

XII ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГАМА ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ

Поред анкете којим се испитује задовољство корисника здравствене службе дефинисани су и показатељи (10) који се извештавају у оквиру Сумарног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада и то су:

1. Истакнуто обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигурану обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које су делатност здравствене установе
2. Истакнуто обавештење о здравственим услугама које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања
3. Истакнуто обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа
4. Истакнут ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава
5. Постављање кутије за примедбе и приговоре пацијената
6. Истакнуто име и презиме, број канцеларије и радно време особе задужене за вођење поступка по приговору пацијената (заштитника пацијентових права)
7. Број поднетих приговора
8. Истакнут списак лекара који могу бити изабрани лекари, а које пацијенти могу изабрати, као и њихово радно време у здравственим установама примарне здравствене заштите, а у специјалистичко-консултативним службама, као и у саветовалиштима у установама свих нивоа здравствене заштите истакнут списак лекара који раде и њихово радно време
9. Обављено истраживање задовољства корисника услугама здравствене заштите
10. Урађена анализа о спроведеном истраживању задовољства корисника услугама здравствене заштите и предузете мере и активности на сталном унапређењу квалитета.

Ови показатељи се прате на нивоу свих установа примарне здравствене заштите у Београду. На основу достављених извештаја:

1. Обавештење о врсти здравствених услуга које се пацијенту као осигуранику обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које су делатност здравствене установе, је било истакнуто у свим домовима здравља и заводима сем у Заводу за биоциде и медицинску екологију.

2. Истакнуто обавештење о здравственим услугама који се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања, а у складу са актом којим се уређује садржај, обим и стандард права на здравствену заштиту из обавезног здравственог осигурања је било присутно у свим установама сем у Дому здравља „Гроцка“ и Заводу за биоциде и медицинску екологију.

3. Обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите, као и ослобађање од плаћања учешћа је било истакнуто у свим установама сем у Заводу за биоциде и медицинску екологију.

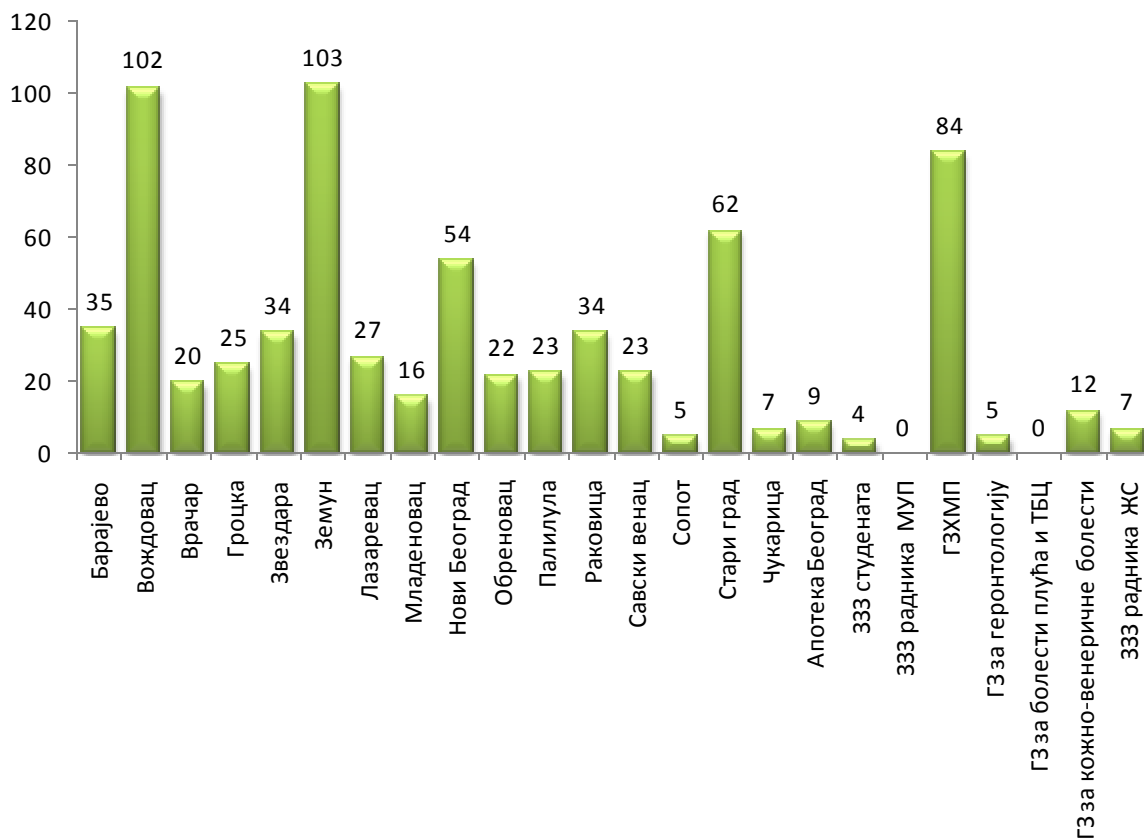
4. Истакнут ценовник здравствених услуга које се не обезбеђују из средстава обавезног здравственог осигурања, а које пацијенти плаћају из својих средстава, могло се видети у свим сем у Заводу за биоциде и медицинску екологију.

5. Кутије за примедбе и приговоре пацијената постављене су у свим установама примарне здравствене заштите у Београду осим у Заводу за биоциде и медицинску екологију.

6. У свим здравственим установама је истакнуто име и презиме, број канцеларије и радно време особе задужене за вођење поступка по приговору пацијената (заштитника пацијентових права), сем у Заводу за биоциде и медицинску екологију.

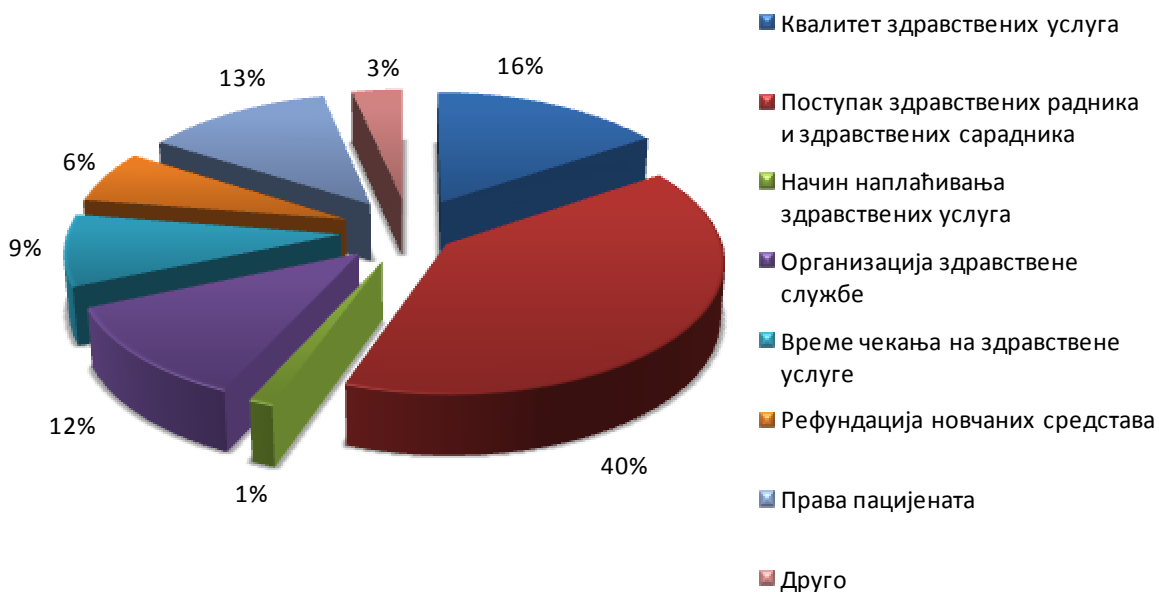
7. У 2013. години према Сумарним извештајима комисија било је укупно 713 приговора пацијената заштитнику пацијентових права, што је за 109 приговора мање него у 2012. години. Евидентирање поднетих приговора пацијената заштитнику пацијентових права подразумева прикупљање писмених и усмених приговора. Уколико су приговори поднети усмено, потребно је сачинити службену белешку. Број поднетих приговора пацијената је најмањи у Заводу за здравствену заштиту студената (4) и Градском заводу за геронтологију и палијативно збринавање (7). Укупно, највише приговора пацијената било је у ДЗ „Земун“ (103) и ДЗ „Вождовац“ (102). Напомињемо да ниједан приговор није регистрован у Заводу за здравствену заштиту радника МУП (0) и Градском заводу за плућне болести и туберкулозу (0) (Графикон 1).

Графикон 1. Број приговора пацијената према сумарном извештају комисије за унапређење квалитета рада здравствених установа у 2013. години



До 2011. године пратио се само број приговора пацијената заштитнику пацијентових права, а у оквиру нових показатеља квалитета налази се и Извештај о броју поднетих пријава који се прати на месечном нивоу и по врсти приговора. На нивоу примарне здравствене заштите града Београда, од укупно 713 приговора у 2013. години, било је: 110 (15,4%) приговора на квалитет здравствене услуге, 282 (39,2%) на поступак здравствених радника и сарадника, 9 (1,3%) на начин плаћања здравствених услуга, 84 (11,8%) на организацију здравствене службе, 62 (8,7%) на време чекања на здравствене услуге, 46 (6,5%) на рефундацију новчаних средстава, 89 (12,5%) на права пацијената и 24 (3,4%) из других разлога (Графикон 2).

Графикон 2. Дистрибуција појединих врста приговора у 2013.години



Највише приговора пацијената на нивоу града било је на поступак здравствених радника и сарадника (282). Међу њима, највише их је било у у ДЗ „Земун“ (41). Следећи по учесталости су приговори на квалитет здравствених услуга (110), највише у ГЗХМП (28).

8. Истакнут је списак лекара који могу бити изабрани лекари, а које пацијенти могу изабрати, као и њихово радно време у здравственим установама примарне здравствене заштите, а у специјалистичко-консултативним службама, као и у саветовалиштима у установама свих нивоа здравствене заштите истакнут је, такође, списак лекара који раде и њихово радно време.

9. Истраживање задовољства корисника услугама здравствене заштите обављено је у скоро свим установама осим у: Градском заводу за геронтологију, Градском Заводу за болести плућа и туберкулозу, због тога што је завод у фази реновирања и Градском заводу за хитну медицинску помоћ због тежине стања пацијената односно немогућности да попуне упитник.

Унос података обављен је у Градском заводу за јавно здравље Београд, где је извршена и анализа података. Неки од добијених резултата су упоређивани са резултатима из 2012. године, а код појединих питања и са резултатима из ранијих година.

10. Анализа о спроведеном истраживању задовољства корисника услугама здравствене заштите, као и предузете мере и активности на сталном унапређењу квалитета су спроведене у свим здравственим установама које су и обавиле истраживање задовољства корисника.

А. Анализа задовољства корисника радом изабраних лекара у примарној здравственој заштити у 2013. години

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена, као и стоматолошкој и консултативно специјалистичкој служби, спроведено је 25.11.2013. године у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите. Истраживање је обављено јединственим упитником за сваку службу, према Методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

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

У истраживању је учествовало укупно 9.324 корисника, или 61,6% оних који су тог дана користили услуге у овим здравственим установама (мање него у 2012. години, 62,2%). Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника и то 60,2% корисника службе опште медицине, 57,0% корисника педијатријске и 76,9% гинеколошке службе. Служба за здравствену заштиту деце организована је у свим домовима здравља, док у заводима, због популације којој су намењени нема ове службе.

Од 10.376 подељених упитника враћено је попуњено – 9.324 или 89,9%, при чему је најнижа стопа одговора корисника у службама за здравствену заштиту одраслих (88,1%), а највиша у службама за здравствену заштиту деце (93,6%). У односу на 2012. годину стопа одговора је била већа у свим службама (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2010-2013. године



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, најнижа стопа одговора била је као и претходне године у 333 радника МУП (36,4%). По најнижој стопи учешћа у истраживању у служби за здравствену заштиту деце издвајају се домови здравља: „Врачар” (69,2%) и „Раковица” (61,8%). У служби за здравствену заштиту жена најнижа стопа одговора је била у Дому здравља „Нови Београд” (56,7%).

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

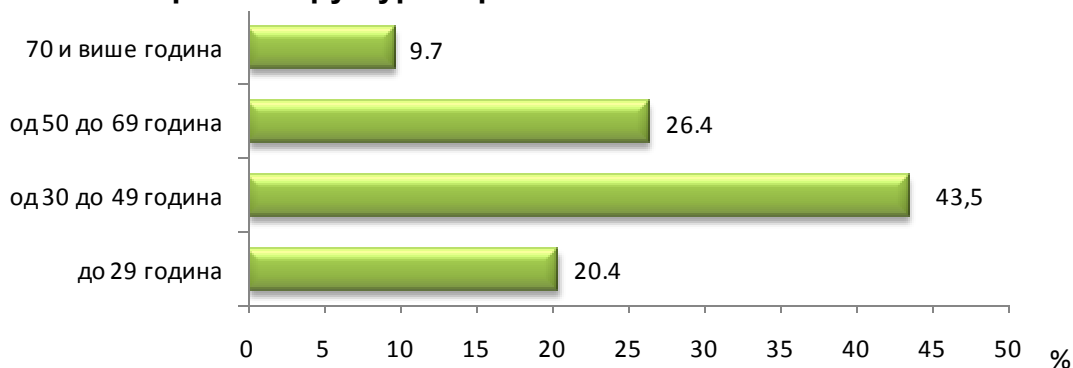
Највећи број анализираних упитника је из службе за здравствену заштиту одраслих грађана (5.428 или 50,7% анализираних). Из педијатријске службе анализирано је 2.354 упитника (22,0%), а из гинеколошке службе 1.542 (14,4%).

Просечна старост анкетираних корисника је 44,6 године (просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1). Најмлађе кориснике, као и претходне године, има 333 студената (21 година), а најстарије следеће установе: ДЗ „Врачар” (52,1 година), 333 радника ЖС (52,1 година) и ДЗ „Гроцка” (51,5 година). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 2.

Табела 1. Просечна старост испитаника

Служба	N	Просечна старост (година)	SD
Општа медицина	5.243	50,1	17,1
Педијатрија	2.108	35,2	10,3
Гинекологија	1.489	38,2	14,5
Укупно	8.840	44,6	16,7

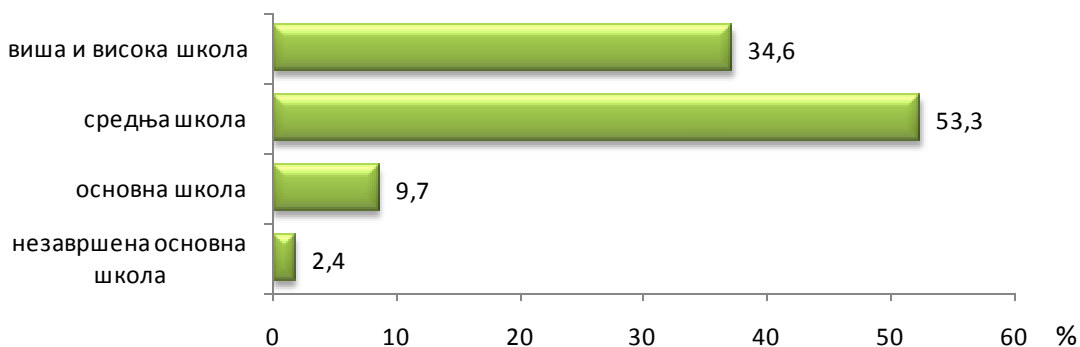
Графикон 2. Старосна структура корисника



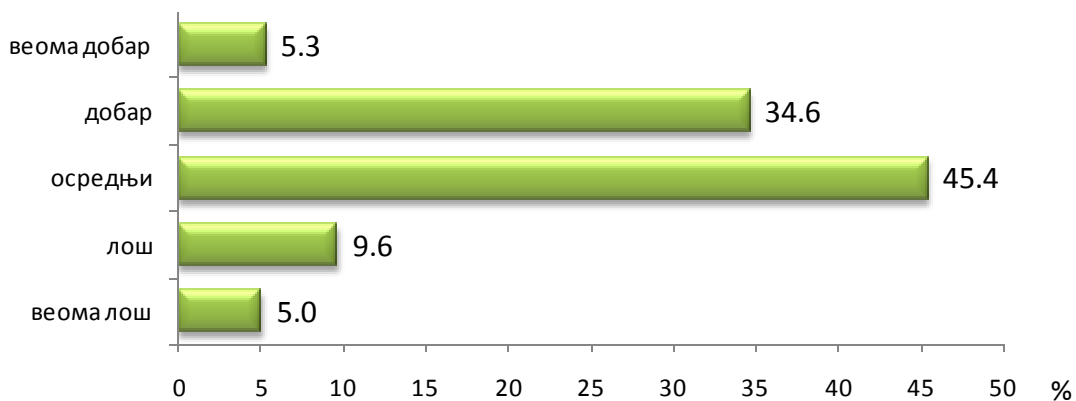
Готово две трећине анкетираних чине жене (65,3% или 5.915).

Више од половине анкетираних (53,3%) има завршену средњу школу (Графикон 3), а готово половина испитаних свој материјални положај процењује као средњи (45,4%) (Графикон 4).

Графикон 3. Образовна структура испитаника

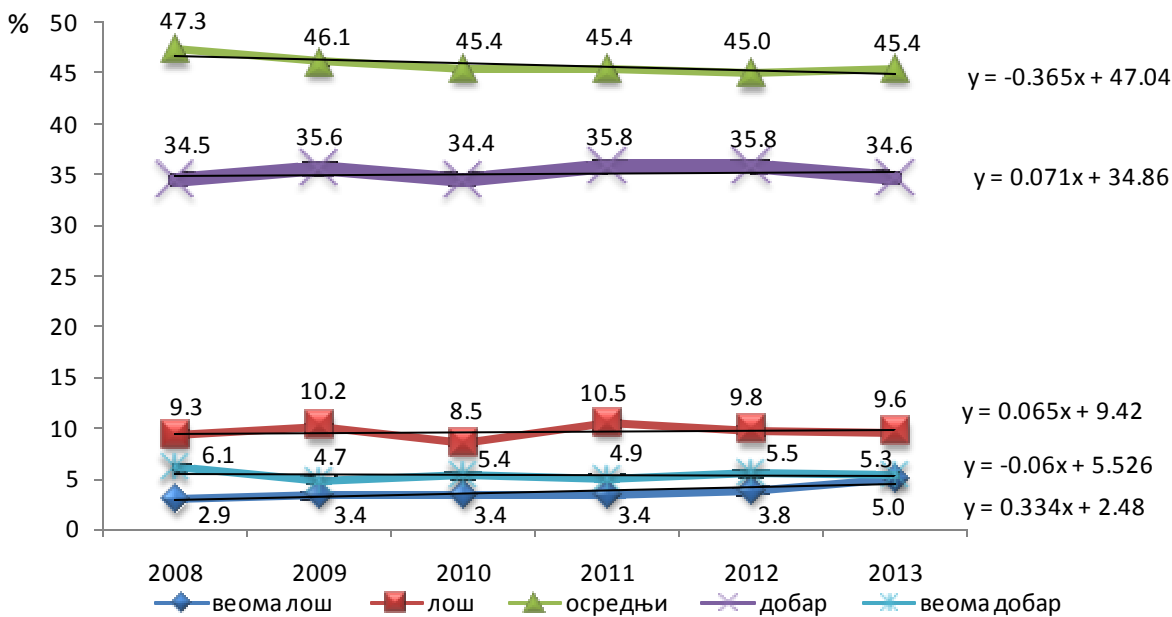


Графикон 4. Материјални положај испитаника



При анализи **материјалног положаја испитаника** који су користили услуге изабраног лекара у периоду од 2008. до 2013. године може се уочити опадајући тренд у броју корисника са осредњим (који су уједно и најбројнији корисници) и корисника са веома добрим материјалним стањем. У порасту је број корисника са добрим, лошим и веома лошим материјалним стањем (Графикон 5).

Графикон 5. Материјални положај испитаника у периоду 2008-2013. године и тренд промене



У вези са **избором лекара и коришћењем здравствене заштите**, готово четири петине корисника (77,4%) је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком петнаестом (6,8%) кориснику лекара је изабрао неко од чланова породице, сваком дванаестом (8,1%) је лекар додељен у дому здравља, а 2,1% корисника нема изабраног лекара (више у односу на 2011. и 2012. годину, а мање него у односу на 2010. годину) (Табела 2).

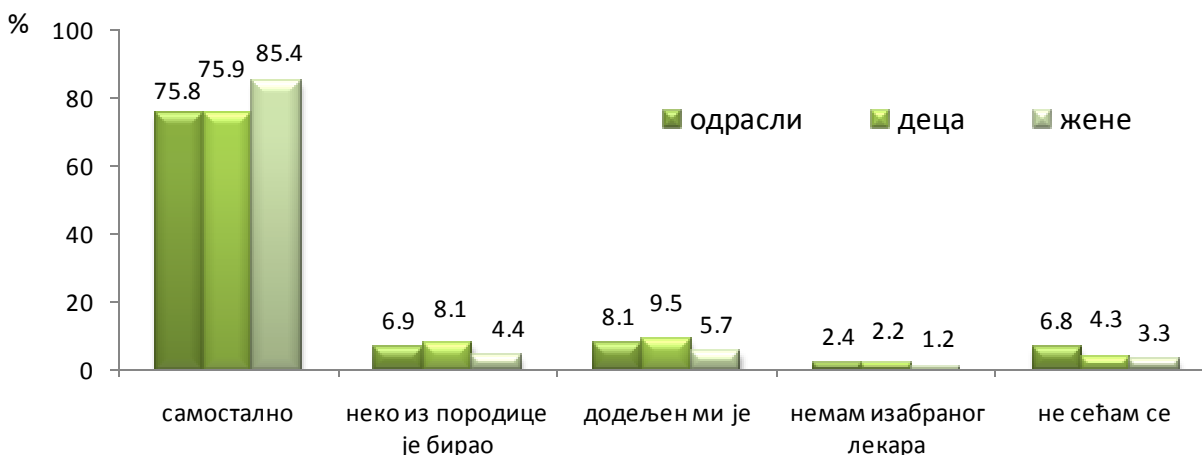
Табела 2. Како сте изабрали свог лекара у периоду 2010-2013. године

Година	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
	%	%	%	%	%
2010	81,0	5,8	6,9	2,7	3,7
2011	80,6	6,5	7,1	1,8	4,0
2012	81,5	5,8	7,4	1,4	3,9
2013	77,4	6,8	8,1	2,1	5,6

Самосталном **избору лекара** и ове године, склоније су жене (79,4% према 73,9% мушкараца). Корисници средњег и доброг материјалног положаја, као и претходне године, сами су изабрали лекара, чешће од осталих („средњег”- 78,2%, „доброг”- 78,7%).

