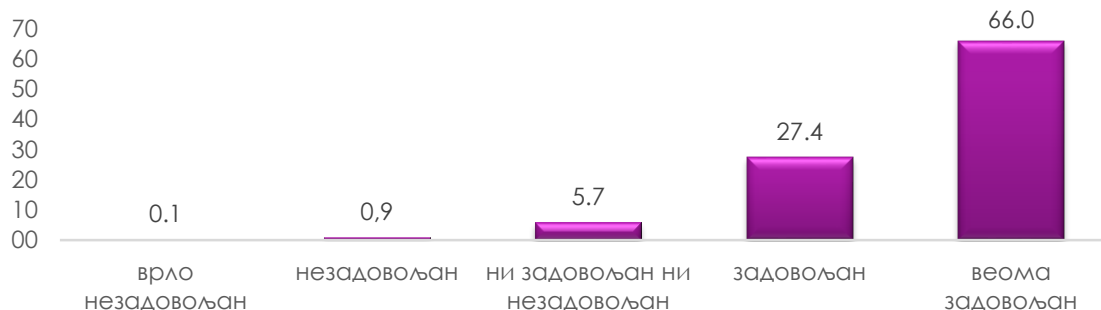
Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да сте отказали преглед код лекара специјалисте или сте га одложили због епидемије ЦОВИД-19?		
	да	не	не знам
ДЗ Барајево	28.2%	64.1%	7.7%
ДЗ Вождовац	46.6%	39.7%	13.7%
ДЗ Врачар	17.5%	70.0%	12.5%
ДЗ Гроцка	9.2%	80.0%	10.8%
ДЗ Звездара	25.8%	56.1%	18.2%
ДЗ Земун	23.2%	55.8%	21.0%
ДЗ Лазаревац		100.0%	
ДЗ Младеновац	33.3%	58.3%	8.3%
ДЗ Нови Београд	27.2%	54.4%	18.4%
ДЗ Обреновац	10.2%	67.8%	22.0%
ДЗ Палилула	18.9%	48.8%	32.3%
ДЗ Раковица	10.0%	70.0%	20.0%
ДЗ Савски венац	19.6%	58.9%	21.5%
ДЗ Сопот	12.0%	84.0%	4.0%
ДЗ Стари град	32.2%	50.4%	17.4%
ДЗ Чукарица	27.9%	50.3%	21.7%
ДЗ Сурчин	<b>50.0%</b>	<b>33.3%</b>	16.7%
333 студената	6.9%	50.0%	<b>43.1%</b>
333 железница Србије	10.4%	82.2%	7.4%
Завод за кожне и вен.болести		<b>100.0%</b>	
333 радника МУП	8.3%	71.7%	20.0%
<b>УКУПНО</b>	<b>21.6%</b>	<b>59.5%</b>	<b>18.9%</b>

### 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, 5,7% није ни задовољно ни незадовољно, а само 1% корисника је незадовољно или веома незадовољно (Графикон 10).

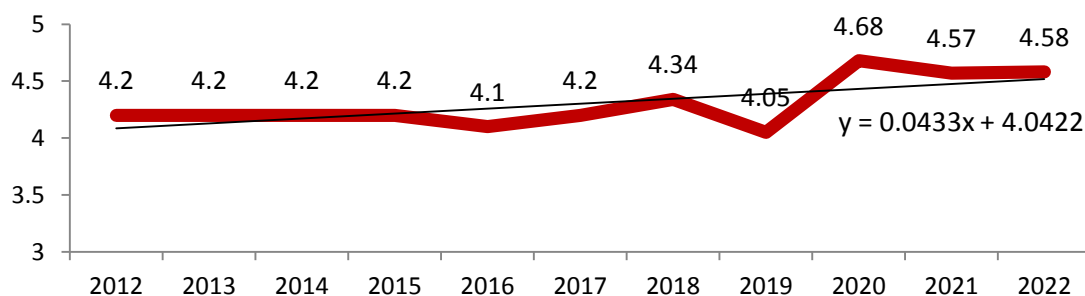


**Графикон 10. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама примарне заштите у целини (%)**



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у 2022. години на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је 4,6, као и у 2021. години. Упоредивање са осталим посматраним годинама треба узети са резервом, јер се истраживање од 2020. године спроводило у свим специјалистичким службама, а не само у интернистичкој служби. Такође, успоредаба 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 2012. до 2022. године**