Више од четири петине испитаница у служби за здравствену заштиту жена је самостално изабрало свог лекара, док је у службама за здравствену заштиту одраслих и деце тај проценат нешто нижи (Графикон 6).

Графикон 6. Начин избора лекара (по службама)



Посматрајући по здравственим установама (Табела 3), највећи проценат корисника је **самостално изабрао свог лекара** и ове године у 333 радника МУП (90,7%), као и домовима здравља: „Гроцка“ (90,4%), „Лазаревац“ (88,1%), „Младеновац“ (87,9%), „Сопот“ (86,8%), „Барајево“ (83,7%) и „Стари град“ (82,6%). Насупрот томе, додељивање лекара пацијенту је чешће, у домовима здравља „Звездара“, „Вождовац“, „Нови Београд“ и „Земун“, као и у 333 студената (више од 10%).

Табела 3. Како сте изабрали свог лекара

Здравствена установа	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао/ла уместо мене	Нисам бирао/ла, одељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
	%	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	83,7	5,1	5,1	3,1	3,1
ДЗ „Вождовац“	72,0	8,4	11,1	1,8	6,7
ДЗ „Врачар“	77,6	5,7	3,3	1,5	11,9
ДЗ „Гроцка“	90,4	3,2	1,2	1,5	3,5
ДЗ „Звездара“	72,0	7,2	12,1	1,3	7,4
ДЗ „Земун“	73,5	6,0	11,6	2,9	6,0
ДЗ „Лазаревац“	88,1	5,9	2,0	1,0	3,0
ДЗ „Младеновац“	87,9	4,1	3,7	2,4	1,9
ДЗ „Нови Београд“	68,1	9,3	11,9	3,1	7,5
ДЗ „Обреновац“	74,6	8,2	9,2	2,3	5,8
ДЗ „Палилула“	77,9	5,8	9,3	1,4	5,6
ДЗ „Раковица“	80,7	4,5	7,7	2,9	4,2
ДЗ „Савски венац“	77,0	9,7	7,4	1,4	4,5
ДЗ „Сопот“	86,8	6,9	1,7	3,4	1,1
ДЗ „Стари град“	82,6	8,2	5,9	0,6	2,7
ДЗ „Чукарица“	79,8	7,6	6,6	1,3	4,7
333 студената	66,8	6,0	10,4	8,6	8,2
333 радника МУП	90,7	3,0	3,0	0,8	2,5
333 радника ЖС	78,0	6,5	8,0	1,0	6,5
Укупно	77,4	6,8	8,1	2,1	5,6

Највећи број анкетираних корисника, као и у претходне три године, упознат је са процедуром **промене изабраног лекара**: 50,4% сматра да може да га промени кад год то пожели, 19,9% сматра да је промена могућа само једном у току године, 2,5% сматра да промена није могућа. Готово сваки трећи корисник није упознат са овом процедуром (27,2%) (Табела 4).

Табела 4. Промена изабраног лекара, 2010 - 2013. године

Година	Да, могу да га променим кад год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не знам
	%	%	%	%
2010	46,7	27,4	2,6	23,3
2011	45,7	26,4	2,1	25,8
2012	46,7	23,4	2,3	27,5
2013	50,4	19,9	2,5	27,2

Непознавање процедуре **промене изабраног лекара** је, чешће међу корисницама служби за здравствену заштиту жена (29,6%), корисницима са завршеном основном школом (33,0%) и млађим од 29 година (31,0%), као и међу корисницима који немају изабраног лекара (46,4%) и којима је изабрани лекар додељен (43,1%).

Посматрајући резултате по здравственим установама (Табела 5), може се закључити да у појединим, и даље, трећина и више корисника није упозната са процедуром промене изабраног лекара и то у домовима здравља „Вождовац“ (33,7%), „Лазаревац“ (33,7%), „Звездара“ (32,8%), „Стари град“ и „Сопот“ (32,6%), „Раковица“ (32,4%) као и у 333 студената (44,4%).

Табела 5. Познавање процедуре промене изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте упознати са начином на који можете да промените свог лекара?			
	Да, могу да га променим кад год хоћу	Да, могу да га променим само једном годишње	Мислим да није могуће да променим свог лекара	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	48,5	26,8	2,1	22,7
ДЗ „Вождовац“	41,8	22,3	2,2	33,7
ДЗ „Врачар“	63,4	10,4	1,8	24,4
ДЗ „Гроцка“	48,5	32,1	3,0	16,4
ДЗ „Звездара“	51,7	13,5	2,0	32,8
ДЗ „Земун“	59,3	13,0	1,7	26,1
ДЗ „Лазаревац“	46,2	17,1	3,0	33,7
ДЗ „Младеновац“	55,6	18,0	2,4	23,9
ДЗ „Нови Београд“	53,5	21,0	5,2	20,4
ДЗ „Обреновац“	23,9	45,3	4,7	26,1
ДЗ „Палилула“	51,4	15,6	3,8	29,1

ДЗ „Раковица”	54,0	10,7	2,9	32,4
ДЗ „Савски венац”	49,9	19,2	2,3	28,6
ДЗ „Сопот“	32,5	35,5	3,6	28,4
ДЗ „Стари град”	50,9	16,0	0,4	32,6
ДЗ „Чукарица“	59,6	19,3	1,3	19,9
ЗЗЗ студената	36,6	19,0	0,0	44,4
ЗЗЗ радника МУП	58,4	7,5	3,1	31,0
ЗЗЗ радника ЖС	56,3	22,3	4,1	17,3
Укупно	50,4	19,9	2,5	27,2

Скоро четири петине корисника није мењало изабраног лекара (77,2%), нешто мање него 2012. године (Табела 6), готово у једнаком проценту жене (77,8%) и мушкарци (77,1%). Корисници између 15 и 29 година у 80,4% случајева нису мењали изабраног лекара. Корисници вишег образовног нивоа (78,2% са вишим и високим образовањем), бољег материјалног положаја (80,6% оних који су свој материјални положај проценили као добар и 79,5% који су свој положај оценили као веома добар), такође нису мењали изабраног лекара.

Посматрано по службама, свог изабраног лекара није мењало ни 74,9% корисника служби за здравствену заштиту одраслих, 83,2% корисника служби за здравствену заштиту деце, као ни 76,2% корисница услуга служби за здравствену заштиту жена.

Табела 6. Промена изабраног лекара, период 2010-2013. године

Година	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
2010	20,1	79,9
2011	22,3	77,7
2012	21,7	78,3
2013	22,8	77,2

У појединим домовима здравља више од 80% корисника није мењало свог изабраног лекара и то у домовима здравља: „Земун” (82,3%), „Палилула” (82,2%), „Лазаревац” (81,3%), „Гроцка” (80,3%), и „Чукарица” (80,1%) (Табела 7).

Табела 7. Промена изабраног лекара

Здравствена установа	Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?	
	Да	Не
	%	%
ДЗ „Барајево”	33,7	66,3

ДЗ „Вождовац”	21,8	78,2
ДЗ „Врачар”	23,2	76,8
ДЗ „Гроцка”	19,7	80,3
ДЗ „Звездара”	25,0	75,0
ДЗ „Земун”	17,7	82,3
ДЗ „Лазаревац“	18,7	81,3
ДЗ „Младеновац”	27,5	72,5
ДЗ „Нови Београд”	27,3	72,7
ДЗ „Обреновац”	22,8	77,2
ДЗ „Палилула“	17,8	82,2
ДЗ „Раковица”	20,4	79,6
ДЗ „Савски венац”	22,1	77,9
ДЗ „Сопот“	31,4	68,6
ДЗ „Стари град”	20,3	79,7
ДЗ „Чукарица“	19,9	80,1
ЗЗЗ студената	24,3	75,7
ЗЗЗ радника МУП	23,4	76,6
ЗЗЗ радника ЖС	56,2	43,8
Укупно	22,8	77,2

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену, као и претходне године, се наводе: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (37,4%), други разлози (26,2%), пресељење корисника (21,1%) и као најређи - неспоразум са лекаром (10,3%, нешто мање него у 2012. години - 12,6%). На Табели 8. приказана је дистрибуција одговора на питање о разлогу промене изабраног лекара у последње четири године, из које се може уочити да је порастао број корисника који је променио изабраног лекара у односу на претходне године и да је напуштање картотеке од стране лекара постао чешћи разлог промене изабраног лекара.

Табела 8. Разлог промене изабраног лекара, 2010-2013. година

Година	Мој лекар је напустио ординацију /картотеку	Преселио/ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла лекара
	%	%	%	%	%
2010	8,4	5,8	2,9	7,6	75,3
2011	9,7	6,6	3,0	8,5	72,2
2012	10,0	7,2	3,6	7,8	71,4
2013	10,8	6,7	3,4	7,9	71,2

Свог изабраног лекара чешће мењају они корисници који се мање од 1 године лече код истог изабраног лекара (43,1%). Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у Дому здравља „Сопот” (26,8%) и 333 радника ЖС (35,4%). Неспоразум као разлог промене изабраног лекара био је чешћи међу корисницима услуга у домовима здравља: „Младеновац“ (6,8%), „Обреновац” (4,9%), „Нови Београд” (4,4%) и „Палилула” (4,3%), као и и 333 радника ЖС (7,8%) (Табела 9).

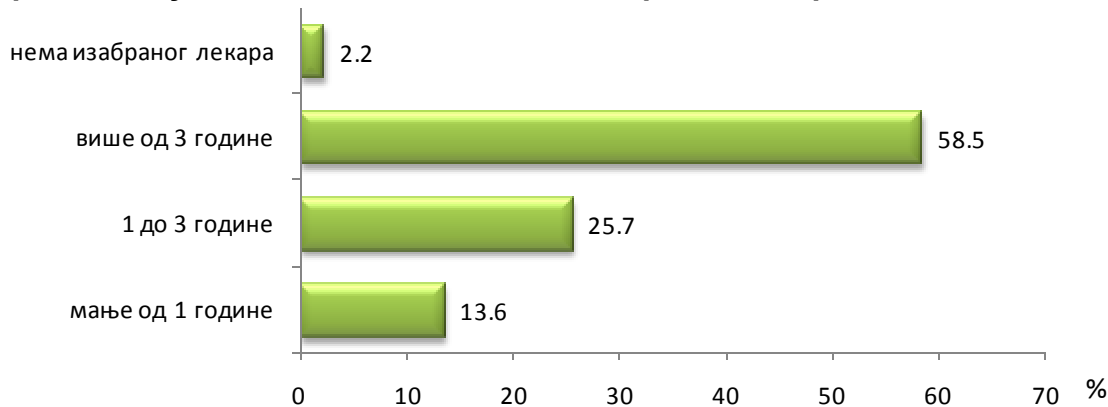
Табела 9. Разлог промене изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	Преселио/ ла сам се	Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	Због других разлога	Нисам мењао/ла лекара
	%	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	13,3	14,4	2,2	8,9	61,1
ДЗ „Вождовац”	12,0	6,8	2,8	6,0	72,4
ДЗ „Врачар”	11,6	6,2	3,6	7,8	70,9
ДЗ „Гроцка”	2,9	5,8	2,6	10,3	78,5
ДЗ „Звездара”	13,4	7,9	3,9	9,4	65,4
ДЗ „Земун”	6,6	4,4	2,2	7,1	79,8
ДЗ „Лазаревац“	8,3	2,4	1,2	10,1	78,0
ДЗ „Младеновац”	14,3	4,3	6,8	11,1	63,4
ДЗ „Нови	13,8	13,1	4,4	7,9	60,8
ДЗ „Обреновац”	4,9	5,9	4,9	10,4	73,9
ДЗ „Палилула“	7,0	8,9	4,3	5,0	74,7
ДЗ „Раковица”	13,6	2,9	2,6	7,7	73,3
ДЗ „Савски	10,8	8,8	2,0	7,6	70,8
ДЗ „Сопот“	26,8	2,7	2,0	8,1	60,4
ДЗ „Стари град”	9,3	5,5	2,4	9,3	73,5
ДЗ „Чукарица“	9,2	8,2	2,8	3,0	76,8
333 студената	12,1	3,9	2,0	10,5	71,5
333 радника МУП	15,3	2,8	2,8	9,3	69,8
333 радника ЖС	35,4	13,5	7,8	14,1	29,2
Укупно	10,8	6,7	3,4	7,9	71,2

Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (58,5%) (Графикон 7), што је нешто виши проценат у односу на 2012. годину (56,2%), а нешто више од четвртине (25,7%) између једне и три године. Изабраног лекара нема 2,2% корисника, чешће су то особе мушког пола (2,5% испитиваних) и са непотпуном основном школом (8,8%). У односу на

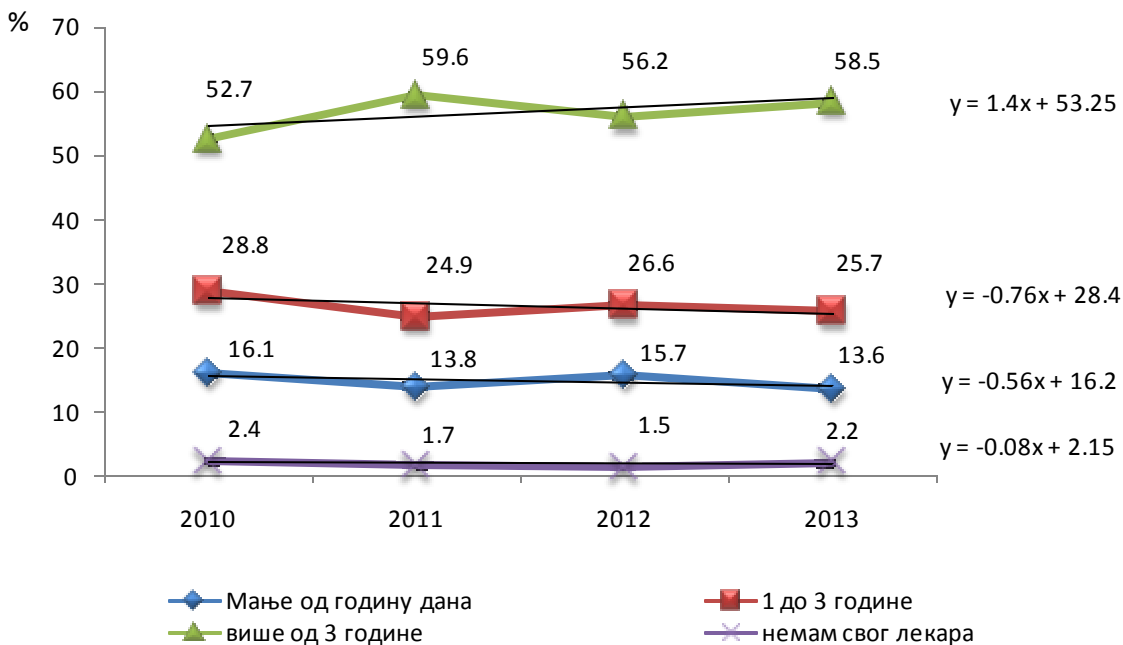
материјално стање највећи проценат корисника који немају изабраног лекара је међу корисницима који су своје материјално стање оценили као веома добро (6,3% испитаних, више него у 2012. години када је износио 3,6%). Корисници који су своје стање материјално оценили као веома лоше у 7,6% случајева немају свог изабраног лекара (у 2012. години овај проценат износио је дупло мање - 3,8%).

Графикон 7. Дужина лечења код истог изабраног лекара



Посматрајући уназад четири године, највећи проценат испитаника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и тај број је у порасту тј. има позитиван тренд у периоду 2010 - 2013. године (Графикон 8).

Графикон 8. Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2010-2013. године и тренд промена



На нивоу примарне здравствене заштите у Београду, испитаници преко 70 година живота у више од три четвртине случајева нису мењали свог изабраног лекара дуже од 3 године (78,6%), следе их испитаници старости од 50 до 69 година (73,0%). Трећина најмлађих испитаника, испод 20 година, није мењала свог изабраног лекара дуже од 3 године (33,5%). Око две трећине корисника се лечи дуже од 3 године код истог лекара и то у следећим установама: ДЗ „Палилула” (70,3%), 333 радника МУП (67,7%) „Стари град” (65,4%), „Раковица” (65,2%), „Гроцка” (65,1%) и „Врачар“ (62,8%).

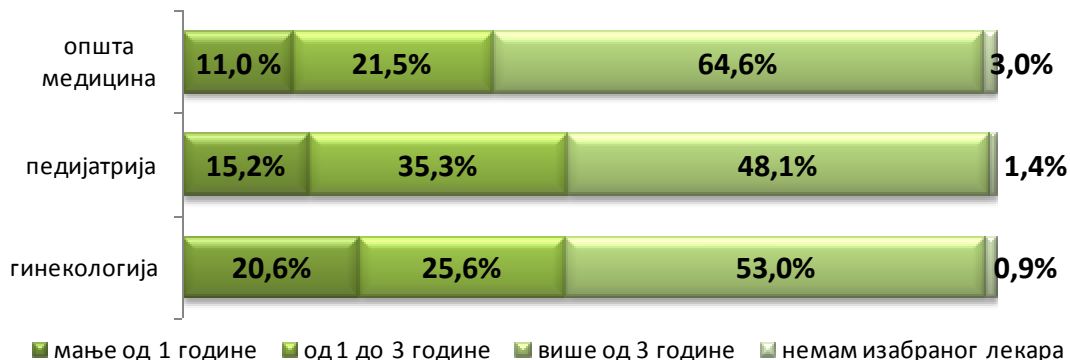
Табела 10. Дужина лечења код изабраног лекара

Здравствена установа	Колико дуго се лечите код свог лекара?			
	Мање од годину дана	1 до 3 године	Више од 3 године	Немам свог лекара
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	16,3	21,4	60,2	2,0
ДЗ „Вождовац”	12,5	24,9	61,9	0,7
ДЗ „Врачар”	10,2	20,2	62,8	6,9
ДЗ „Гроцка”	9,1	24,8	65,1	0,9
ДЗ „Звездара”	15,0	20,6	62,5	1,9
ДЗ „Земун”	15,6	30,0	52,7	1,7
ДЗ „Лазаревац“	20,6	27,1	51,8	0,5
ДЗ „Младеновац”	18,7	24,5	54,9	1,9
ДЗ „Нови Београд”	15,5	25,1	54,2	5,3
ДЗ „Обреновац”	12,1	27,2	58,8	2,0
ДЗ „Палилула“	6,4	22,5	70,3	0,7
ДЗ „Раковица”	13,1	21,3	65,2	0,3
ДЗ „Савски венац”	10,6	26,4	62,0	1,0
ДЗ „Сопот“	17,4	31,7	49,7	1,2
ДЗ „Стари град”	8,1	25,9	65,4	0,6
ДЗ „Чукарица“	9,4	27,9	61,2	1,5
333 студената	36,8	29,9	23,4	10,0
333 радника МУП	12,3	18,3	67,7	1,7
333 радника ЖС	24,7	32,0	40,2	3,1
Укупно	13,6	25,7	58,5	2,2

Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. Свог изабраног гинеколога није мењао мањи број жена него у претходној години (53,0% у 2013. години, у поређењу са 60,2% 2012. године). У службама за здравствену заштиту одраслих повећао се број корисника који свог изабраног лекара нису променили

уназад 3 године (64,6% у 2013. години, у односу на 60,2% у 2012. години), док је проценат корисника који нису мењали свог изабраног педијатра више од 3 године нешто смањιο (48,1% у 2013. години, наспрам 52,5% у 2012. години) (Графикон 9).

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



Нешто мање него у току 2012. године, у 2013. години сваки анкетирани корисник је у просеку остварио од шест до седам посета изабраном лекару (6,4). Просечан број посета изабраном лекару, као и у претходним годинама, повећава се са старошћу анкетираних (са 4,6 посета код корисника млађих од 29 година на 9,9 посета за кориснике старије од 70 година), а смањује се са побољшањем њиховог материјалног положаја (са 8,8 посета код корисника који су свој материјални положај проценили као веома лош на 6,3 код оних који материјални положај процењују као веома добар) и повећањем образовног нивоа (са 8,4 посета корисника са основним образовањем на 5,9 посета корисника са вишом и високом стручном спремом).

Корисници **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у просеку остваре седам посета изабраном лекару (7,3). Овај број, као и у претходној години, расте са старењем корисника (са просечно 4,1 посета за млађе од 29 година на 10,2 посета за старе 70 и више година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са 9,7 посета корисника са основним образовањем на 6,4 посета корисника са вишим и високим образовањем) и побољшањем материјалног положаја (са 9,7 посета корисника веома лошег материјалног положаја на 6,6 посета корисника веома доброг материјалног положаја). Највећи број посета остварили су корисници у домовима здравља: „Младеновац” и „Обреновац“ (по 8,8), „Гроцка” (8,6), „Врачар” (8,5), а најмањи у 333 студената (2,4) (Табела 11). У служби за здравствену заштиту одраслих грађана је током претходне године три четвртине испитаника остварило бар једну посету неком другом лекару из исте службе. Просечан број посета другом

лекару је 2,0, при чему су то значајно чешће корисници старији од 70 година (2,9 посета), лошијег материјалног стања (2,9 посета испитаника са лошим и веома лошим материјалним стањем), особе које немају изабраног лекара (2,8) и они који су до сада мењали изабраног лекара (2,3). Највећи просечан број посета другом лекару остварили су корисници у Дому здравља „Стари град” (5,4). Испитаници су у просеку остварили 1,3 посете лекару у приватној пракси (1,3). Корисници Дома здравља „Младеновац“ остварио је највећи просечан број посета лекару у приватној пракси (6,4)

Табела 11. Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у служби или лекару у приватној пракси (корисници службе за здравствену заштиту одраслих)

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

У службама за здравствену заштиту жена у просеку је остварено 4,1 посета изабраном гинекологу, независно од образовног нивоа. Овај број расте са побољшањем материјалног положаја (са 3,1 посета корисница веома лошег материјалног положаја на 4,4 посета корисница веома доброг материјалног положаја). Највећи број посета остваре најстарије (4,7) и најмлађе кориснице (4,3), као и кориснице у домовима здравља: „Гроцка“ (5,5), „Лазаревац“ (5,3) и „Младеновац“ (5,3), а најмањи у 333 радника ЖС (2,1) и Дому здравља „Палилула“ (2,8). Кориснице су посетиле другог лекара у служби у просеку 1,6 пута, док су лекара у приватној пракси посетиле 1,1 пут. Кориснице Дома здравља „Младеновац“ су највећи број пута посетиле лекара у приватној пракси (3,3 пута) (Табела 12).

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

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

У службама за здравствену заштиту деце остварен је у просеку нешто мањи број посета (5,9) у односу на просек посета три године уназад (6,3 у 2012., 6,1 у 2011. и 6,3 у 2010. години), независно од пола и образовања родитеља. Већи број посета остварила су деца чији су родитељи веома лошег материјалног стања (7,6), као и оних са веома добрим материјалним стањем (6,6). Највећи број ових посета се оствари у домовима здравља: „Гроцка” (7,4), „Чукарица” (7,3) и „Обреновац” (7,0), а најмањи у домовима здравља „Земун” (4,7) и „Вождовац” (5,0). Приближно три посете (2,6) неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварио је и у просеку сваки анкетирани родитељ у овој служби, а нешто више у домовима здравља „Савски венац” (4,3) и „Младеновац” (4,1). Просечан број посета педијатру у приватној пракси износио је 0,9 по испитанику. Више од просечног броја посета остварено је у домовима здравља: „Младеновац” (2,5), затим „Врачар”, „Земун” и „Нови Београд” (1,2), као и „Сопот” (1,1) и „Раковица” (1,0) (Табела 13).

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

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

Одрасли грађани остваре у просеку 1,3 **посете лекарима у приватној пракси** (Графикон 10), и то чешће старији од 70 година (1,7), они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,9), они који немају изабраног лекара (2,6), као и корисници услуга у Дому здравља „Младеновац” (6,4).

У приватној педијатријској пракси анкетирани корисници су остварили просечно по 1 посету (Графикон 10), при чему се приватним лекарима чешће обраћају образованији корисници са вишом и високом школом (1,2), они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,6) или веома лош (чак 1,9).

Жене остваре у просеку 1,1 **посету гинеколозима у приватној пракси** (Графикон 10). Анкетиране кориснице посећују гинеколога у приватној пракси чешће уколико свој материјално стање процењују као веома добро (1,8) или добро (1,3), као и кориснице са вишом и високом школом (3,3).

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



Трећина анкетираних корисника 33,5% никада не заказује своје посете лекару, сваки шести (16,0%) их закаже за исти дан, а готово сваки пети (19,3%) на преглед чека дуже од 3 дана. Највећи број корисника преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту деце (65,4%). У служби за здравствену заштиту жена скоро половина корисница чека на преглед дуже од 3 дана (47,8%). Нешто више од трећине одраслих корисника (40,3%) чека на преглед од 1 до 3 дана, док готово свака пета одрасла особа закаже преглед истог дана (Графикон 11). Преглед не заказује 24,8% корисника Службе за здравствену заштиту одраслих, док 16,8% корисника чека на преглед дуже од 3 дана. Нешто мање од половине анкетираних корисника млађих од 29 година (42,0%) не заказује прегледе, а тек сваки пети корисник ове старосне доби на преглед чека дуже од три дана (18,8%). Насупрот томе, тек свака пета особа стара 70 и више година (18,6%) не заказује посете изабраном лекару или на преглед чека дуже од три дана (19,6%).

Графикон 11. Заказивање посета и чекање на преглед избраног лекара



Највећи број корисника служби за здравствену заштиту **одраслих** свој здравствени проблем реши истог дана у Дому здравља „Лазаревац“ (88,4%), затим у 333 студената (84,2%), 333 радника МУП (83,4%), 333 радника ЖС (79,6%), а најмањи у Дому здравља „Чукарица“ (20,1%). По броју корисника који контакт са изабраним лекаром у овој служби остваре након чекања дужег од три дана издвајају се домови здравља „Барајево“ (48,9%), „Младеновац“ (44,1%), „Звездара“ и „Раковица“ (40,6%) (Табела 14).

Табела 14. Заказивање прегледа и чекање на преглед избраног лекара избраног лекара у Служби за здравствену заштиту одраслих

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	8,9	15,6	26,7	48,9
ДЗ „Вождовац“	21,0	23,6	50,8	4,6
ДЗ „Врачар“	20,9	5,9	52,4	20,9
ДЗ „Гроцка“	41,9	22,6	7,8	27,6
ДЗ „Звездара“	20,3	12,6	26,4	40,6
ДЗ „Земун“	29,8	14,8	42,8	12,7
ДЗ „Лазаревац“	73,3	15,1	8,1	3,5
ДЗ „Младеновац“	11,0	14,5	30,4	44,1
ДЗ „Нови Београд“	18,9	22,4	42,6	16,1
ДЗ „Обреновац“	12,2	27,0	47,9	12,9
ДЗ „Палилула“	17,9	24,2	46,4	11,5
ДЗ „Раковица“	16,3	18,5	28,2	37,0

ДЗ „Савски венац”	22,0	18,8	50,4	8,9
ДЗ „Сопот“	14,3	14,3	54,9	16,5
ДЗ „Стари град”	12,9	24,6	45,6	17,0
ДЗ „Чукарица“	9,9	10,2	64,1	15,8
ЗЗЗ студената	67,1	17,1	12,9	2,9
ЗЗЗ радника МУП	67,4	16,0	13,7	2,9
ЗЗЗ радника ЖС	56,7	22,9	12,1	8,3
Укупно	24,8	18,1	40,3	16,8

Највећи број **деце** (89,9%) бива примљен код изабраног лекара истог дана, без заказивања или уз заказивање посете за исти дан и то у већини домова здравља. Најмањи проценат у овом року обављених прегледа је у домовима здравља „Врачар“ (46,9%) и „Савски венац” (38,8%) (Табела 15).

Табела 15. Заказивање прегледа и чекање на преглед изабраног лекара изабраног лекара у Служби за здравствену заштиту деце

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем %	Закажем за исти дан %	Чекам 1 до 3 дана %	Чекам више од 3 дана %
ДЗ „Барајево”	93,3	3,3	3,3	0,0
ДЗ „Вождовац”	71,0	12,3	9,9	6,8
ДЗ „Врачар”	29,6	17,3	29,6	23,5
ДЗ „Гроцка”	74,0	18,0	8,0	0,0
ДЗ „Звездара”	53,5	5,6	22,5	18,3
ДЗ „Земун”	87,2	6,1	3,3	3,3
ДЗ „Лазаревац“	83,6	14,8	0,0	1,6
ДЗ „Младеновац”	65,2	18,7	8,0	8,0
ДЗ „Нови Београд”	78,8	13,6	4,3	3,3
ДЗ „Обреновац”	52,0	22,2	20,5	5,3
ДЗ „Палилула“	75,4	9,9	9,2	5,6
ДЗ „Раковица”	67,6	13,5	13,5	5,4
ДЗ „Савски венац”	24,8	14,0	44,2	17,1
ДЗ „Сопот“	78,9	7,0	8,8	5,3
ДЗ „Стари град”	69,1	11,1	13,6	6,2
ДЗ „Чукарица“	29,9	37,6	29,9	2,7
Укупно	65,4	14,7	13,6	6,3

Највећи број **корисница службе за здравствену заштиту жена** преглед може да обави у току истог дана у ДЗ „Барајево” (100,0%) и ЗЗЗ радника МУП

(92,6%). Насупрот томе, ово може да учини мањи број корисника услуга ових служби у домовима здравља: „Вождовац” (14,0%), „Стари град” (10,7%), „Звездара” (10,2%) и ЗЗЗ радника ЖС (6,6%). На преглед дуже од три дана чека више од половине корисница у домовима здравља: „Звездара” (72,7%), „Стари град” (65,6%), „Земун” (64,5%) „Вождовац” (60,7%), „Палилула” (59,0%), „Обреновац” (56,1%) и „Младеновац” (51,1%) (Табела 16).

Табела 16. Заказивање прегледа и чекање на преглед изабраног лекара у Служби за здравствену заштиту жена

Здравствена установа	Заказивање и чекање на преглед			
	Никад не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 до 3 дана	Чекам више од 3 дана
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	90,5	9,5	0,0	0,0
ДЗ „Вождовац”	7,5	6,5	25,2	60,7
ДЗ „Врачар”	26,5	35,3	20,6	17,6
ДЗ „Гроцка”	0,0	26,0	72,0	2,0
ДЗ „Звездара”	6,8	3,4	17,0	72,7
ДЗ „Земун”	12,8	6,4	16,3	64,5
ДЗ „Лазаревац“	24,0	20,0	16,0	40,0
ДЗ „Младеновац”	9,8	16,3	22,8	51,1
ДЗ „Нови Београд”	16,5	1,2	38,8	43,5
ДЗ „Обреновац”	18,4	10,2	15,3	56,1
ДЗ „Палилула“	10,3	17,9	12,8	59,0
ДЗ „Раковица”	5,3	13,2	42,1	39,5
ДЗ „Савски венац”	26,2	18,5	16,9	38,5
ДЗ „Сопот“	53,8	7,7	15,4	23,1
ДЗ „Стари град”	6,1	4,6	23,7	65,6
ДЗ „Чукарица“	6,2	11,5	48,5	33,8
ЗЗЗ студената	19,1	6,4	27,7	46,8
ЗЗЗ радника МУП	74,1	18,5	7,4	0,0
ЗЗЗ радника ЖС	3,3	3,3	60,0	33,3
Укупно	15,4	10,4	26,4	47,8

Савете о здравим стиливима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 17). Корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (64,3%) и редовне физичке активности (56,8%). Изабрани лекар током редовне посете даје савете о штетности алкохола

(32,3%), дувана (37,7%) и одбрани од стреса (43,7). У службама за здравствену заштиту жена најчешће се добијају савети о сигурном сексу (30,6%). О опасностима злоупотребе дроге савете добије свега 32,3% корисника. Савете о злоупотреби алкохола, дроге и савете о сигурном сексу не добија 16,2% испитаних корисника, а готово половина корисника сматра да им савети на ове теме нису ни потребни.

Табела 17. Саветовање о здравим стиловима живота

Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?				
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
Правилна исхрана	64,3	8,4	9,3	18,0
Важност физичке активности	56,8	10,1	11,3	21,8
Злоупотреба алкохола	32,3	8,3	16,2	43,1
Смањење/престанак пушења	37,7	8,4	14,7	39,3
Одбрана од стреса	43,7	8,4	14,2	33,7
Сигуран секс	30,6	7,3	16,2	46,0
Злоупотреба дрога	32,3	8,3	16,2	43,1

Савете о правилној исхрани корисници од свог изабраног лекара најчешће добијају током редовне посете (64,3%). Највећи број корисника је овај савет добило у току 2013. године у 333 радника ЖС (84,3%) и Дому здравља „Палилула“ (70,6%), а најмање у 333 студената (25,5%) (Табела 18).

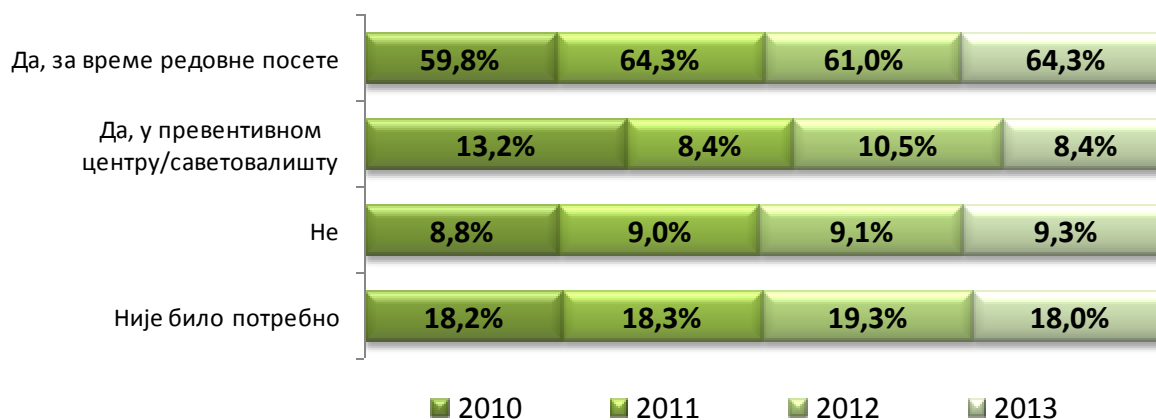
Табела 18. Учесталост саветовања о правилној исхрани

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	60,8	7,6	7,6	24,1
ДЗ „Вождовац”	63,9	8,3	10,5	17,3
ДЗ „Врачар”	68,9	6,2	8,3	16,6
ДЗ „Гроцка”	66,3	23,1	3,3	7,3
ДЗ „Звездара”	62,4	6,2	9,1	22,3
ДЗ „Земун”	66,5	11,6	8,3	13,6
ДЗ „Лазаревац”	68,9	2,5	6,8	21,7
ДЗ „Младеновац”	60,8	4,3	14,4	20,6

ДЗ „Нови Београд”	63,8	8,4	12,9	14,9
ДЗ „Обреновац”	65,0	11,2	7,5	16,2
ДЗ „Палилула“	70,6	6,3	6,5	16,6
ДЗ „Раковица”	69,9	3,9	10,0	16,1
ДЗ „Савски венац”	63,7	5,5	10,9	19,9
ДЗ „Сопот“	69,9	7,7	5,6	16,8
ДЗ „Стари град”	58,4	5,8	12,1	23,6
ДЗ „Чукарица“	63,7	12,0	6,5	17,8
ЗЗЗ студената	25,5	4,1	22,6	47,7
ЗЗЗ радника МУП	65,8	2,0	5,4	26,7
ЗЗЗ радника ЖС	84,3	4,9	2,2	8,6
Укупно	64,3	8,4	9,3	18,0

У 2013. години повећао се проценат корисника који су у току редовне посете добили савет о правилној исхрани у односу на 2010. годину. У посматраном четворогодишњем периоду смањило се проценат корисника који су овај савет добили у превентивном центру (са 13,2% у 2010. години на 8,4% у 2013. години), док је проценат корисника који сматрају да им саветовање о правилној исхрани није било потребно осцилирао у посматраном периоду (Графикон 12).

Графикон 12. Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2010-2013. године



Нешто више од половине испитаних корисника је у току редовне посете изабраном лекару у 2013. години добило **савет о значају физичке активности** (56,8%). Око две трећине испитаника саветовано је о важности физичке активности у домовима здравља: „Раковица” (67,2%), „Палилула” (66,6%), „Лазаревац“ и „Сопот“ (65,4%), а 81,9% испитаника у ЗЗЗ радника ЖС. Сваки

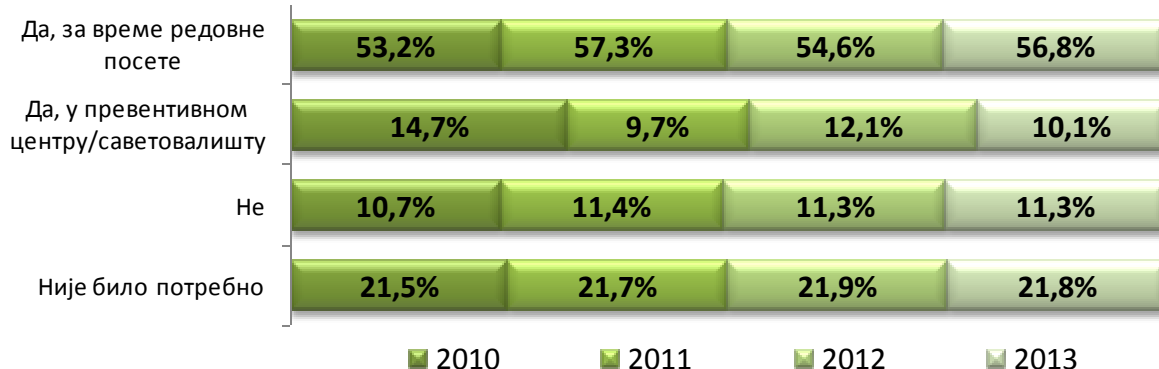
девети испитаник у просеку није добио савет о важности физичке активности (11,3%), а највише у 333 студената, око петине испитаника (20,8%) (Табела 19).

Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности физичке активности?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/ превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	45,5	18,2	10,6	25,8
ДЗ „Вождовац”	54,2	11,0	10,5	24,3
ДЗ „Врачар”	46,5	18,0	13,0	22,4
ДЗ „Гроцка”	57,8	30,5	3,5	8,2
ДЗ „Звездара”	57,4	6,7	11,0	24,9
ДЗ „Земун”	62,6	10,2	11,0	16,1
ДЗ „Лазаревац“	65,4	1,5	8,1	25,0
ДЗ „Младеновац”	52,4	7,0	17,3	23,2
ДЗ „Нови Београд”	57,0	9,5	15,3	18,1
ДЗ „Обреновац”	56,8	9,9	10,9	22,4
ДЗ „Палилула“	66,6	5,7	8,6	19,2
ДЗ „Раковица”	67,2	3,9	11,2	17,8
ДЗ „Савски венац”	54,8	6,7	13,9	24,6
ДЗ „Сопот“	65,4	9,0	8,3	17,3
ДЗ „Стари град”	53,6	7,0	13,3	26,1
ДЗ „Чукарица“	54,6	13,1	9,3	23,1
333 студената	22,5	5,8	20,8	50,8
333 радника МУП	60,8	3,4	4,5	31,3
333 радника ЖС	81,9	6,0	3,0	9,0
Укупно	56,8	10,1	11,3	21,8

Као и учесталост давања савета о значају правилне исхране, саветовање о значају физичке активности показује осцилације у посматраном периоду (Графикон 13). У току редовне посете изабраном лекару савете је добило 56,8% корисника, нешто више него у 2012. години. Учесталост саветовања у саветовалиштима је смањена, а проценат корисника који није добио савет или сматра да му није ни био потребан је готово једнак у посматраном периоду.

Графикон 13. Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2010 - 2013. године



Савете о злоупотреби алкохола добила је готово трећина корисника (32,3%). Највећи проценат саветованих био је 333 радника ЖС (74,2%), у ДЗ „Раковица“ (46,2%), ДЗ „Гроцка“ (43,7%), ДЗ „Нови Београд“ (43,3%), а најмањи у 333 студената (6,7%) и ДЗ „Чукарица“ (19,6%). Више од две петине испитаника (43,1%) сматра да им није ни потребно саветовање о злоупотреби алкохола (највише испитаника у 333 студената - 64,3%), док 16,2% испитаника у просеку није добило савете на ову тему (Табела 20).

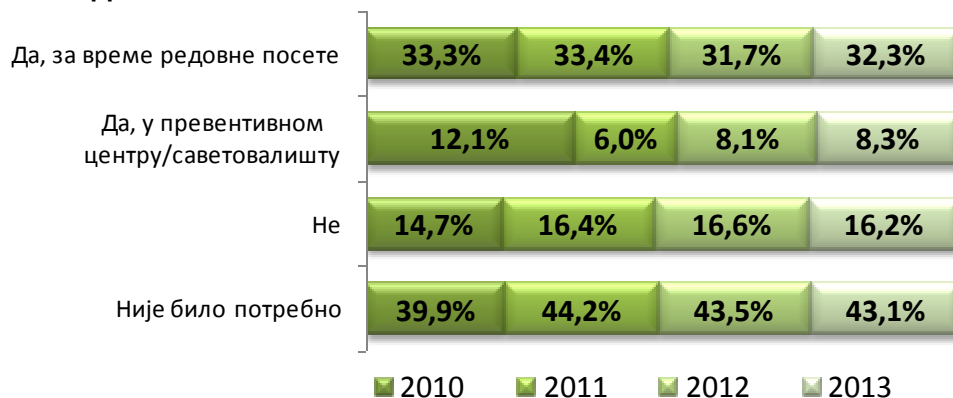
Табела 20. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о злоупотреби алкохола?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	28,3	15,0	13,3	43,3
ДЗ „Вождовац“	21,4	7,5	15,9	55,2
ДЗ „Врачар“	30,1	18,9	19,2	31,8
ДЗ „Гроцка“	43,7	30,4	7,2	18,6
ДЗ „Звездара“	35,3	3,9	17,8	43,0
ДЗ „Земун“	39,1	9,6	14,9	36,4
ДЗ „Лазаревац“	31,6	1,8	16,7	50,0
ДЗ „Младеновац“	32,6	3,1	25,4	38,9
ДЗ „Нови Београд“	43,3	7,6	18,9	30,2
ДЗ „Обреновац“	28,3	8,8	18,6	44,2
ДЗ „Палилула“	42,2	3,9	11,1	42,8
ДЗ „Раковица“	46,2	2,1	18,4	33,3
ДЗ „Савски венац“	25,3	5,7	17,2	51,8
ДЗ „Сопот“	38,2	5,7	19,5	36,6

ДЗ „Стари град”	23,2	2,0	20,6	54,2
ДЗ „Чукарица“	19,6	10,1	11,1	59,1
ЗЗЗ студената	6,7	3,4	25,6	64,3
ЗЗЗ радника МУП	39,2	2,5	6,3	51,9
ЗЗЗ радника ЖС	74,2	8,0	4,9	12,9
Укупно	32,3	8,3	16,2	43,1

У периоду од 2010. до 2013. године смањило се проценат корисника који су добили савет о злоупотреби алкохола како у току редовне посете (са 33,3% на 32,3%) тако и у саветовалишту (са 12,1% на 8,3%) (Графикон 14). У истом периоду се повећао проценат корисника који нису добили овај савет (са 14,7% на 16,2%) и који сматрају да им није ни потребан (са 39,9% на 43,1%).

Графикон 14. Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2010-2013. године



У току 2013. године 37,7% испитаних корисника је добило савет о штетности пушења или о престанку пушења. Највише савета на ову тему дали су изабрани лекари у домовима здравља „Раковица” (53,1%) и „Гроцка” (50,0%) и ЗЗЗ радника ЖС (71,0%), док 39,3% испитаника сматра да му савети на ову тему нису ни потребни (Табела 21).

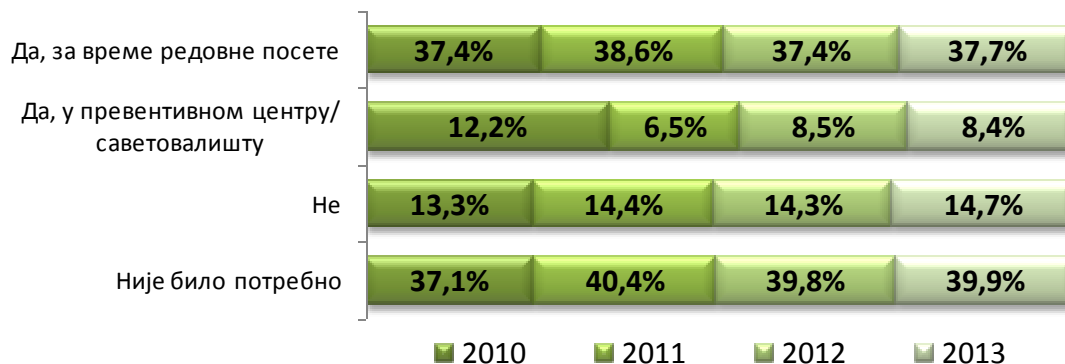
Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о смањењу/престанку пушења?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	33,3	13,6	12,1	40,9
ДЗ „Вождовац”	33,1	9,6	14,7	42,6
ДЗ „Врачар”	33,9	14,0	22,4	29,7
ДЗ „Гроцка”	50,0	27,5	6,5	16,0

ДЗ „Звездара”	34,7	3,7	16,3	45,4
ДЗ „Земун”	43,0	11,1	13,3	32,6
ДЗ „Лазаревац“	39,7	1,7	10,7	47,9
ДЗ „Младеновац”	40,1	2,3	22,2	35,4
ДЗ „Нови Београд”	45,8	10,4	16,9	26,9
ДЗ „Обреновац”	34,9	8,9	14,6	41,6
ДЗ „Палилула“	47,4	5,2	9,9	37,5
ДЗ „Раковица”	53,1	1,6	14,4	30,9
ДЗ „Савски венац”	31,3	4,6	17,1	47,0
ДЗ „Сопот“	44,8	6,4	14,4	34,4
ДЗ „Стари град”	31,2	2,2	18,1	48,5
ДЗ „Чукарица“	23,3	9,4	10,2	57,1
ЗЗЗ студената	8,0	3,8	25,3	62,9
ЗЗЗ радника МУП	45,1	2,4	5,5	47,0
ЗЗЗ радника ЖС	71,0	8,0	3,7	17,3
Укупно	37,7	8,4	14,7	39,3

У периоду 2010-2013. године учесталост саветовања о штетности пушења или о престанку пушења у току редовне посета изабраном лекару је остала готово непромењена, док се учесталост давања овог савета у саветовалишту или превентивном центру смањила (са 12,2% на 8,4%). Број корисника који није добио савет о пушењу се није много мењао, као и број корисника који сматра да му овај савет није ни био потребан (Графикон 15).