Посматрано по здравственим установама, радом специјалистичке службе у целини су најзадовољнији корисници у домовима здравља ДЗ „Савски венац“ (4,97), ДЗ „Сопот“ (4,96) и у ДЗ „Раковица“ (4,90). Најмање су задовољни пацијенти у Дому здравља „Сурчин“ (3,56) (9 испитаника), Градском заводу за кожне и венеричне болести (3,71) (7 испитаника) и у ДЗ „Вождовац“ (4,21), (Табела 16). Установљена је статистички високо значајно разлика у задовољству корисника радом специјалистичке службе између установа ( $F=12,329$ ,  $df=20$ ,  $p=0,000$ ).

Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду да постоје велике разлике између установа у којима је спроведено истраживање, како у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјално стање), тако и у карактеристикама установа

(величина, опремљеност, кадровска обезбеђеност, врста специјалистичке делатности и др.).

**Табела 16. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе по установама**

Здравствена установа	2022	
	меан	н
ДЗ Барајево	50	4.54
ДЗ Вождовац	172	4.21
ДЗ Врачар	44	4.68
ДЗ Гроцка	66	4.89
ДЗ Звездара	66	4.48
ДЗ Земун	138	4.61
ДЗ Лазаревац	33	4.88
ДЗ Младеновац	26	4.62
ДЗ Нови Београд	107	4.82
ДЗ Обреновац	60	4.57
ДЗ Палилула	145	4.54
ДЗ Раковица	20	4.90
ДЗ Савски венац	107	<b>4.97</b>
ДЗ Сопот	25	4.96
ДЗ Стари град	139	4.59
ДЗ Чукарица	337	4.39
ДЗ Сурчин	9	<b>3.56</b>
333 студената	111	4.71
333 железница Србије	202	4.63
Завод за кожне и вен.болести	7	3.71
333 радника МУП	69	4.72
<b>УКУПНО</b>	<b>1933</b>	<b>4.58</b>

### 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, професионалност и љубазност лекара и медицинских сестара. Неколико примедби се односило на побољшање услова рада, смањење дужине чекања на заказани термин прегледа у чекаоницу, набавку нове опреме и запошљавање већег броја здравствених радника.

## **Закључак**

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у свим домовима здравља (17) и 4 завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите, а анкетом је обухваћено 1.975 испитаника. 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 (просечна оцена 4,80), 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 2022. године у просеку 4 пута (3,82) посетио лекара специјалисту у државној установи. Сваки други испитаник је посетио лекара специјалисту у државној установи једном до два пута, 39,9% испитаника три до пет пута, а сваки шести корисник шест и више пута. Лекара специјалисту у приватној пракси посетила је трећина испитаника (њих 626), најчешће једном или два пута (68% испитаника који су одговорили на ово питање), сваки четврти - три до пет пута, а 7,5% корисника - шест и више пута. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 износила је 4,51. Више од половине укупног броја корисника није одложило или отказало преглед код лекара специјалисте због неповољне епидемиолошке ситуације COVID-19, док је сваки пети испитаник дао позитиван одговор. Просечна оцена задовољства корисника у 2022. години на укупном нивоу износила је 4,58. Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, две трећине испитаника се изјаснило као веома задовољно, сваки четврти као задовољан, 5,7% није ни задовољно ни незадовољно, а само 1% корисника је незадовољно или веома незадовољно.

## **Предлог мера**

Иако је већина испитаника задовољна свим испитиваним аспектима рада специјалистичке службе, области које треба још унапређивати су дужина чекања на специјалистички преглед, односно тешкоће да се добије термин за преглед специјалисте, као и непоштовање заказане сатнице и дуго чекање у чекаоници.

С обзиром да је Интегрисани здравствени информациони систем уведен 2016. године, повећати задовољство корисника процесом заказивања, тако да чекање на преглед (од тренутка заказивања до његове реализације и на дан заказивања у чекаоници) буде сведено на минимум.

Треба размотрити и могућност повећања лекарског кадра у специјалистичким службама које су најоптерећеније, како би се смањила дужна чекања на преглед и унапредио квалитет здравствене заштите.