Графикон 15. Учесталост саветовања о штетности пушења у периоду 2010-2013. године



Мање од половине испитаника (43,7%) је у току 2013. године добило **савет о штетности стреса** у току редовне посете изабраном лекару. Више од половине испитаних корисника је добило овај савет у следећим домовима здравља: „Раковица” (60,8%), „Гроцка” (56,1%), „Сопот” (52,0%), „Лазаревац”

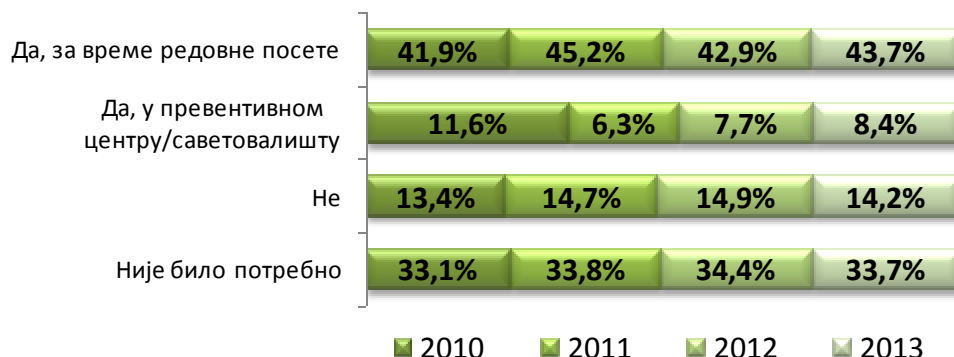
(51,8%), „Палилула” (50,3%), као и у 333 радника МУП (56,4%) и 333 радника ЖС (53,5%) (Табела 22)

Табела 22. Учесталост саветовања о штетности стреса

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о избегавању/одбрани од стреса?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивн ом центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	39,3	9,8	11,5	39,3
ДЗ „Вождовац”	46,7	6,3	15,2	31,7
ДЗ „Врачар”	41,1	11,8	18,4	28,7
ДЗ „Гроцка”	56,1	25,4	5,7	12,9
ДЗ „Звездара”	45,1	4,6	11,7	38,6
ДЗ „Земун”	47,0	9,9	13,6	29,6
ДЗ „Лазаревац“	51,8	0,0	12,3	36,0
ДЗ „Младеновац”	44,3	2,4	23,5	29,7
ДЗ „Нови Београд”	49,7	12,6	16,6	21,1
ДЗ „Обреновац”	42,1	8,9	11,7	37,3
ДЗ „Палилула“	50,3	5,0	11,1	33,6
ДЗ „Раковица”	60,8	3,3	14,6	21,3
ДЗ „Савски венац”	38,1	3,8	17,2	41,0
ДЗ „Сопот“	52,0	5,7	11,4	30,9
ДЗ „Стари град”	35,3	3,0	19,6	42,1
ДЗ „Чукарица“	27,0	10,4	9,6	53,0
333 студената	15,1	7,1	24,8	52,9
333 радника МУП	56,4	4,7	7,0	32,0
333 радника ЖС	53,5	19,4	5,2	21,9
Укупно	43,7	8,4	14,2	33,7

У току 2013. године нешто већи проценат корисника је добио савет о штетности стреса него у 2012. години, али мање него у 2011. години. Процент корисника који нису добили савет или сматрају да им није потребан је готово непромењен у посматраном периоду (Графикон 16).

Графикон 16. Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2010-2013. године



Савете о сигурном сексу у 2013. години је добило 30,6% испитаних корисника, исти проценат корисника као и 2012. године. Посматрајући по домовима здравља највећи број савета дат је у ДЗ „Гроцка“ (51,0% испитаника је добило савет у току редовне посете и 19,9% у саветовалишту). Више од половине испитаника сматра да им саветовање на ову тему није било потребно у домовима здравља „Чукарица“ (64,6%), „Стари град“ (58,0%), „Звездара“ (54,5%), „Вождовац“ (53,9%), „Савски венац“ (52,5%), „Лазаревац“ (50,0%) и у 333 радника МУП (52,0%) (Табела 23).

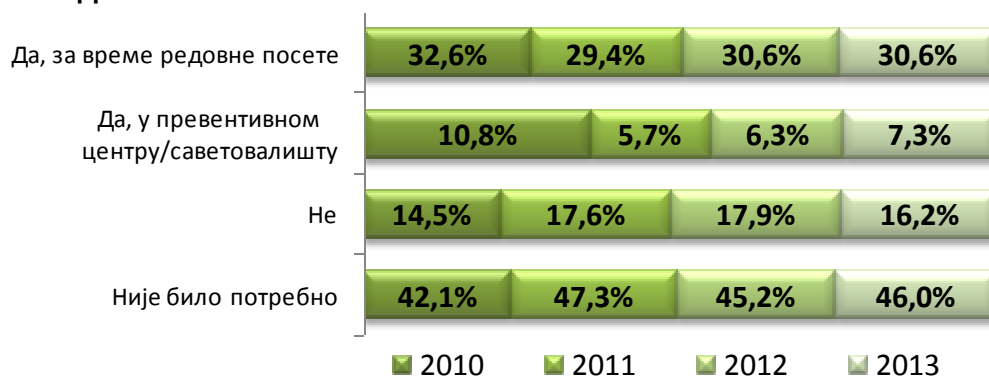
Табела 23. Учесталост саветовања о сигурном сексу

Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје савете о сигурном сексу?			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	32,8	14,8	11,5	41,0
ДЗ „Вождовац“	24,1	7,3	14,7	53,9
ДЗ „Врачар“	29,3	11,3	22,3	37,2
ДЗ „Гроцка“	51,0	19,9	6,5	22,6
ДЗ „Звездара“	24,2	1,9	19,4	54,5
ДЗ „Земун“	34,7	7,8	16,0	41,5
ДЗ „Лазаревац“	34,2	2,6	13,2	50,0
ДЗ „Младеновац“	30,4	3,6	26,8	34,5
ДЗ „Нови Београд“	39,2	5,5	20,8	43,5
ДЗ „Обреновац“	29,6	7,0	20,0	43,5
ДЗ „Палилула“	35,9	4,6	11,7	47,9
ДЗ „Раковица“	42,9	2,2	14,7	40,2
ДЗ „Савски венац“	26,0	4,7	16,9	52,5

ДЗ „Сопот“	24,8	7,7	18,8	48,7
ДЗ „Стари град“	20,9	3,8	17,4	58,0
ДЗ „Чукарица“	17,8	8,0	9,6	64,6
ЗЗЗ студената	31,6	11,1	18,9	38,5
ЗЗЗ радника МУП	36,0	3,3	8,7	52,0
ЗЗЗ радника ЖС	43,1	19,0	6,5	31,4
Укупно	30,6	7,3	16,2	46,0

У посматраном периоду смањило се број датих савета о сигурном сексу у односу на 2010. годину (са 32,6% на 30,6% у току редовне посете и са 10,8% на 7,3% у саветовалишту). Број корисника који није добио савет као и оних који сматрају да им савет и не треба се повећао у посматраном периоду (Графикон 17).

Графикон 17. Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2010-2013. године



Савете о штетности злоупотребе дрога у току 2013. године добило је 25,6% корисника у току редовне посете и 6,9% у саветовалишту. Овај савет корисници најчешће добијају у служби за здравствену заштиту одраслих грађана (28,2% у току редовне посете и 5,6% у саветовалишту). Више од трећине корисника је добило овај савет у домовима здравља: „Гроцка“ (41,6%), „Раковица“ (38,3%), „Нови Београд“ (36,6%) и у ЗЗЗ радника ЖС (44,4%) (Табела 24).

Табела 24. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дроге

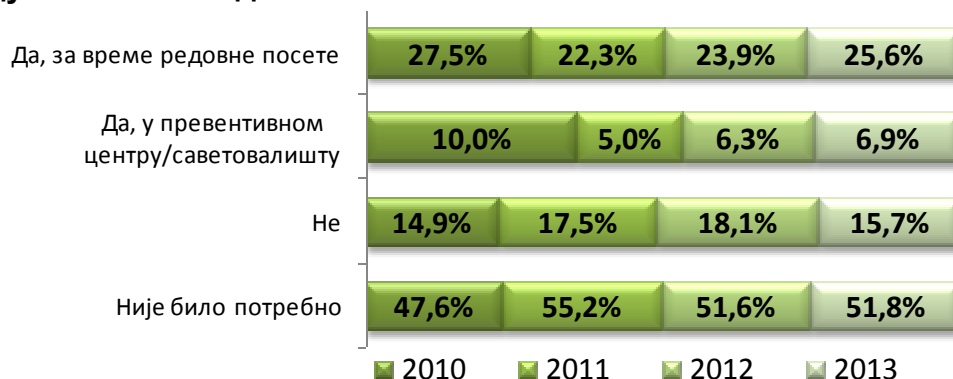
Здравствена установа	Да ли вам изабрани лекар даје информације о злоупотреби дрога			
	Да, током редовне посете	Да, у саветовалишту/превентивном центру	Не	Није било потребно
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	26,3	14,0	10,5	49,1

ДЗ „Вождовац”	16,2	6,7	14,5	62,6
ДЗ „Врачар”	28,0	9,1	19,4	43,6
ДЗ „Гроцка”	41,6	25,2	6,5	26,7
ДЗ „Звездара”	21,2	3,0	18,5	57,3
ДЗ „Земун”	30,9	8,3	14,1	46,7
ДЗ „Лазаревац“	26,7	4,3	12,9	56,0
ДЗ „Младеновац”	25,9	3,6	26,6	43,9
ДЗ „Нови Београд”	36,6	4,2	18,3	40,8
ДЗ „Обреновац”	25,7	7,0	20,5	46,9
ДЗ „Палилула“	31,5	4,1	12,4	51,9
ДЗ „Раковица”	38,3	2,6	15,9	43,2
ДЗ „Савски венац”	20,9	3,6	16,8	58,7
ДЗ „Сопот“	30,6	6,6	14,0	48,8
ДЗ „Стари град”	15,0	2,6	17,3	65,1
ДЗ „Чукарица“	14,2	8,4	10,4	67,0
ЗЗЗ студената	7,5	3,8	23,8	64,9
ЗЗЗ радника МУП	30,3	3,4	7,6	58,6
ЗЗЗ радника ЖС	44,4	18,3	6,5	30,7
Укупно	25,6	6,9	15,7	51,8

У периоду од 2010. до 2013. године смањило се проценат корисника који су добили савет о штетности злоупотреба дрога како у току редовних посета (са 27,5% на 25,6%) тако и у саветовалиштима (са 10,0% на 6,9%). Истовремено се повећао и број корисника који сматрају да им овај савет није ни потребан (са 47,6% на 51,8%) (Графикон 18).

Највећи проценат корисника који су у току редовне посете добили овај савет је био у служби за здравствену заштиту одраслих грађана (28,2%). Од осталих саветованих корисника 19,5% су кориснице службе за здравствену заштиту жена, а 23,0% корисници службе за здравствену заштиту деце.

Графикон 18. Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дрога у периоду 2010-2013. године



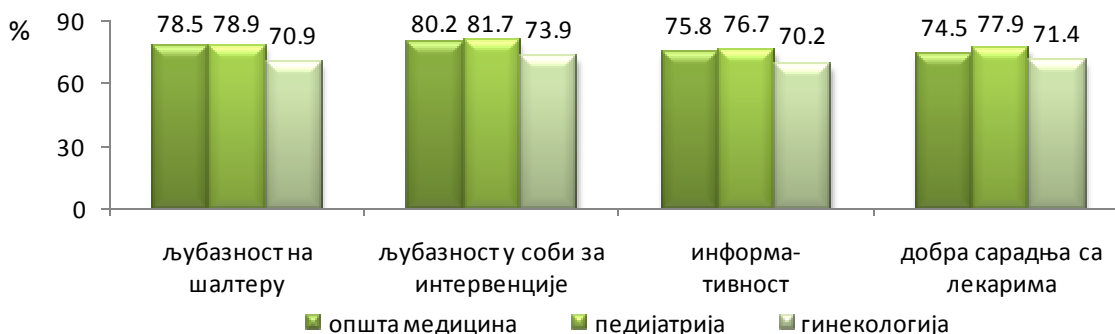
Када је у питању **задовољство корисника радом медицинских сестара**, три четвртине анкетираних корисника су у просеку позитивно оценили **љубазност медицинских сестара на шалтеру, у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају, као и њихову сарадњу са лекарима**, при чему се повећао проценат корисника у 2013. који се слажу са овим изјавама, у односу на 2012. годину (Табела 25).

Табела 25. Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	77,4	17,9	3,4	1,3
Медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	79,6	13,3	1,9	5,2
Медицинске сестре ми пруже све информације	75,1	18,3	5,0	1,6
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	74,9	14,6	2,4	8,1

При том су свим **аспектима рада медицинских сестара** значајно задовољнији корисници мушког пола, старији и они са бољим материјалним стањем. Најкритичније у својој оцени су кориснице услуга **служби за здравствену заштиту жена**, које најлошије оцењују квалитет информација које добијају од медицинских сестара (70,2% сматра да су информације комплетне и довољне), као и љубазност сестара на шалтеру (70,9%), у интервенцијама (73,9%) те њихову сарадњу са лекаром (71,4% испитаница је задовољно овим аспектом) (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



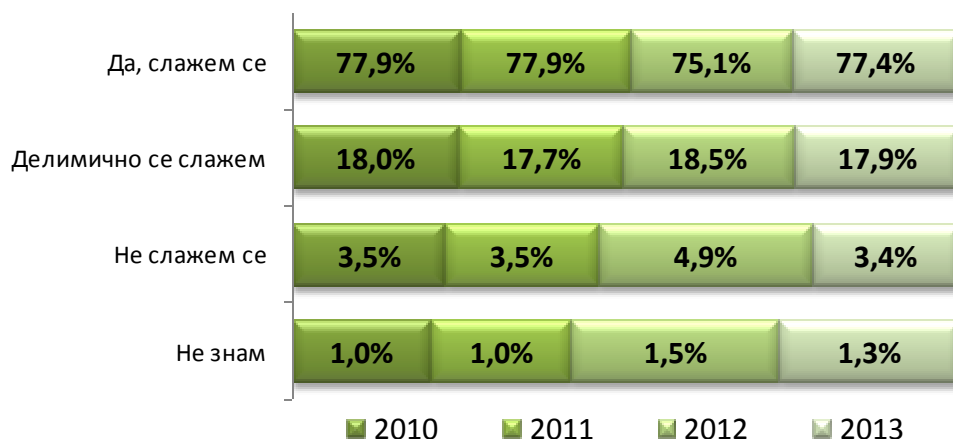
Посматрајући по здравственим установама, може се уочити да су медицинске сестре на шалтеру најљубазније у ДЗ „Гроцка” (91,3%), затим у домовима здравља: „Барајево”, „Лазаревац”, „Нови Београд”, „Обреновац”, „Палилула”, „Раковица” „Сопот” и „Чукарица” у којима се више од четири петине испитаника сложило са тврдњом да су сестре на шалтеру љубазне (Табела 26).

Табела 26. Љубазност медицинских сестара на шалтеру

Здравствена установа	Медицинске сестре на шалтеру су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	86,2	10,3	3,4	0,0
ДЗ „Вождовац”	74,3	22,4	2,0	1,3
ДЗ „Врачар”	75,0	18,4	4,2	2,5
ДЗ „Гроцка”	91,3	4,8	2,3	1,6
ДЗ „Звездара”	76,0	17,5	4,7	1,7
ДЗ „Земун”	72,9	20,2	6,0	1,0
ДЗ „Лазаревац”	85,4	9,9	2,6	2,1
ДЗ „Младеновац”	66,0	26,6	5,4	2,0
ДЗ „Нови Београд”	81,8	14,0	2,9	1,3
ДЗ „Обреновац”	86,4	9,8	1,7	2,1
ДЗ „Палилула”	80,9	14,3	2,6	2,2
ДЗ „Раковица”	83,0	15,0	1,4	0,7
ДЗ „Савски венац”	79,2	18,0	2,2	0,7
ДЗ „Сопот”	87,2	10,3	2,6	0,0
ДЗ „Стари град”	78,3	17,9	2,9	0,9
ДЗ „Чукарица”	86,2	12,6	0,9	0,3
ЗЗЗ студената	47,7	37,5	12,5	2,3
ЗЗЗ радника МУП	76,6	20,6	2,8	0,0
ЗЗЗ радника ЖС	50,0	45,3	3,7	1,1
Укупно	77,4	17,9	3,4	1,3

Посматрајући одговоре на нивоу свих служби установа примарне здравствене заштите у Београду може се уочити да се 2013. године већи проценат корисника сложио са тврдњом да су сестре на шалтеру љубазне (са 75,1% 2012. године, на 77,4% у 2013. години), при чему се удео одговора „Не слажем се” незнатно смањило у посматраном четворогодишњем периоду (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара на шалтеру у периоду 2010-2013. године



Више од три четвртине испитаника сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне (79,6%). У ДЗ „Гроцка” корисници су најзадовољнији и љубазношћу сестара у соби за интервенције (93,1%). У осталим установама проценат корисника који сматра да су сестре љубазне креће се у распону од 46,3% у ЗЗЗ студената до 90,9% у ДЗ Сопот (Табела 27).

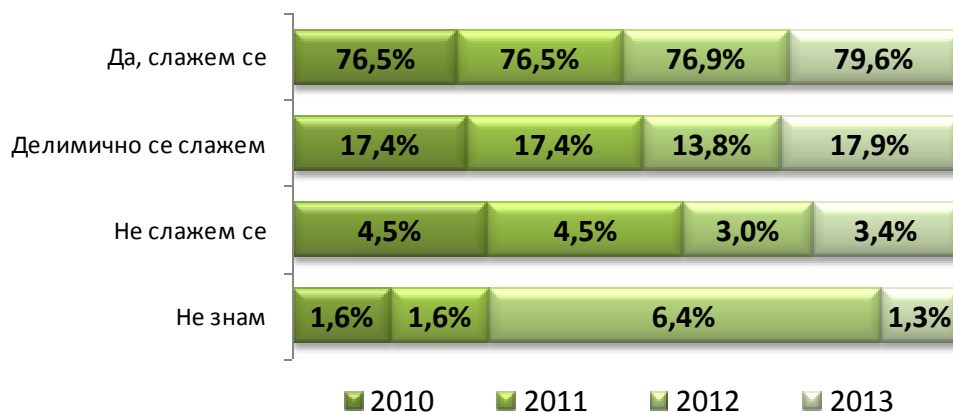
Табела 27. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције

Здравствена установа	Медицинске сестре у соби за интервенцију су љубазне			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	89,3	9,3	1,3	0,0
ДЗ „Вождовац”	79,0	15,7	1,3	4,0
ДЗ „Врачар”	77,1	14,1	3,6	5,3
ДЗ „Гроцка”	93,1	2,5	2,2	2,2
ДЗ „Звездара”	75,4	13,8	3,2	7,6
ДЗ „Земун”	77,2	14,7	1,8	6,4

ДЗ „Лазаревац“	89,1	7,4	1,1	2,3
ДЗ „Младеновац“	72,4	18,8	3,7	5,1
ДЗ „Нови Београд“	80,4	11,9	2,0	5,7
ДЗ „Обреновац“	87,3	8,1	1,7	2,9
ДЗ „Палилула“	82,9	10,8	0,4	5,9
ДЗ „Раковица“	82,0	10,4	1,4	6,1
ДЗ „Савски венац“	81,7	13,8	1,4	3,2
ДЗ „Сопот“	90,9	7,0	0,7	1,4
ДЗ „Стари град“	79,1	12,3	0,9	7,6
ДЗ „Чукарица“	88,8	7,0	0,7	3,6
ЗЗЗ студената	46,3	29,3	7,7	16,6
ЗЗЗ радника МУП	77,6	14,8	0,5	7,1
ЗЗЗ радника ЖС	48,8	45,9	2,3	2,9
Укупно	79,6	13,3	1,9	5,2

У периоду од 2010. до 2013. године проценат корисника који сматра да су сестре у соби за интервенције љубазне се повећао (са 76,5% у 2010. години на 79,6% у 2013. години), док је проценат корисника који се са тим не слаже у посматраном периоду опао (са 4,5% у 2010. години на 3,4% у 2013. години). (Графикон 21).

Графикон 21. Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



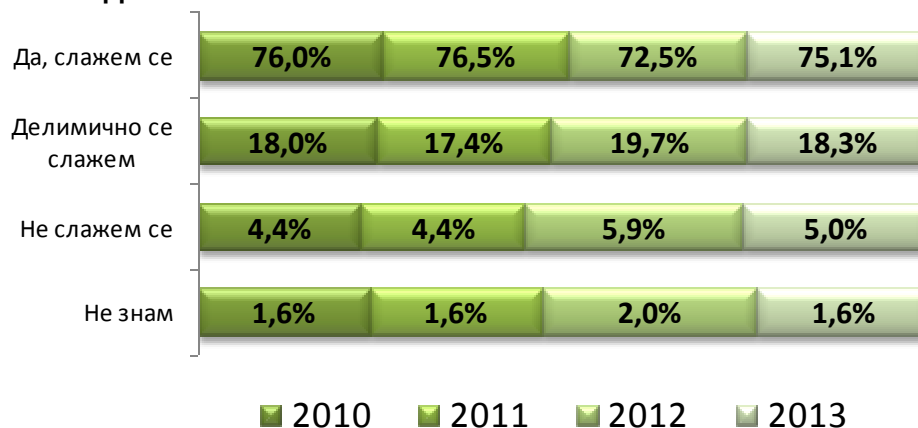
Три четвртине испитаних корисника сматра да медицинске сестре пружају довољно информација (75,1%), највише у домовима здравља: „Гроцка“, „Сопот“, „Чукарица“, „Лазаревац“, „Обреновац“ и „Раковица“ (најмање 80% испитаника). Са овом тврдњом се не слаже највећи проценат корисника у ЗЗЗ студената (13,4%) (Табела 28).

Табела 28. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

Здравствена установа	Медицинске сестре ми увек пруже све информације			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	79,0	16,0	4,9	0,0
ДЗ „Вождовац”	70,7	23,4	4,5	1,4
ДЗ „Врачар”	68,0	21,6	6,1	4,3
ДЗ „Гроцка”	91,7	3,6	3,6	1,1
ДЗ „Звездара”	74,3	17,6	6,4	1,6
ДЗ „Земун”	72,4	19,5	6,8	1,3
ДЗ „Лазаревац“	81,4	12,4	3,4	2,8
ДЗ „Младеновац”	70,1	22,1	7,1	0,7
ДЗ „Нови Београд”	73,7	19,4	5,2	1,7
ДЗ „Обреновац”	82,7	14,2	2,2	0,9
ДЗ „Палилула“	79,4	13,1	5,0	2,5
ДЗ „Раковица”	82,1	12,5	4,6	0,7
ДЗ „Савски венац”	75,8	18,7	4,7	0,9
ДЗ „Сопот“	86,0	11,2	2,1	0,7
ДЗ „Стари град”	78,0	16,5	3,9	1,6
ДЗ „Чукарица“	84,6	12,1	2,1	1,2
ЗЗЗ студената	51,5	29,8	13,4	5,3
ЗЗЗ радника МУП	73,0	21,1	4,9	1,1
ЗЗЗ радника ЖС	45,7	49,1	3,5	1,7
Укупно	75,1	18,3	5,0	1,6

У периоду од 2010. године корисници у нешто мањем проценту сматрају да им медицинске сестре пружају довољно информација (Графикон 22).

Графикон 22. Медицинска сестра пружа све потребне информације, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013.године



Посматрајући тимски рад медицинских сестара и лекара у просеку три четвртине испитаника (74,9%) сматра да се добро слажу, а највећи проценат у ДЗ „Гроцка“ (91,8%). У осталим установама проценат корисника који сматра да медицинске сестре и лекари добро сарађују креће се у распону од 42,2% у 333 ЖС до 84,6% у ДЗ „Чукарица“ (Табела 29).

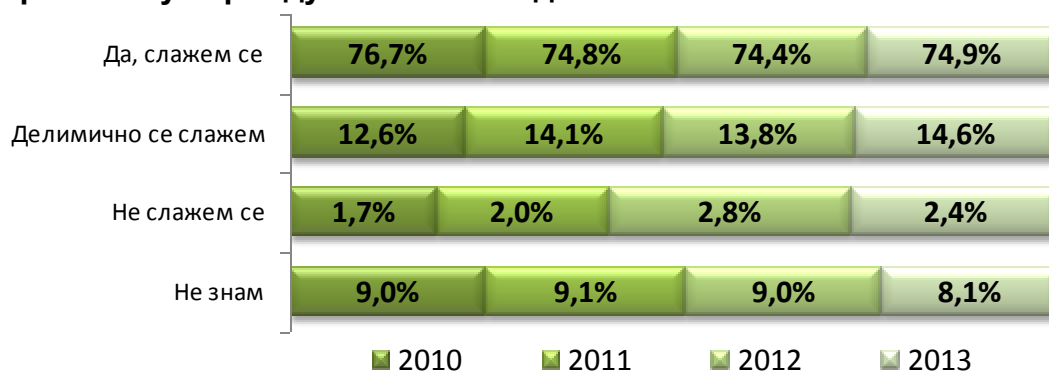
Табела 29. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

Здравствена установа	Медицинске сестре и лекари добро сарађују			
	Да, слажем се	Делимично се	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	74,1	13,6	4,9	7,4
ДЗ „Вождовац“	71,9	16,5	2,8	8,8
ДЗ „Врачар“	65,6	15,9	4,3	14,1
ДЗ „Гроцка“	91,8	3,6	0,7	3,9
ДЗ „Звездара“	71,3	17,4	3,5	7,8
ДЗ „Земун“	72,0	15,0	2,0	11,0
ДЗ „Лазаревац“	78,4	12,5	1,7	7,4
ДЗ „Младеновац“	69,9	19,3	3,9	7,0
ДЗ „Нови Београд“	72,3	17,2	4,2	6,3
ДЗ „Обреновац“	81,2	12,4	0,6	5,8
ДЗ „Палилула“	83,2	11,5	1,2	4,1
ДЗ „Раковица“	82,8	9,0	2,2	6,1
ДЗ „Савски венац“	76,8	12,9	2,7	7,6
ДЗ „Сопот“	84,0	10,4	1,4	4,2
ДЗ „Стари град“	78,5	10,7	1,6	9,1

ДЗ „Чукарица“	84,6	8,7	1,6	5,1
333 студената	51,2	23,1	5,0	20,8
333 радника МУП	76,0	14,6	1,0	8,3
333 радника ЖС	42,2	50,3	1,7	5,8
Укупно	74,9	14,6	2,4	8,1

Готово исти проценат корисника као и претходне године сматра да медицинска сестра и лекар добро сарађују, али у нешто мањем проценту него 2010. године (Графикон 23).

Графикон 23. Медицинска сестра и лекар добро сарађују, одговори корисника у периоду 2010-2013. године



Највећи број корисника, у вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (72,2%), да одвајају довољно времена за разговор (72,4%), пажљиво их слушају (78,8%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (78,2%), па се после обављене посете лекару 71,5% испитаника осећа способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема, 80,4% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (Табела 30). Овакве ставове значајно чешће имају старији корисници, као и корисници са лошијим материјалним положајем.

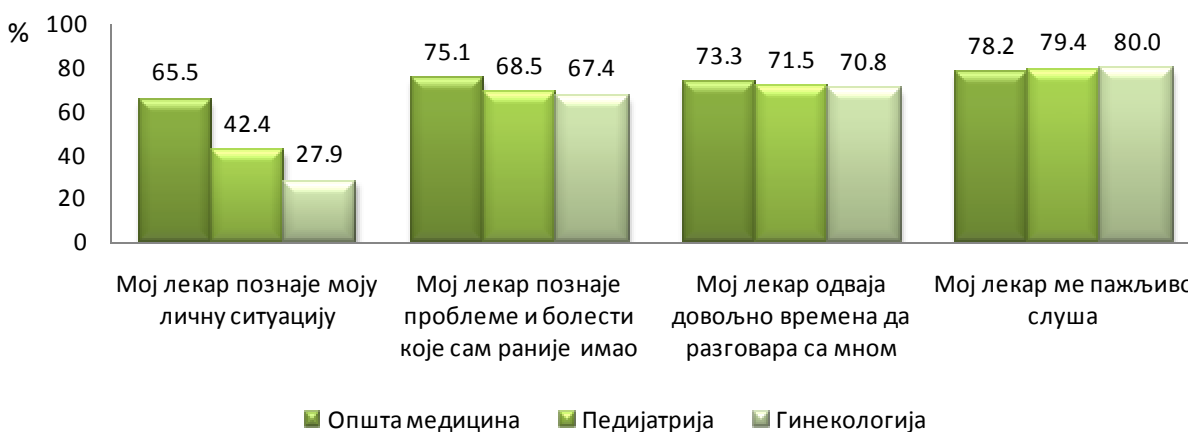
Табела 30. Ставови корисника о изабраном лекару

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем
лекар познаје моју личну ситуацију	53,7	23,6	22,7
лекар познаје раније проблеме и болести	72,2	21,4	6,4
лекар одваја довољно времена за разговор	72,4	21,6	6,0
лекар ме пажљиво слуша	78,8	17,6	3,6

лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	78,2	17,4	4,4
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	71,5	23,2	5,3
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	80,4	15,1	4,5

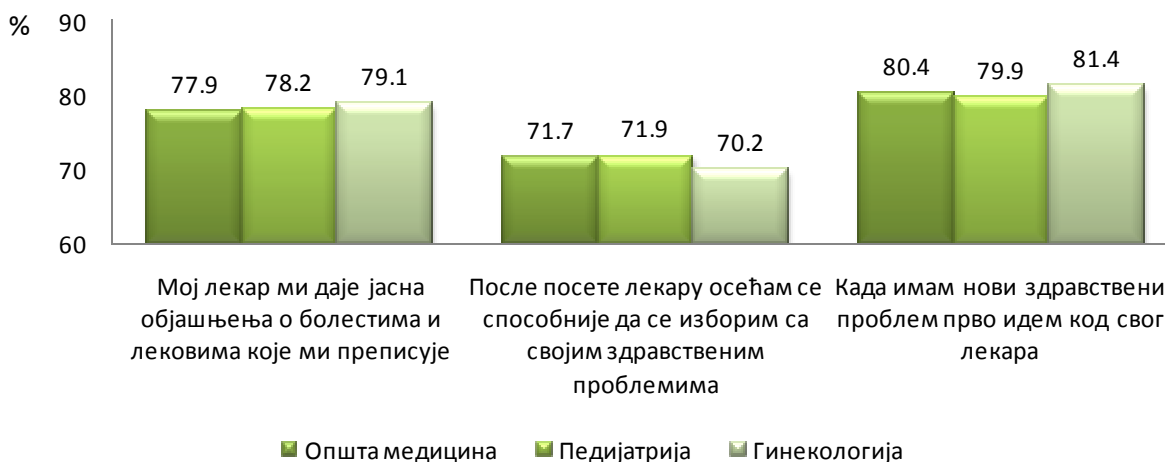
Слагање са изјавама да лекар познаје личну ситуацију, проблеме и болести пацијента и да одваја довољно времена да разговара са пацијентом најзаступљеније је у службама за здравствену заштиту одраслих грађана на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду. Најмањи проценат слагања је са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију пацијента и да му посвећује довољно времена и то у свим службама. Може са учити да су гинеколози најмање упознати са личном ситуацијом својих корисника (Графикон 24а).

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



Тврдња да лекар пажљиво слуша своје пацијенте, даје јасна објашњења о болестима и лековима које преписује је потврђена у високом проценту код испитаника (преко 75% у свим службама. Око 80% испитаника у свим службама изјавило да уколико се јави нови здравствени проблем прво би се јавило своме лекару (Графикон 24б).

Графикон 246. Ставови корисника о избраном лекару, по службама



Личну ситуацију својих пацијената у високом проценту познају избрани лекари у домовима здравља: „Гроцка“, „Палилула“ и „Раковица“ (више од две трећине испитаника). Најмањи проценат позитивних одговора је добијен у ЗЗЗ студената (10,8%). Са овом тврњом не слаже се највећи проценат испитаника у ЗЗЗ студената (73,5%), као и у домовима здравља „Стари град“ (32,9%), „Младеновац“ (31,1%) и „Чукарица“ (30,1%). (Табела 31).

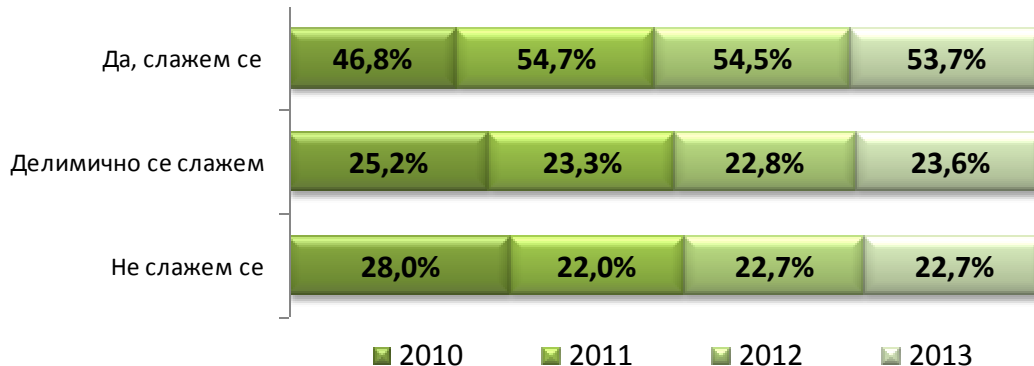
Табела 31. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране избраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје моју личну ситуацију		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	51,3	28,9	19,7
ДЗ „Вождовац“	57,8	21,9	20,3
ДЗ „Врачар“	45,8	35,4	18,9
ДЗ „Гроцка“	70,3	15,5	14,1
ДЗ „Звездара“	54,3	21,4	24,3
ДЗ „Земун“	59,4	24,3	16,3
ДЗ „Лазаревац“	53,7	29,6	16,7
ДЗ „Младеновац“	45,7	23,2	31,1
ДЗ „Нови Београд“	51,8	29,7	18,5
ДЗ „Обреновац“	59,8	18,7	21,5
ДЗ „Палилула“	68,0	16,9	15,1
ДЗ „Раковица“	65,8	14,9	19,3
ДЗ „Савски венац“	50,7	28,5	20,9

ДЗ „Сопот“	50,7	22,1	27,1
ДЗ „Стари град“	42,1	24,9	32,9
ДЗ „Чукарица“	48,2	21,7	30,1
333 студената	10,8	15,7	73,5
333 радника МУП	56,7	24,9	18,4
333 радника ЖС	53,1	39,4	7,4
Укупно	53,7	23,6	22,7

У периоду од 2010. до 2013. године повећао се проценат корисника који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију са 46,8% на чак 53,7% док се пропорционално удео корисника који се не слажу смањио (Графикон 25).

Графикон 25. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2010-2013. године



Три четвртине испитаника сматра да њихов лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, што је најизраженије у домовима здравља: „Гроцка“ (89,5%) и „Раковица“ (80,2%), као и у 333 радника МУП (81,0%) (Табела 32).

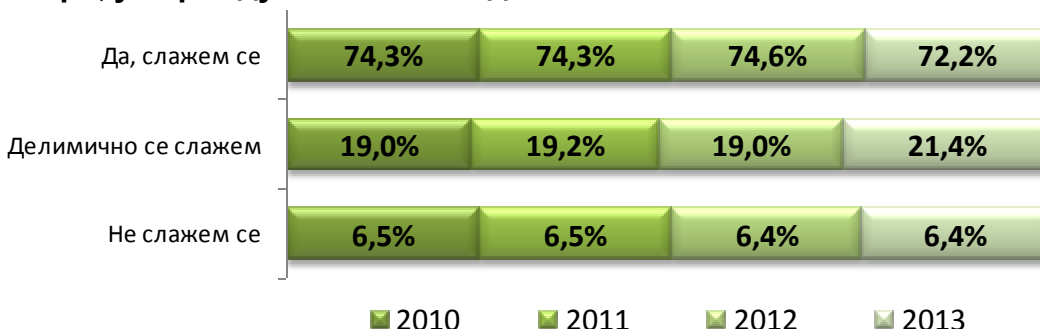
Табела 32. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	77,2	16,5	6,3
ДЗ „Вождовац“	76,0	18,9	5,2
ДЗ „Врачар“	49,7	39,0	11,3
ДЗ „Гроцка“	89,5	8,4	2,2
ДЗ „Звездара“	71,5	21,5	7,1
ДЗ „Земун“	71,5	23,6	5,0

ДЗ „Лазаревац“	75,3	19,4	5,3
ДЗ „Младеновац“	70,6	19,3	10,1
ДЗ „Нови Београд“	70,2	25,2	4,6
ДЗ „Обреновац“	74,7	17,8	7,5
ДЗ „Палилула“	78,9	17,2	3,9
ДЗ „Раковица“	80,2	14,3	5,5
ДЗ „Савски венац“	71,6	23,5	5,0
ДЗ „Сопот“	72,7	18,0	9,4
ДЗ „Стари град“	74,3	18,9	6,8
ДЗ „Чукарица“	78,7	16,5	4,8
ЗЗЗ студената	40,5	38,1	21,5
ЗЗЗ радника МУП	81,0	12,2	6,9
ЗЗЗ радника ЖС	63,3	33,7	3,0
Укупно	72,2	21,4	6,4

Удео неслагања са тврдњом да изабрани лекар познаје личну ситуацију корисника остао је готово непромењен у посматраном четворогодишњем периоду, док је удео слагања незнатно опао, са 74,3% у 2010. години на 72,2% у 2014. години (Графикон 26).

Графикон 26. Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара, у периоду 2010-2013. године



Готово три четвртине испитаника сматра да њихов лекар издваја довољно времена за њих, а највише у домовима здравља: „Гроцка“ (92,4%), „Сопот“ (82,3%), „Палилула“ (81,7%) и ЗЗЗ радника МУП (83,7%) (Табела 33).

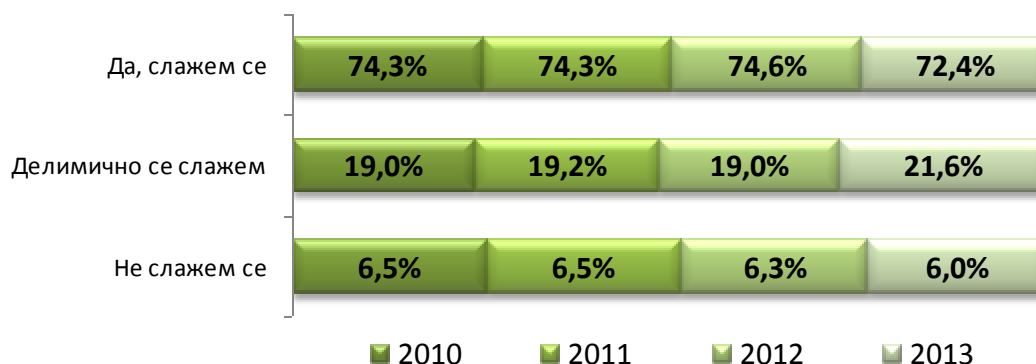
Табела 33. Задовољство корисника временом које изабрани лекар одваја за разговор са њим

Здравствена установа	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	70,6	22,4	7,1
ДЗ „Вождовац“	72,6	21,6	5,7

ДЗ „Врачар”	57,0	30,4	12,6
ДЗ „Гроцка”	92,4	5,8	1,8
ДЗ „Звездара”	70,3	21,9	7,8
ДЗ „Земун”	72,6	22,3	5,1
ДЗ „Лазаревац“	78,7	17,8	3,6
ДЗ „Младеновац”	68,9	20,5	10,6
ДЗ „Нови Београд”	65,2	28,6	6,2
ДЗ „Обреновац”	75,1	19,3	5,6
ДЗ „Палилула“	81,7	16,5	1,9
ДЗ „Раковица”	78,8	14,7	6,5
ДЗ „Савски венац”	70,4	24,1	5,5
ДЗ „Сопот“	82,3	16,3	1,4
ДЗ „Стари град”	74,8	19,4	5,8
ДЗ „Чукарица“	77,0	19,5	3,4
ЗЗЗ студената	48,6	34,3	17,1
ЗЗЗ радника МУП	83,7	12,8	3,6
ЗЗЗ радника ЖС	57,6	39,5	2,9
Укупно	72,4	21,6	6,0

Удео корисника који сматрају да њихов лекар издваја довољно времена за њих је остао готово непромењен уз мање варијације у посматраном периоду. Исто тако, и удео неслагања готово да се није мењао у посматраном периоду (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство корисника временом које изабрани лекар одваја за разговор са њим, у периоду 2010-2013. године



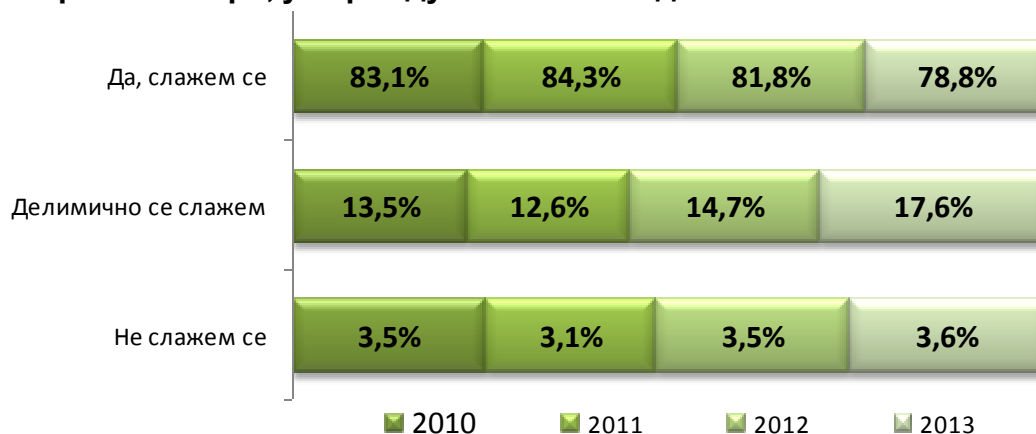
Готово четири петине испитаника сматра да да их изабрани лекар пажљиво слуша (78,8%) (Табела 34). Са овом тврдњом се сложило више од 90% испитаника у ДЗ „Гроцка“ (94,4%), „Сопот“ (90,6%) и „Лазаревац“ (90,5%). Најмањи број позитивних одговора је био у Дому здравља 333 радника ЖС (60,2%), док се највећи проценат испитаника у ДЗ „Врачар“ (11,4%) не слаже са овом тврдњом.

Табела 34. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	71,4	20,8	7,8
ДЗ „Вождовац“	79,1	17,2	3,7
ДЗ „Врачар“	57,1	31,5	11,4
ДЗ „Гроцка“	94,4	4,1	1,5
ДЗ „Звездара“	82,7	12,9	4,4
ДЗ „Земун“	76,1	21,6	2,3
ДЗ „Лазаревац“	90,5	7,7	1,8
ДЗ „Младеновац“	79,0	15,1	5,9
ДЗ „Нови Београд“	71,5	24,2	4,3
ДЗ „Обреновац“	80,3	17,5	2,2
ДЗ „Палилула“	86,7	11,6	1,7
ДЗ „Раковица“	86,7	9,6	3,7
ДЗ „Савски венац“	75,9	21,8	2,3
ДЗ „Сопот“	90,6	7,9	1,4
ДЗ „Стари град“	85,3	11,4	3,3
ДЗ „Чукарица“	84,6	13,7	1,7
333 студената	65,0	26,0	8,9
333 радника МУП	89,5	7,4	3,2
333 радника ЖС	60,2	38,0	1,8
Укупно	78,8	17,6	3,6

Од 2010. године проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша се смањило са 83,1% на 78,8%, док се број корисника који се делимично слажу повећао са 13,5% на 17,6%. Процент корисника који се не слажу са овом тврдњом остао је непромењен у посматраном периоду (Графикон 28).

Графикон 28. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара, у периоду 2010-2013. године



Јасна објашњења о болестима и лековима које им приписује изабрани лекар добије 78,2% испитаних корисника. Ова пракса је најзаступљенија у домовима здравља „Гроцка“ (93,7%) и „Лазаревац“ (90,0%) (Табела 35). У ДЗ „Врачар“ најмањи проценат испитаника сматра да им лекар даје јасна објашњења (57,9%).

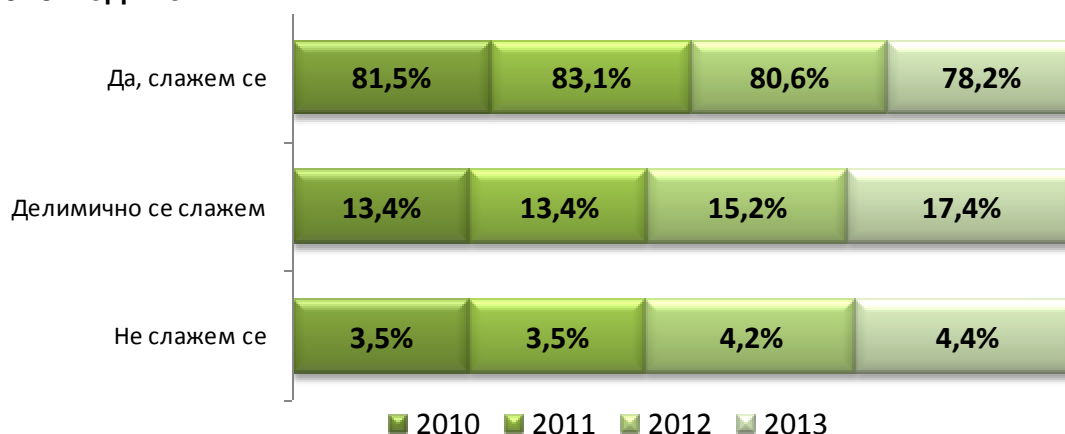
Табела 35. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им препишује изабрани лекар

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми препишује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	79,3	13,4	7,3
ДЗ „Вождовац“	79,2	15,6	5,2
ДЗ „Врачар“	57,9	27,6	14,5
ДЗ „Гроцка“	93,7	5,2	1,1
ДЗ „Звездара“	78,8	16,4	4,7
ДЗ „Земун“	76,3	20,6	3,2
ДЗ „Лазаревац“	90,0	8,1	1,9
ДЗ „Младеновац“	76,1	16,4	7,6
ДЗ „Нови Београд“	69,9	25,2	4,9
ДЗ „Обреновац“	77,1	21,4	1,5
ДЗ „Палилула“	84,1	13,3	2,6
ДЗ „Раковица“	84,9	11,1	4,1
ДЗ „Савски венац“	77,3	20,4	2,3
ДЗ „Сопот“	89,2	9,4	1,4
ДЗ „Стари град“	82,1	13,0	4,9

ДЗ „Чукарица“	88,1	10,1	1,9
333 студената	63,7	23,7	12,7
333 радника МУП	89,5	7,9	2,6
333 радника ЖС	58,9	36,8	4,3
Укупно	78,2	17,4	4,4

У 2013. години мањи проценат испитаника сматра да им изабрани лекар даје јасна упутства о болестима и прописаним лековима него претходних година (Графикон 29). Истовремено се повећао и проценат корисника који се делимично слажу или се не слажу са овом изјавом.

Графикон 29. Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима које им преписује изабрани лекар у периоду 2010-2013. године



Готово три четвртине испитаника има осећај да је способније да се избори са својим здравственим проблемом након посете изабраном лекару (71,5%). У ДЗ „Гроцка“ највећи проценат испитаника сматра да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете лекару (89,5%), док је тај проценат испитаника најнижи у 333 студената (53,7%) и 333 радника ЖС (54,5%). Са овом изјавом не слаже се највећи проценат испитаника у ДЗ „Врачар“ (14,7%) (Табела 36).

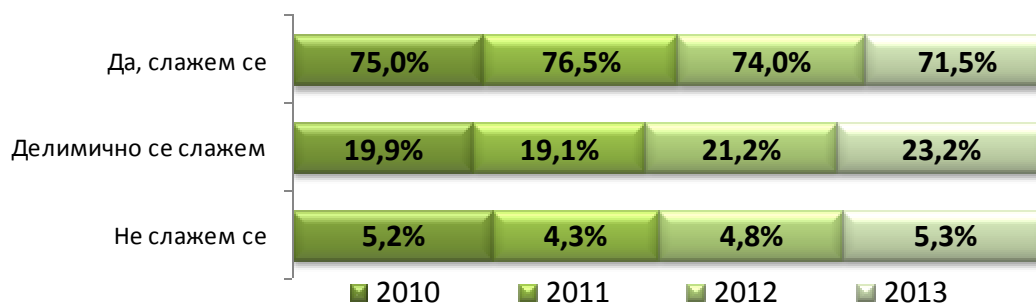
Табела 36. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару

Здравствена установа	После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	72,2	17,7	10,1

ДЗ „Вождовац”	67,5	27,4	5,1
ДЗ „Врачар”	52,7	32,6	14,7
ДЗ „Гроцка”	89,5	7,9	2,6
ДЗ „Звездара”	71,5	21,7	6,8
ДЗ „Земун”	69,2	26,2	4,6
ДЗ „Лазаревац“	79,0	18,5	2,5
ДЗ „Младеновац”	67,3	23,2	9,5
ДЗ „Нови Београд”	67,9	27,3	4,8
ДЗ „Обреновац”	75,3	23,1	1,6
ДЗ „Палилула“	82,0	14,9	3,1
ДЗ „Раковица”	79,3	15,1	5,5
ДЗ „Савски венац”	70,9	25,9	3,2
ДЗ „Сопот“	81,3	16,4	2,2
ДЗ „Стари град”	73,5	19,4	7,1
ДЗ „Чукарица“	81,1	16,2	2,7
333 студената	53,7	32,4	13,9
333 радника МУП	77,7	19,0	3,3
333 радника ЖС	54,5	41,9	3,6
Укупно	71,5	23,2	5,3

Процент корисника који сматрају да су способнији да се изборе са својим здравственим проблемима након посете изабраном лекару се смањило у посматраном периоду. Процент корисника који се не слажу са тим остао је непромењен, док се процент корисника који се делимично слажу повећао (Графикон 30).

Графикон 30. Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару, у периоду 2010-2013. године



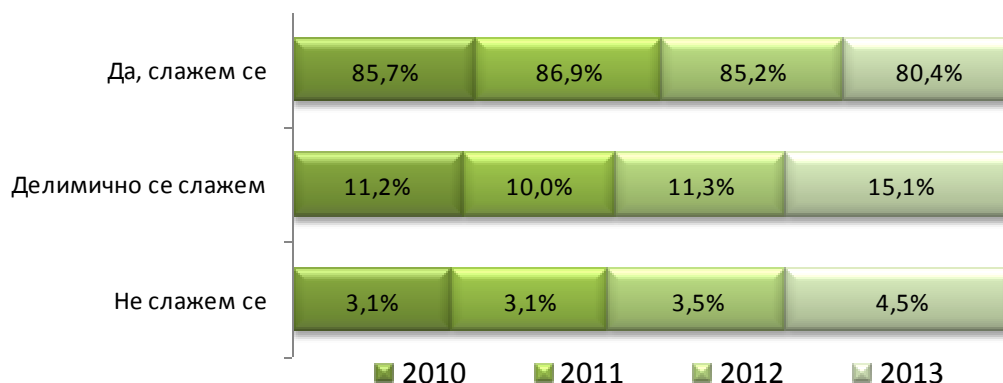
Више од четири петине испитаника се прво обраћа своме лекару када има неки здравствени проблем (80,4%). Највећи проценат корисника који се прво обраћа изабраном лекару када има здравствени проблем присутан је у ДЗ „Гроцка“ (95,3%). Ова пракса је у високом проценту заступљена у домовима здравља: „Палилула“ (89,3%), „Лазаревац“ (87,1%), „Обреновац“ (88,6%), „Чукарица“ (87,7%), „Сопот“ (88,4%), „Раковица“ (86,2%) као и у 333 радника МУП (90,7%) (Табела 37).

Табела 37. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем

Здравствена установа	Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	78,5	16,5	5,1
ДЗ „Вождовац“	77,9	17,9	4,2
ДЗ „Врачар“	56,2	31,1	12,7
ДЗ „Гроцка“	95,3	3,6	1,1
ДЗ „Звездара“	79,6	13,7	6,7
ДЗ „Земун“	78,7	16,8	4,4
ДЗ „Лазаревац“	87,1	10,6	2,4
ДЗ „Младеновац“	79,4	13,5	7,1
ДЗ „Нови Београд“	77,8	16,8	5,4
ДЗ „Обреновац“	88,6	9,2	2,2
ДЗ „Палилула“	89,3	9,4	1,3
ДЗ „Раковица“	86,2	8,6	5,2
ДЗ „Савски венац“	78,3	18,3	3,4
ДЗ „Сопот“	88,4	10,9	,7
ДЗ „Стари град“	84,9	10,1	5,0
ДЗ „Чукарица“	87,7	10,2	2,1
333 студената	62,7	28,5	8,8
333 радника МУП	90,7	7,2	2,1
333 радника ЖС	61,8	35,3	2,9
Укупно	80,4	15,1	4,5

Мањи проценат испитаних корисника него претходне године се прво обраћа свом изабраном лекару када има неки здравствени проблем (са 85,2% у 2012. години на 80,4% у 2013. години), док проценат корисника који се са овим не слаже расте у посматраном четворогодишњем периоду (Графикон 31).

Графикон 31. Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем, у периоду 2010-2013. године



Када је реч о задовољству корисника доступношћу и приступачношћу здравствене заштите, онда су корисници најзадовољнији радним временом и бројем места у чекаоници, више од трећине испитаника сматра да мора дуго да чека у чекаоници – 38,7%, а могућношћу телефонског саветовања задовољна је готово половина корисника (43,7%) (Табела 38).

Табела 38. Задовољство корисника организационим аспектима рада дома здравља

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	83,8	11,6	3,1	1,5
преглед је могућ и викендом	73,1	12,2	5,8	8,8
служба је доступна инвалидима	63,1	12,5	5,8	18,6
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	80,8	9,6	5,4	4,2
у чекаоници има довољно места за седење	68,5	19,2	9,8	2,5
дуго се чека у чекаоници	38,7	31,6	25,5	4,2
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	43,7	19,5	18,8	18,0
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	74,5	14,0	5,6	5,9
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	69,6	6,2	2,7	21,5
установа има интернет страницу	55,1	6,0	2,8	36,2
установа има довољно медицинске опреме	43,8	13,7	9,8	32,7

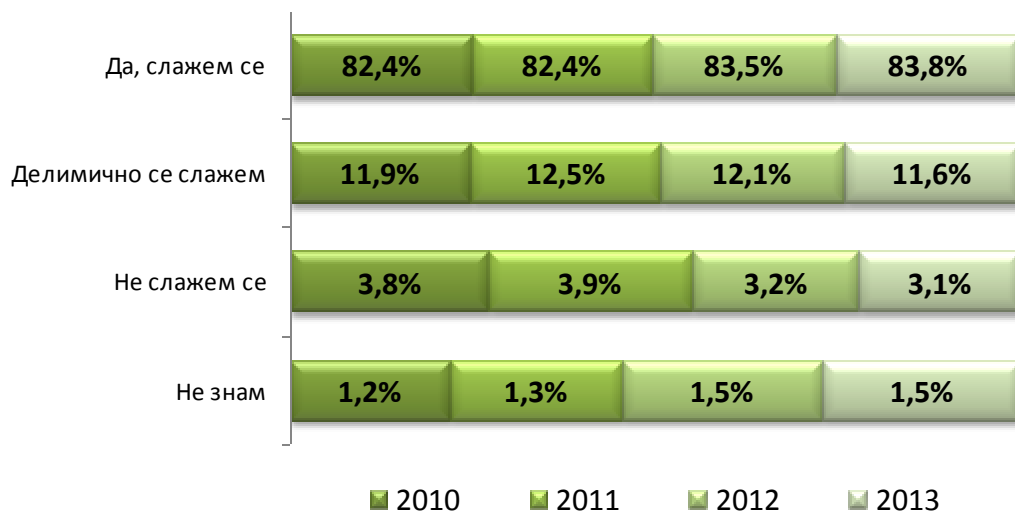
Више од четири петине анкетираних је задовољно **радним временом** здравствене установе (83,8%, Табела 38), при чему су то значајно чешће старији корисници (89,4% старих 70 и више година према 79,8% млађих од 29 година). Посматрајући према установама (Табела 39), радним временом установе задовољно је више од 90% корисника домова здравља најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља „Гроцка“, „Чукарица“, „Сопот“, „Барајево“ и „Палилула“, а најмање задовољни су корисници услуга у ЗЗЗ радника ЖС (56,6%).

Табела 39. Задовољство корисника радним временом здравствене установе

Здравствена установа	Задовољан сам радним временом			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	90,6	8,2	1,2	0,0
ДЗ „Вождовац“	85,7	11,5	2,0	0,8
ДЗ „Врачар“	65,3	23,2	5,7	5,7
ДЗ „Гроцка“	94,9	2,4	2,0	0,7
ДЗ „Звездара“	84,4	11,3	3,1	1,3
ДЗ „Земун“	84,7	11,2	3,4	0,7
ДЗ „Лазаревац“	82,1	10,3	4,3	3,3
ДЗ „Младеновац“	81,9	11,6	4,7	1,8
ДЗ „Нови Београд“	81,8	11,3	5,9	1,0
ДЗ „Обреновац“	87,3	9,0	1,7	2,0
ДЗ „Палилула“	90,0	7,2	1,8	1,0
ДЗ „Раковица“	85,5	9,3	2,8	2,4
ДЗ „Савски венац“	83,9	14,1	1,5	0,4
ДЗ „Сопот“	91,8	5,4	1,4	1,4
ДЗ „Стари град“	86,2	9,6	3,3	0,9
ДЗ „Чукарица“	92,6	4,8	1,8	0,8
ЗЗЗ студената	61,0	27,0	6,6	5,4
ЗЗЗ радника МУП	83,6	13,9	2,0	0,5
ЗЗЗ радника ЖС	56,6	39,0	1,6	2,7
Укупно	83,8	11,6	3,1	1,5

Радним временом установа примарне здравствене заштите у 2013. години је био задовољан готово исти проценат испитаника као и у 2012. години. Процент корисника који нису задовољни радним временом се незнатно смањило (Графикон 32).

Графикон 32. Задовољство корисника радним временом установе примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Нешто више од две трећине корисника на нивоу примарне здравствене заштите је упознато са могућношћу обављања посета лекару за време викенда (Табела 40). Највећи проценат упознатих корисника је био у ДЗ „Сопот“ (88,7%), а најмањи у 333 радника ЖС (40,8%) и 333 студената (33,5%).

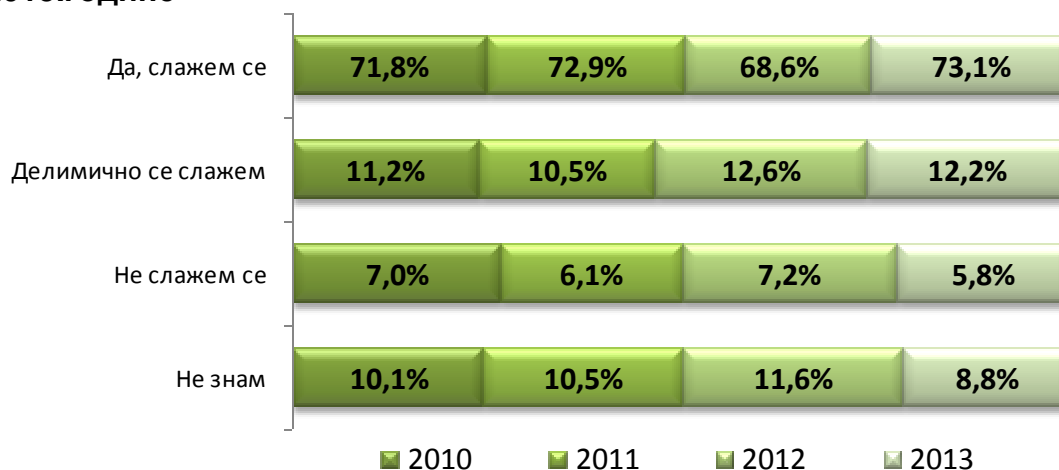
Табела 40. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду

Здравствена установа	Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	82,5	16,3	1,3	0,0
ДЗ „Вождовац“	74,2	10,7	5,2	9,9
ДЗ „Врачар“	54,3	27,3	8,2	10,2
ДЗ „Гроцка“	74,5	8,0	4,4	13,1
ДЗ „Звездара“	70,2	10,8	9,4	9,7
ДЗ „Земун“	78,9	9,3	5,9	5,9
ДЗ „Лазаревац“	80,9	7,5	5,2	6,4
ДЗ „Младеновац“	68,8	16,1	7,9	7,2
ДЗ „Нови Београд“	78,7	8,8	4,9	7,6
ДЗ „Обреновац“	85,0	9,0	2,4	3,6
ДЗ „Палилула“	74,6	13,1	4,1	8,2
ДЗ „Раковица“	73,2	11,6	5,4	9,8
ДЗ „Савски венац“	72,6	13,4	5,1	9,0

ДЗ „Сопот“	88,7	5,3	3,8	2,3
ДЗ „Стари град“	68,2	9,4	7,1	15,3
ДЗ „Чукарица“	84,6	7,1	3,0	5,3
ЗЗЗ студената	33,5	19,6	19,6	27,3
ЗЗЗ радника МУП	55,7	12,0	10,4	21,9
ЗЗЗ радника ЖС	40,8	47,3	3,6	8,3
Укупно	73,1	12,2	5,8	8,8

Процент корисника који сматрају да преглед код изабраног лекара могу да обаве и викендом се повећао у односу на претходну годину, док се проценат осталих одговора незнатно смањило у односу на претходне године (Графикон 33).

Графикон 33. Могућност обављања прегледа викендом у здравственим установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013.године



Више од трећине корисника сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (38,6%), при том су то чешће корисници служби за здравствену заштиту одраслих – 42,1%, старији од 70 година – 44,8% и корисници веома лошег материјалног положаја – 43,3%, као и они који услуге остварују у домовима здравља „Палилула” (55,4%), „Чукарица” (51,4%) и „Раковица” (50,8%) (Табела 41).

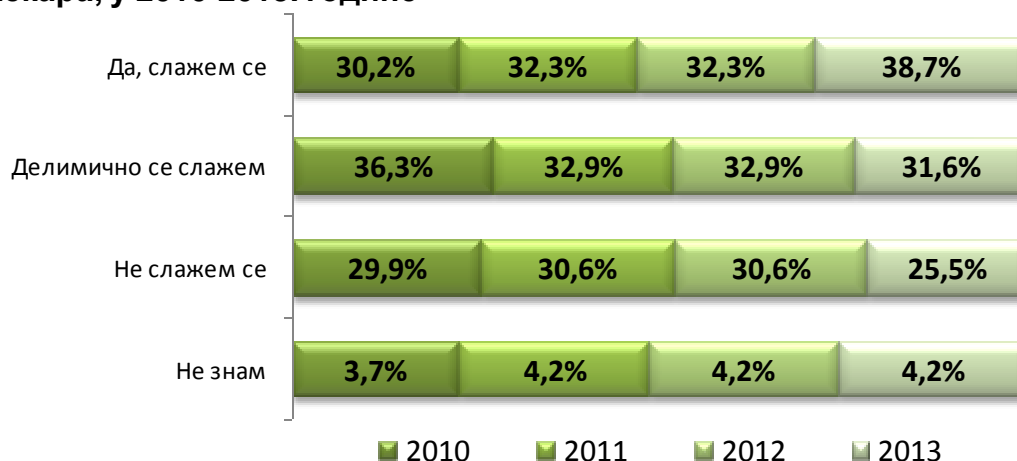
Табела 41. Дужина чекања на преглед изабраног лекара

Здравствена установа	Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим свог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	34,2	35,6	28,8	1,4
ДЗ „Вождовац”	24,0	31,6	41,1	3,3

ДЗ „Врачар”	37,4	36,9	17,5	8,3
ДЗ „Гроцка”	35,2	12,3	47,1	5,4
ДЗ „Звездара”	35,1	34,8	21,8	8,3
ДЗ „Земун”	41,3	30,7	24,1	3,9
ДЗ „Лазаревац“	34,7	35,3	24,1	5,9
ДЗ „Младеновац”	45,9	33,7	15,6	4,8
ДЗ „Нови Београд”	47,2	28,8	20,8	3,3
ДЗ „Обреновац”	26,4	41,4	30,3	2,0
ДЗ „Палилула“	55,4	24,0	15,8	4,8
ДЗ „Раковица”	50,8	27,4	18,4	3,4
ДЗ „Савски венац”	37,6	34,4	24,9	3,1
ДЗ „Сопот“	31,5	23,8	42,3	2,3
ДЗ „Стари град”	26,3	35,8	32,8	5,1
ДЗ „Чукарица“	51,4	22,6	21,8	4,1
ЗЗЗ студената	40,1	38,9	14,3	6,7
ЗЗЗ радника МУП	37,1	37,1	24,0	1,7
ЗЗЗ радника ЖС	34,8	51,9	11,4	1,9
Укупно	38,7	31,6	25,5	4,2

Нешто већи проценат корисника него претходних године сматра да мора дуго у чекаоници да чека на преглед (38,7%) (Графикон 34).

Графикон 34. Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед код изабраног лекара, у 2010-2013. године



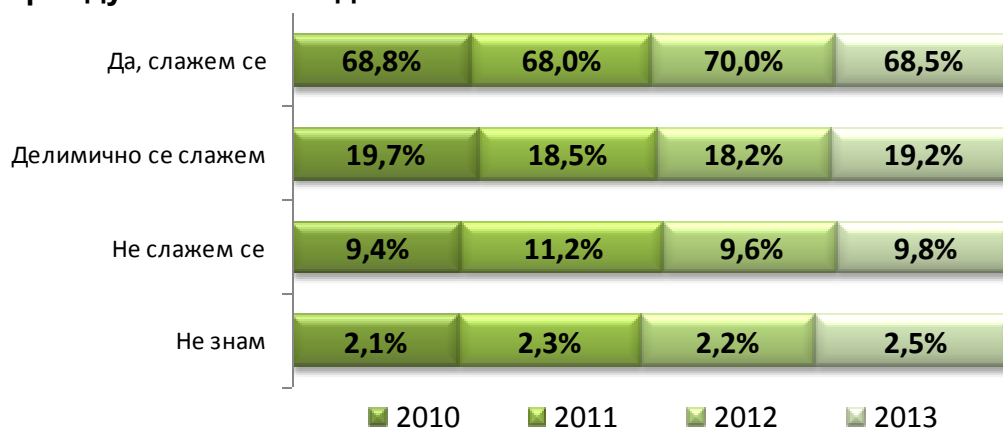
Са изјавом да у чекаоници има довољно места за седење слаже се више од две трећине испитаних корисника (68,5%) (Табела 42). Највећи проценат корисника који се слажу са овом тврдњом је у ДЗ „Сопот” (93,3%) и ДЗ „Гроцка“, а најмањи у ДЗ „Обреновац” и ЗЗЗ радника ЖС (42,6%).

Табела 42. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоници

Здравствена установа	У чекаоници има довољно места за седење			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	61,7	21,0	13,6	3,7
ДЗ „Вождовац”	65,8	22,3	10,7	1,3
ДЗ „Врачар”	58,0	22,8	11,6	7,5
ДЗ „Гроцка”	90,9	4,9	3,0	1,1
ДЗ „Звездара”	68,0	17,7	11,0	3,4
ДЗ „Земун”	73,2	19,0	5,1	2,7
ДЗ „Лазаревац“	73,1	15,2	9,4	2,3
ДЗ „Младеновац”	67,9	16,7	11,3	4,1
ДЗ „Нови Београд”	66,5	21,9	9,8	1,8
ДЗ „Обреновац”	42,6	26,9	27,1	3,4
ДЗ „Палилула“	84,9	12,0	2,8	,2
ДЗ „Раковица”	71,5	13,7	12,2	2,6
ДЗ „Савски венац”	63,2	22,1	12,3	2,3
ДЗ „Сопот“	93,3	5,9	0,0	,7
ДЗ „Стари град”	81,6	11,2	5,6	1,6
ДЗ „Чукарица“	76,7	15,3	6,2	1,9
ЗЗЗ студената	52,5	26,8	16,3	4,3
ЗЗЗ радника МУП	67,9	16,8	13,0	2,2
ЗЗЗ радника ЖС	44,8	52,8	1,2	1,2
Укупно	68,5	19,2	9,8	2,5

Процент корисника примарне здравствене заштите у Београду који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење је остао непромењен у односу на 2010. годину, са благим осцилацијама током четворогодишњег периода. Број корисника који се делимично слажу или не слажу са овом изјавом, као и оних који не знају, није се много мењао у посматраном периоду (Графикон 35).

Графикон 35. Запажања о расположивим местима за седење у чекаоницама установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Готово две трећине испитаника (63,1%) сматра да је примарна здравствена заштита **доступна особама са инвалидитетом**. Највећи проценат позитивних одговора је био у ДЗ „Чукарица“ (83,8%) и ДЗ „Сопот“ (82,3%), а најмањи 333 радника МУП (22,8%) (Табела 43).

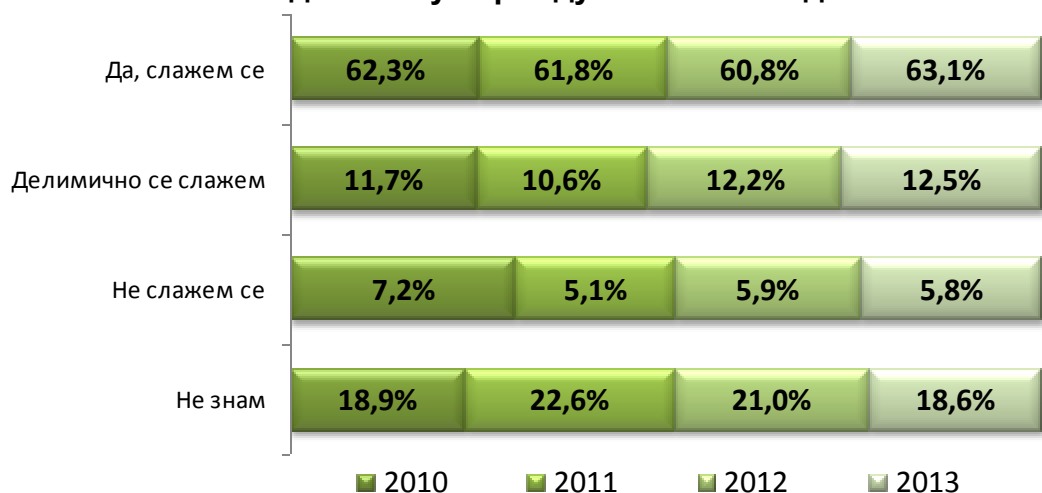
Табела 43. Доступност здравствене заштите особама са инвалидитетом

Здравствена установа	Здравствена заштита је доступна инвалидима и особама у колицима			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	58,3	15,3	6,9	19,4
ДЗ „Вождовац“	60,2	13,3	5,9	20,5
ДЗ „Врачар“	46,5	24,1	12,6	16,8
ДЗ „Гроцка“	65,2	6,3	12,1	16,4
ДЗ „Звездара“	60,4	14,2	5,3	20,1
ДЗ „Земун“	62,5	13,6	7,3	16,6
ДЗ „Лазаревац“	68,0	8,5	3,9	19,6
ДЗ „Младеновац“	54,5	11,6	11,3	22,6
ДЗ „Нови Београд“	73,1	11,4	2,4	13,1
ДЗ „Обреновац“	71,7	10,4	5,9	12,1
ДЗ „Палилула“	69,7	8,6	1,6	20,0
ДЗ „Раковица“	61,7	5,5	5,5	27,3
ДЗ „Савски венац“	55,6	18,0	4,2	22,2
ДЗ „Сопот“	82,3	4,0	3,2	10,5
ДЗ „Стари град“	71,7	5,4	1,0	21,9
ДЗ „Чукарица“	83,8	4,9	1,5	9,8

333 студената	31,0	16,7	7,1	45,2
333 радника МУП	22,8	15,4	20,4	41,4
333 радника ЖС	41,4	50,3	0,6	7,6
Укупно	63,1	12,5	5,8	18,6

Испитаници су у претходним годинама у нешто мањем проценту сматрали да је примарна здравствена заштита доступна особама са инвалидитетом, док се проценат корисника који се не слажу са овом тврдњом опао (Графикон 36).

Графикон 36. Доступност примарне здравствене заштите у Београду особама са инвалидитетом у периоду 2010-2013. године



Четири петине испитаника је упознато са **процедуром упућивања на преглед код специјалисте** односно зна да се прво треба јавити изабраном лекару, највише у служби за здравствену заштиту деце 84,7% испитаника и у домовима здравља „Гроцка“ (93,6%) и „Сопот“ (91,7%) (Табела 44). Највише корисника који не знају да се треба јавити прво изабраном лекару је међу испитаницама у служби за здравствену заштиту жена (8,3%).

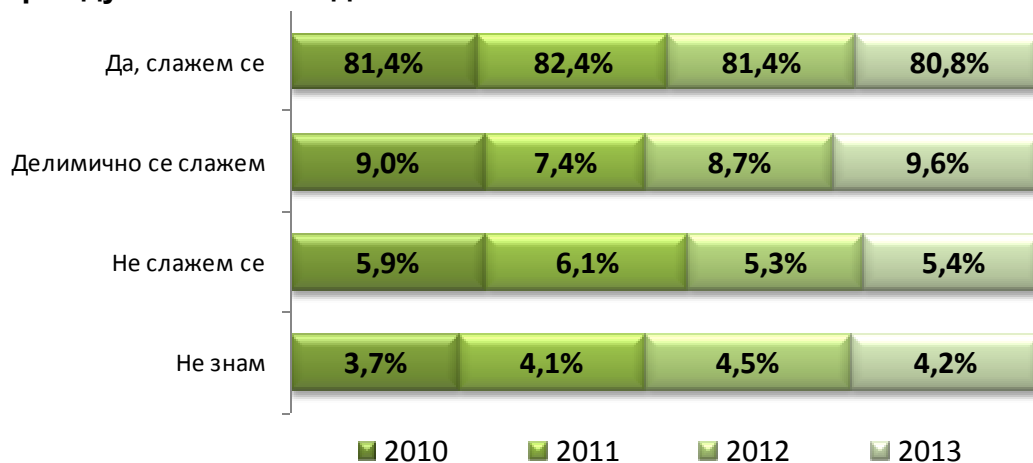
Табела 44. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед

Здравствена установа	Да бих ишао код специјалисте, прво морам да идем код мог лекара			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	78,4	9,5	5,4	6,8
ДЗ „Вождовац“	82,4	8,1	5,4	4,0

ДЗ „Врачар”	55,7	20,9	13,9	9,5
ДЗ „Гроцка”	93,6	3,0	1,5	1,9
ДЗ „Звездара”	78,2	10,9	7,2	3,7
ДЗ „Земун”	83,9	8,9	4,4	2,9
ДЗ „Лазаревац“	84,8	5,8	6,4	2,9
ДЗ „Младеновац”	83,8	5,7	6,4	4,1
ДЗ „Нови Београд”	80,8	11,8	4,0	3,3
ДЗ „Обреновац”	83,4	5,1	6,6	4,8
ДЗ „Палилула“	86,6	6,5	4,2	2,7
ДЗ „Раковица”	87,0	6,1	3,4	3,4
ДЗ „Савски венац”	78,0	12,5	6,4	3,1
ДЗ „Сопот“	91,7	4,5	0,8	3,0
ДЗ „Стари град”	81,3	6,2	6,4	6,2
ДЗ „Чукарица“	89,1	5,1	3,5	2,3
ЗЗЗ студената	61,0	16,5	6,7	15,7
ЗЗЗ радника МУП	84,5	8,0	3,7	3,7
ЗЗЗ радника ЖС	40,7	53,1	2,5	3,7
Укупно	80,8	9,6	5,4	4,2

У посматраном четворогодишњем периоду број корисника који су упознати са процедуром се нешто мало смањило, док се проценат корисника који не знају да ли је потребно прво посетити свог изабраног лекара незнатно повећао (Графикон 37).

Графикон 37. Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед корисника услуга примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Сваки пети анкетирани корисник сматра да током радног времена не може добити **савет лекара телефоном или**, дсе елиминично слаже са том могућношћу или не зна да је то могуће, док мање од половине испитних сматра да је разговор телефоном са изабраним лекаром у току радног времена могућ (43,7%) (Табела 42).

Највећи проценат корисника који је упознат са овом могућношћу су корисници службе за здравствену заштиту одраслих (50,1%), а најмањи кориснице службе за здравствену заштиту жена (32,7%).

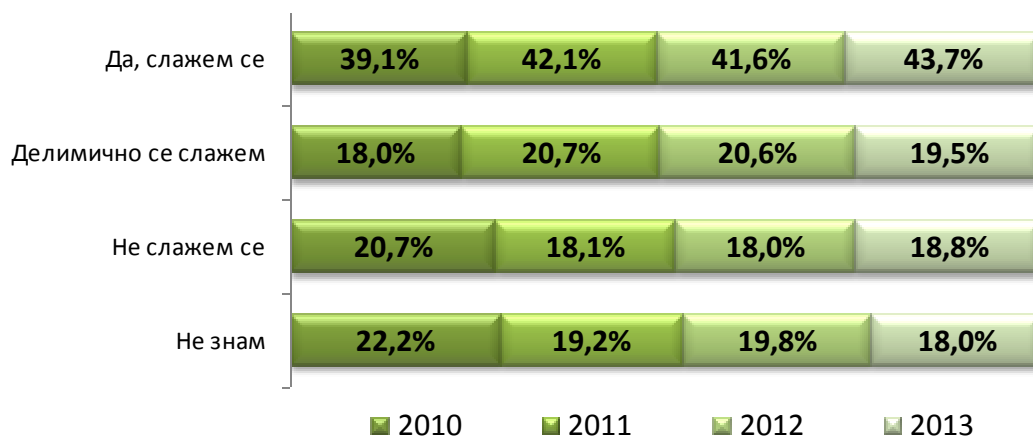
Посматрајући резултате по здравственим установама уочава се да је највећи проценат упознатих корисника у ДЗ „Гроцка” (80,3%), а најмањи у ЗЗЗ студената само 11,0% , где 41,7% испитаника и не зна да ова могућност постоји (Табела 45).

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

Здравствена установа	У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	35,4	17,7	25,3	21,5
ДЗ „Вождовац”	52,6	15,4	17,7	14,3
ДЗ „Врачар”	37,4	25,5	20,6	16,5
ДЗ „Гроцка”	80,3	8,1	3,9	7,7
ДЗ „Звездара”	45,3	16,5	22,1	16,2
ДЗ „Земун”	36,1	21,9	22,4	19,6
ДЗ „Лазаревац“	39,9	25,8	16,0	18,4
ДЗ „Младеновац”	30,9	14,8	28,5	25,9
ДЗ „Нови Београд”	47,9	16,3	20,2	15,6
ДЗ „Обреновац”	33,9	27,3	21,4	17,4
ДЗ „Палилула“	58,3	13,1	12,0	16,6
ДЗ „Раковица”	47,9	14,3	17,8	20,1
ДЗ „Савски венац”	47,2	26,7	10,6	15,6
ДЗ „Сопот“	39,5	13,2	29,5	17,8
ДЗ „Стари град”	36,5	19,1	23,9	20,5
ДЗ „Чукарица“	57,3	15,9	11,9	14,9
ЗЗЗ студената	11,0	16,5	30,7	41,7
ЗЗЗ радника МУП	35,0	17,5	21,3	26,2
ЗЗЗ радника ЖС	27,7	57,2	5,0	10,1
Укупно	43,7	19,5	18,8	18,0

У посматраном четворогодишњем периоду уочава се пораст броја корисника који сматрају да могу да добију савет лекара телефоном у току радног времена (Графикон 38).

Графикон 38. Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Могућношћу да **обаве преглед истог дана**, уколико је хитан, задовољно је 76,0% корисника опште медицине, 75,9% корисника педијатрије и 67,3% корисница гинекологије, као и 82,0% старијих од 70 година. Корисници услуга у Дому здравља „Гроцка“ се у највећем проценту слажу са тим (91,2%). Насупрот томе, 11,3% корисника услуга 333 студената сматра да преглед истог дана не може да оствари ни у случају хитности (Табела 46).

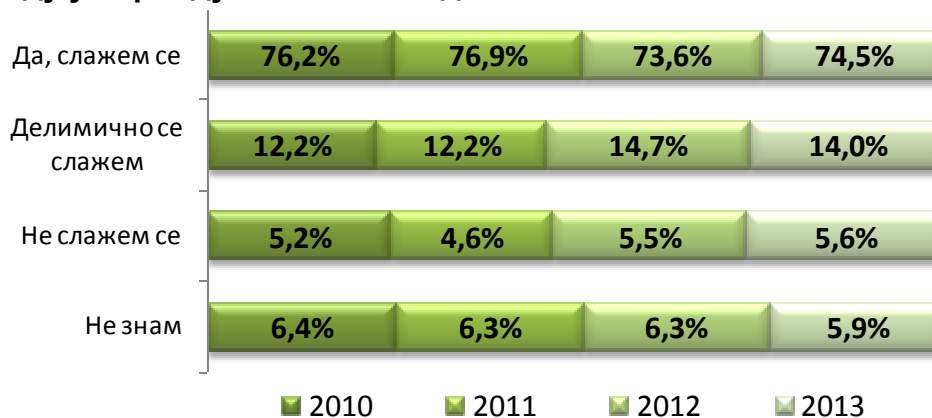
Табела 46. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан

Здравствена установа	Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	81,5	9,9	6,2	2,5
ДЗ „Вождовац”	75,6	11,6	5,3	7,5
ДЗ „Врачар”	52,7	26,6	11,1	9,7
ДЗ „Гроцка”	91,2	5,4	1,2	2,3
ДЗ „Звездара”	72,9	15,8	6,4	5,0
ДЗ „Земун”	71,5	15,3	8,0	5,2
ДЗ „Лазаревац”	82,9	8,2	4,7	4,1
ДЗ „Младеновац”	68,9	16,8	8,5	5,7
ДЗ „Нови Београд”	81,5	9,9	4,5	4,0

ДЗ „Обреновац”	82,1	13,0	2,7	2,2
ДЗ „Палилула“	80,4	11,8	2,0	5,9
ДЗ „Раковица”	77,9	10,7	4,6	6,9
ДЗ „Савски венац”	74,5	16,4	4,5	4,5
ДЗ „Сопот“	76,9	16,4	6,0	0,7
ДЗ „Стари град”	72,3	12,8	7,9	7,0
ДЗ „Чукарица“	87,4	6,1	3,2	3,4
ЗЗЗ студената	40,5	24,1	11,3	24,1
ЗЗЗ радника МУП	78,4	11,1	2,1	8,4
ЗЗЗ радника ЖС	44,8	46,0	2,5	6,7
Укупно	74,5	14,0	5,6	5,9

У посматраном четворогодишњем периоду уочава се да је број корисника који сматрају да је могуће обавити преглед у току истог дана у случају хитности нешто мањи у односу на 2010. годину, док је број оних који се не слажу са овом могућношћу незнатно порастао у односу на 2010. годину (Графикон 39).

Графикон 39. Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Свега половина корисника је упозната са тим да здравствена установа има своју **интернет страницу** (55,1%) (Табела 44), готово сваки трећи не може да процени да ли установа располаже са довољно **медицинске опреме** (32,7%), а нешто више од петине корисника (21,5%) није упознато да ли постоје **кутије за примедбе и жалбе пацијената**.

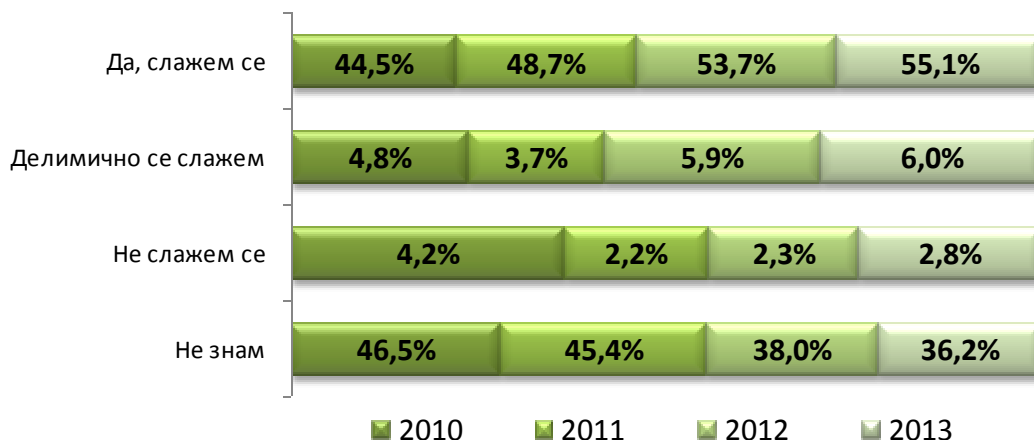
Да здравствена установа има интернет презентацију у највећем проценту су упознати корисници услуга ДЗ „Гроцка” (80,1%), а најмање корисници у домовима здравља „Лазаревац” (29,6%) и „Младеновац“ (29,7%), као и у ЗЗЗ радника ЖС (32,3%) (Табела 47).

Табела 47. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа

Здравствена установа	Установа има своју интернет страницу			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	42,5	5,5	11,0	41,1
ДЗ „Вождовац”	60,2	3,8	2,4	33,5
ДЗ „Врачар”	48,1	13,0	9,4	29,6
ДЗ „Гроцка”	80,1	1,6	2,0	16,4
ДЗ „Звездара”	46,8	5,8	2,9	44,4
ДЗ „Земун”	50,0	5,6	2,2	42,2
ДЗ „Лазаревац“	29,6	3,1	3,8	63,5
ДЗ „Младеновац”	29,7	7,0	5,0	58,3
ДЗ „Нови Београд”	57,5	8,0	2,8	31,7
ДЗ „Обреновац”	57,0	4,8	2,3	35,8
ДЗ „Палилула“	61,9	5,9	1,4	30,9
ДЗ „Раковица”	52,4	1,2	3,2	43,2
ДЗ „Савски венац”	63,2	8,6	1,4	26,8
ДЗ „Сопот“	43,1	0,8	5,7	50,4
ДЗ „Стари град”	68,1	3,6	0,7	27,5
ДЗ „Чукарица“	64,5	4,2	0,9	30,4
ЗЗЗ студената	59,4	5,1	4,3	31,3
ЗЗЗ радника МУП	43,6	4,1	1,7	50,6
ЗЗЗ радника ЖС	32,3	29,7	1,3	36,8
Укупно	55,1	6,0	2,8	36,2

Међутим у посматраном четворогодишњем периоду повећао се проценат корисника који су упознати са постојањем интернет презентације са 44,5% у 2010. години на 55,1% у 2013. години (Графикон 40), док се проценат корисника који не знају или мисле да интернет странице не постоји смањио.

Графикон 40. Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Мање од половине корисника сматра да здравствена установа има **довољно медицинске опреме** (43,8%) и још око 13,7% се делимично слаже са тим (Табела 45). Највећи проценат корисника који сматра да њихова здравствена установа нема довољно опреме је у ДЗ „Сопот“ (21,5%). Више од две трећине корисника Дома здравља „Гроцка“ (72,3%) сматра да ова установа има довољно опреме (Табела 48).

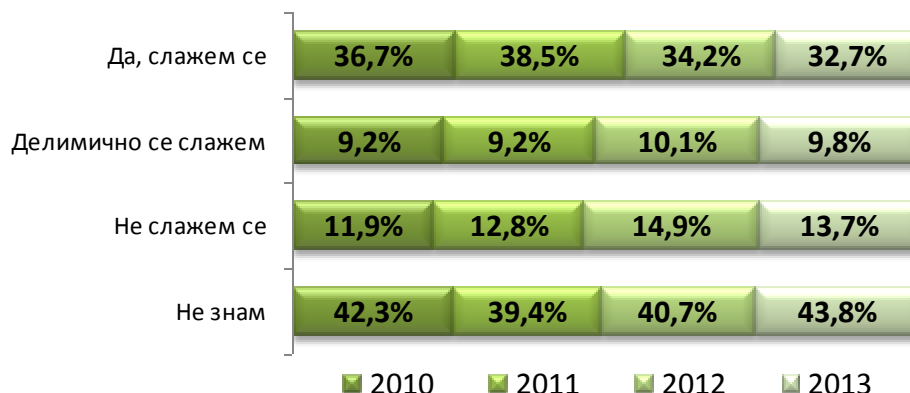
Табела 48. Процена корисника о постојању довољно опреме у здравственој установи

Здравствена установа	Установа има довољно медицинске опреме			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	39,0	15,6	16,9	28,6
ДЗ „Вождовац“	45,4	10,7	11,6	32,3
ДЗ „Врачар“	35,5	16,4	14,5	33,6
ДЗ „Гроцка“	72,3	6,9	7,3	13,5
ДЗ „Звездара“	35,0	14,4	14,1	36,4
ДЗ „Земун“	44,7	10,5	12,0	32,8
ДЗ „Лазаревац“	31,1	19,2	17,4	32,3
ДЗ „Младеновац“	26,8	14,1	16,5	42,7
ДЗ „Нови Београд“	54,2	13,2	7,5	25,1
ДЗ „Обреновац“	43,8	15,1	7,6	33,5
ДЗ „Палилула“	49,3	13,1	4,9	32,7
ДЗ „Раковица“	43,7	10,3	10,3	35,7

ДЗ „Савски венац”	44,4	17,1	7,0	31,5
ДЗ „Сопот“	36,9	11,5	21,5	30,0
ДЗ „Стари град”	42,5	12,7	5,5	39,2
ДЗ „Чукарица“	51,6	14,6	4,8	29,0
ЗЗЗ студената	25,1	21,2	10,0	43,6
ЗЗЗ радника МУП	36,9	15,1	9,5	38,5
ЗЗЗ радника ЖС	35,0	30,6	1,3	33,1
Укупно	43,8	13,7	9,8	32,7

Посматрајући одговоре на ово питање од 2010. године, може се закључити да се повећао број корисника који се не слажу са овом тврдњом, док се проценат корисника који се слажу смањило у посматраном периоду (Графикон 41).

Графикон 41. Процена корисника о постојању довољно опреме у установама примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Више од петине испитаника не зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** у здравственој установи (21,5%), више од трећине у следећим установама: Домови здравља „Стари град” (35,9%) и „Лазаревац“ (33,7%), као и ЗЗЗ студената (35,3%) и ЗЗЗ радника МУП (35,2%). Највећи број испитаника који зна да постоји **кутија за жалбе и примедбе** је у домовима здравља „Сопот” (97,8%) и „Гроцка” (87,8%) (Табела 49).

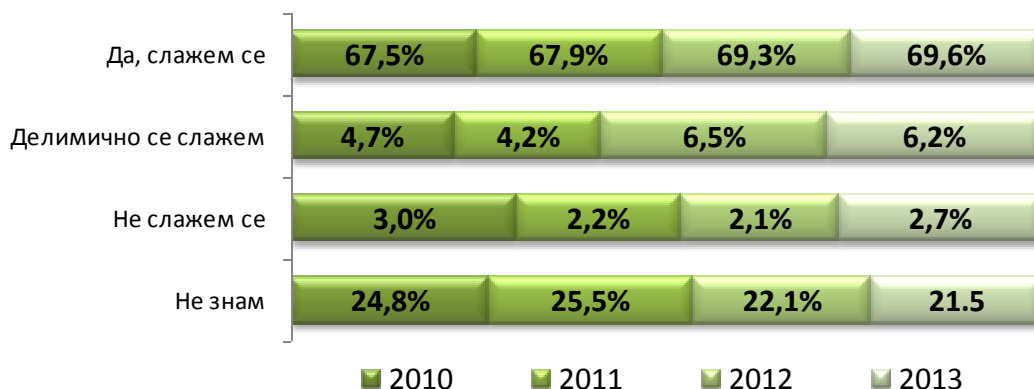
Табела 49. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби

Здравствена установа	Постоји кутија за жалбе и примедбе			
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	71,1	5,3	3,9	19,7
ДЗ „Вождовац”	74,7	3,2	1,8	20,3

ДЗ „Врачар”	55,5	15,9	10,0	18,7
ДЗ „Гроцка”	87,8	3,4	2,3	6,5
ДЗ „Звездара”	65,4	6,1	3,2	25,3
ДЗ „Земун”	71,4	6,7	2,5	19,4
ДЗ „Лазаревац“	59,8	4,1	2,4	33,7
ДЗ „Младеновац”	64,0	7,5	3,5	25,1
ДЗ „Нови Београд”	71,3	7,7	3,0	18,0
ДЗ „Обреновац”	75,6	4,4	2,0	18,1
ДЗ „Палилула“	69,6	4,2	1,1	25,1
ДЗ „Раковица”	77,8	1,9	2,3	17,9
ДЗ „Савски венац”	70,0	8,0	2,3	19,7
ДЗ „Сопот“	97,8	0,0	0,0	2,2
ДЗ „Стари град”	57,8	3,6	2,7	35,9
ДЗ „Чукарица“	77,2	2,9	1,9	18,0
ЗЗЗ студената	51,6	8,7	4,4	35,3
ЗЗЗ радника МУП	57,0	5,6	2,2	35,2
ЗЗЗ радника ЖС	39,3	31,3	1,2	28,2
Укупно	69,6	6,2	2,7	21,5

У односу на претходни период, уочава се пораст броја корисника у 2013. години који су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене установе, са 67,5% у 2010. години на 69,6% у 2013. години (Графикон 42).

Графикон 42. Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад установа примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



У вези са **плаћањем услуга здравствене заштите**, већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (62,0%), специјалистички прегледи

по упућу изабраног лекара (52,6%) и прегледи беба у саветовалишту (52,6%) **бесплатни**, а да се за лекове или инјекције плаћа **партиципација** (43,8%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (51,3% није знало да ли се плаћају).

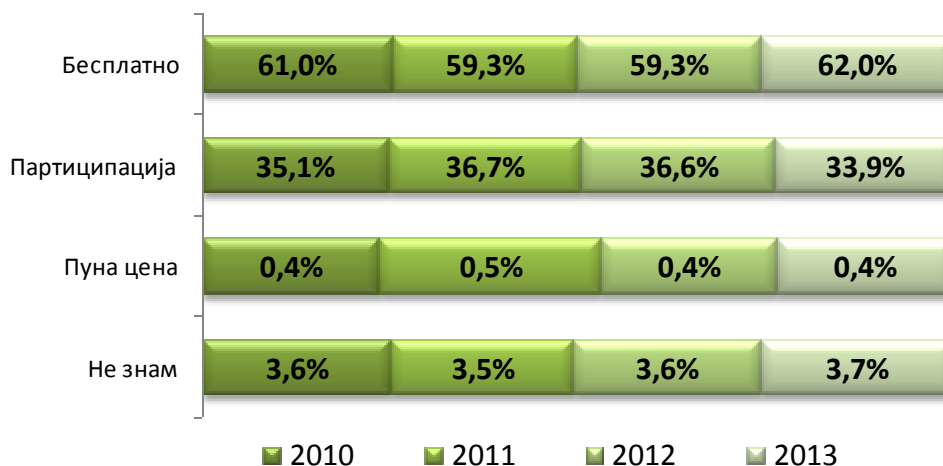
Највећи проценат испитаника који сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан је у Заводу за здравствену заштиту студената (88,0%), док је најмањи у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (34,4%). Највећи број испитаника у 333 студената (10,9%) не зна да ли је ова услуга бесплатна (Табела 50).

Табела 50. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево”	72,2	22,2	0,0	5,6
ДЗ „Вождовац”	49,2	45,8	0,2	4,8
ДЗ „Врачар”	46,8	45,2	0,8	7,2
ДЗ „Гроцка”	67,1	31,3	0,3	1,3
ДЗ „Звездара”	46,7	48,9	0,7	3,7
ДЗ „Земун”	67,5	28,6	0,4	3,4
ДЗ „Лазаревац“	67,8	26,8	0,5	4,9
ДЗ „Младеновац”	72,9	21,7	0,4	5,0
ДЗ „Нови Београд”	65,2	32,1	0,6	2,1
ДЗ „Обреновац”	55,7	41,5	0,1	2,7
ДЗ „Палилула“	66,2	31,1	0,0	2,7
ДЗ „Раковица”	58,9	39,4	0,7	1,0
ДЗ „Савски венац”	64,1	31,8	0,6	3,4
ДЗ „Сопот“	70,2	26,5	0,0	3,3
ДЗ „Стари град”	67,5	27,6	0,2	4,7
ДЗ „Чукарица“	69,8	28,6	0,3	1,4
333 студената	88,0	,0	1,2	10,9
333 радника МУП	52,9	43,8	1,0	2,4
333 радника ЖС	34,4	59,8	0,5	5,3
Укупно	62,0	33,9	0,4	3,7

Посматрајући четворогодишњи период, уочава се да нешто већи проценат испитаника у 2013. години сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан. Број испитаника у 2013. години који сматрају да се плаћа партиципација за преглед је опао у односу на претходне године (Графикон 43).

Графикон 43. Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Готово половина испитаника сматра да се **плаћа партиципација за лекове или инјекције** које препише изабрани лекар, а највише испитаника код којих је присутно овакво мишљење има у домовима здравља „Земун“ (54,0%), „Барајево“ (51,4%) и „Гроцка“ (50,9%). Више од трећине испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената (36,6%) не зна да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни (Табела 51).

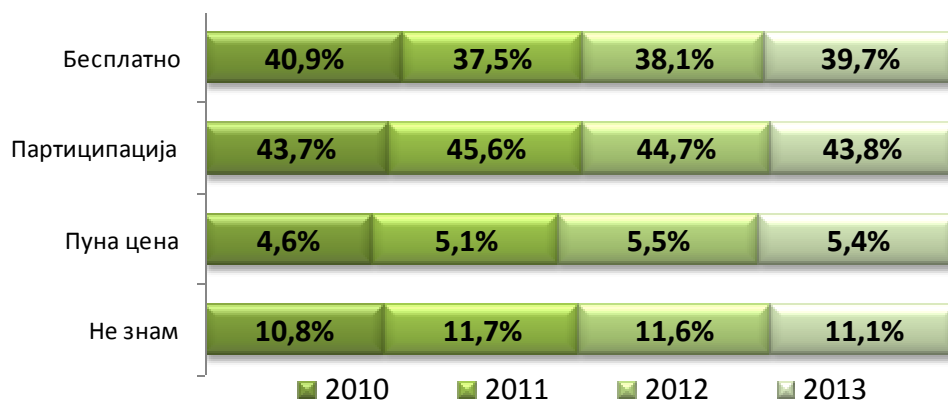
Табела 51. Да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатани?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	51,4	34,7	0,0	13,9
ДЗ „Вождовац“	29,2	53,9	4,9	11,9
ДЗ „Врачар“	29,7	52,0	6,2	12,1
ДЗ „Гроцка“	50,9	43,7	2,2	3,2
ДЗ „Звездара“	21,5	59,5	5,0	14,0
ДЗ „Земун“	54,0	31,4	4,9	9,7
ДЗ „Лазаревац“	30,4	41,6	9,9	18,0
ДЗ „Младеновац“	43,9	34,0	7,9	14,1
ДЗ „Нови Београд“	48,9	41,3	3,1	6,8
ДЗ „Обреновац“	34,9	49,8	7,4	7,9
ДЗ „Палилула“	46,0	42,1	2,2	9,7
ДЗ „Раковица“	40,5	42,9	9,5	7,1
ДЗ „Савски венац“	39,5	45,1	3,7	11,7

ДЗ „Сопот“	46,4	36,2	7,2	10,1
ДЗ „Стари град“	38,3	40,4	5,9	15,4
ДЗ „Чукарица“	42,6	45,2	5,4	6,8
ЗЗЗ студената	24,0	28,3	11,0	36,6
ЗЗЗ радника МУП	27,7	51,4	8,1	12,7
ЗЗЗ радника ЖС	25,0	67,3	0,6	7,1
Укупно	39,7	43,8	5,4	11,1

У поређењу са претходном годином, број испитаника који сматра да су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни се повећао, а број оних који сматра да се плаћа партиципација на ову услугу се смањило (Графикон 44).

Графикон 44. Да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатни, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Више од половине испитаника (52,6%) сматра да је преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар бесплатан, а ово мишљење је нарочито присутно у Дому здравља „Земун“ (69,2%). Готово две трећине корисника Завода за здравствену заштиту радника ЖС (63,5%) мишљења су да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар (Табела 52).

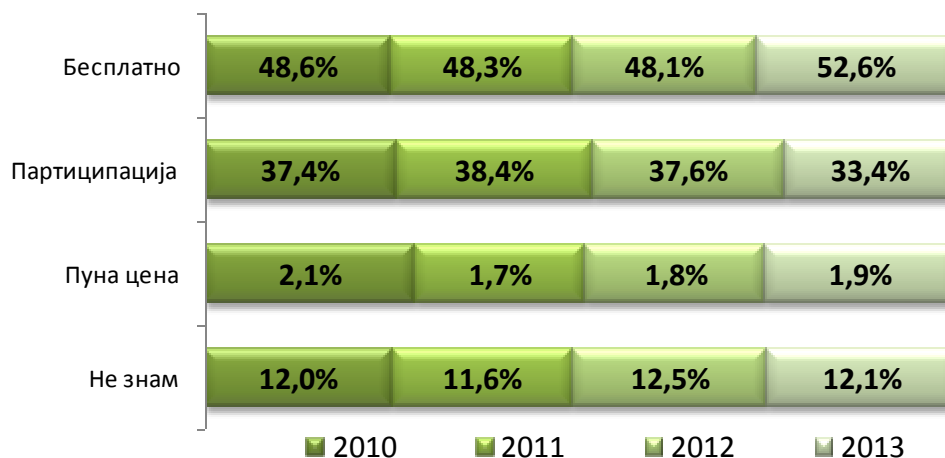
Табела 52. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекара бесплатни?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	62,5	25,0	1,4	11,1

ДЗ „Вождовац”	41,4	46,4	1,5	10,7
ДЗ „Врачар”	37,7	38,0	1,5	22,8
ДЗ „Гроцка”	54,8	39,3	0,7	5,1
ДЗ „Звездара”	34,9	49,3	1,9	13,9
ДЗ „Земун”	69,2	15,6	2,9	12,3
ДЗ „Лазаревац“	56,6	28,3	3,1	11,9
ДЗ „Младеновац”	56,1	25,3	2,8	15,8
ДЗ „Нови	56,9	31,9	3,0	8,2
ДЗ „Обреновац”	45,5	46,3	0,8	7,5
ДЗ „Палилула“	51,9	36,2	0,9	11,0
ДЗ „Раковица”	46,0	39,1	6,5	8,5
ДЗ „Савски	50,8	36,9	2,1	10,2
ДЗ „Сопот“	56,2	30,0	1,5	12,3
ДЗ „Стари град”	54,8	30,1	0,5	14,6
ДЗ „Чукарица“	64,0	27,8	1,1	7,1
ЗЗЗ студената	55,5	5,1	3,5	35,9
ЗЗЗ радника МУП	42,5	44,1	0,6	12,8
ЗЗЗ радника ЖС	29,3	63,5	0,6	6,6
Укупно	52,6	33,4	1,9	12,1

У посматраном четворогодишњем периоду, број испитаника у 2013. години који сматрају да се плаћа партиципација на преглед специјалисте код кога их упути изабрани лекар је најмања у поређењу са вредностима у претходним годинама, док је број испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна порастао (Графикон 45).

Графикон 45. Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекар бесплатни, у периоду 2010-2013. године



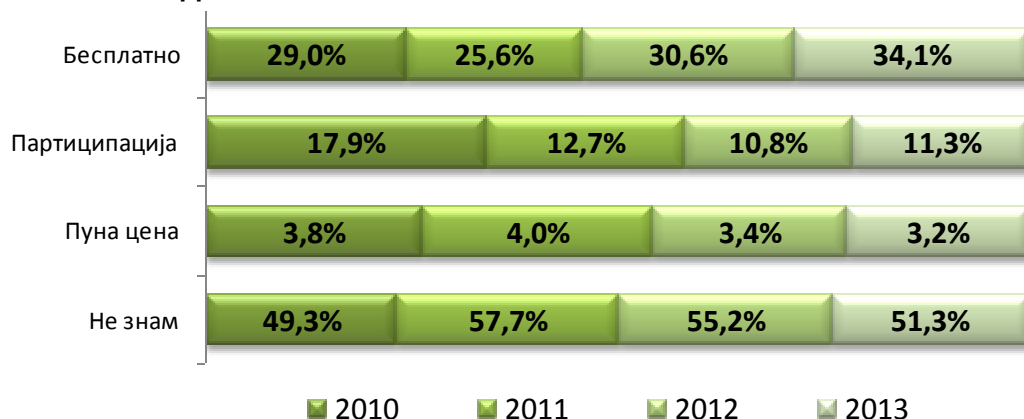
Више од половине испитаника не зна да ли се кућне посете лекара плаћају (51,3%), а ово мишљење је нарочито присутно у Заводу за здравствену заштиту студената (82,3%). Готово половина испитаника у Дому здравља „Сопот“ сматра да је ова услуга бесплатна (49,6%) (Табела 53).

Табела 53. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно %	Партиципација %	Пуна цена %	Не знам %
ДЗ „Барајево”	36,5	7,9	0,0	55,6
ДЗ „Вождовац”	22,1	9,8	2,3	65,9
ДЗ „Врачар”	26,5	21,6	3,5	48,4
ДЗ „Гроцка”	42,9	22,8	1,2	33,1
ДЗ „Звездара”	24,1	14,1	3,2	58,5
ДЗ „Земун”	44,9	6,8	2,4	46,0
ДЗ „Лазаревац“	30,0	4,7	2,7	62,7
ДЗ „Младеновац”	34,6	5,7	7,2	52,5
ДЗ „Нови Београд”	39,4	14,6	3,6	42,4
ДЗ „Обреновац”	33,6	8,5	2,3	55,7
ДЗ „Палилула“	39,6	9,8	2,3	48,2
ДЗ „Раковица”	33,0	13,5	5,7	47,8
ДЗ „Савски венац”	34,9	10,1	5,1	49,9
ДЗ „Сопот“	49,6	6,7	0,8	42,9
ДЗ „Стари град”	22,5	10,2	2,1	65,2
ДЗ „Чукарица“	47,9	15,3	1,7	35,1
ЗЗЗ студената	7,9	2,4	7,5	82,3
ЗЗЗ радника МУП	10,7	8,4	6,1	74,8
ЗЗЗ радника ЖС	37,7	29,9	9,1	23,4
Укупно	34,1	11,3	3,2	51,3

Број испитаника у 2013. години који не знају да ли су кућне посете лекара бесплатне је нешто мањи у односу на претходну годину, док је број испитаника који сматрају да је ова услуга бесплатна порастао (Графикон 46).

Графикон 46. Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, у периоду 2010-2013. године



Више од половине испитаника сматра да су **прегледи беба или малог детета бесплатни** (52,6%), а ово мишљење је највише присутно у Дому здравља „Сопот“ (75,0%). Одговор на ово питање не зна 39,7% испитаника, а највише их је у Заводу за здравствену заштиту студената (79,1%) (Табела 54).

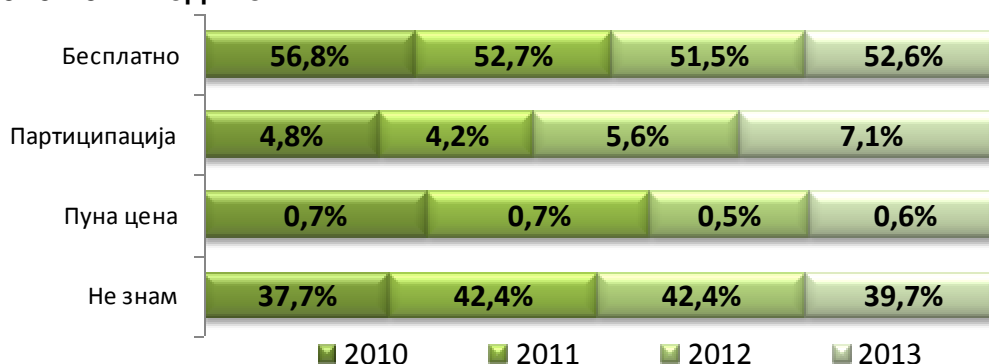
Табела 54. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатани?

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите			
	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
	%	%	%	%
ДЗ „Барајево“	62,1	6,9	0,0	31,0
ДЗ „Вождовац“	38,1	4,9	0,2	56,7
ДЗ „Врачар“	35,1	21,7	0,7	42,5
ДЗ „Гроцка“	42,4	20,2	0,5	36,9
ДЗ „Звездара“	58,0	6,3	0,9	34,8
ДЗ „Земун“	59,8	4,0	0,7	35,5
ДЗ „Лазаревац“	58,8	0,0	0,0	41,2
ДЗ „Младеновац“	68,2	4,6	0,3	26,9
ДЗ „Нови Београд“	50,4	11,8	1,0	36,8
ДЗ „Обреновац“	55,3	2,2	0,7	41,8
ДЗ „Палилула“	55,4	7,9	0,5	36,2
ДЗ „Раковица“	53,2	5,0	2,3	39,6
ДЗ „Савски венац“	55,5	6,3	1,0	37,2
ДЗ „Сопот“	75,0	1,8	0,0	23,2
ДЗ „Стари град“	51,6	4,1	0,0	44,2
ДЗ „Чукарица“	68,8	6,2	0,3	24,6
ЗЗЗ студената	18,5	0,4	2,0	79,1

333 радника МУП	33,8	6,9	1,5	57,7
333 радника ЖС	52,6	29,6	0,0	17,8
Укупно	52,6	7,1	0,6	39,7

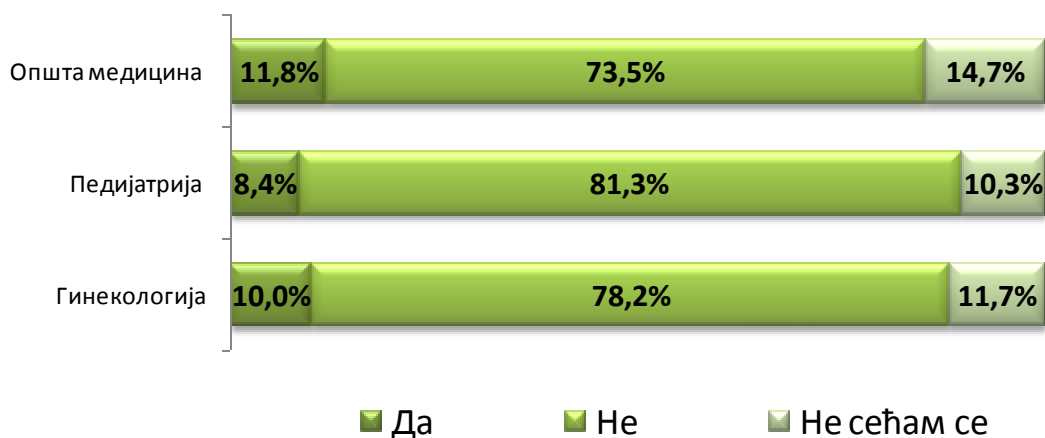
Од 2010. године опао је број корисника који сматра да су прегледи беба или малог детета бесплатни. Повећао се и број испитаника који сматрају да се за ову услугу плаћа партиципација (Графикон 47).

Графикон 47. Да ли су прегледи беба или малог детета бесплатани, одговори корисника примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2012. године



Готово сваки десети корисник је током године која је претходила истраживању **одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца** (10,7%), чешће у служби за здравствену заштиту одраслих (11,8%) (Графикон 48).

Графикон 48. Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2013. години, по службама



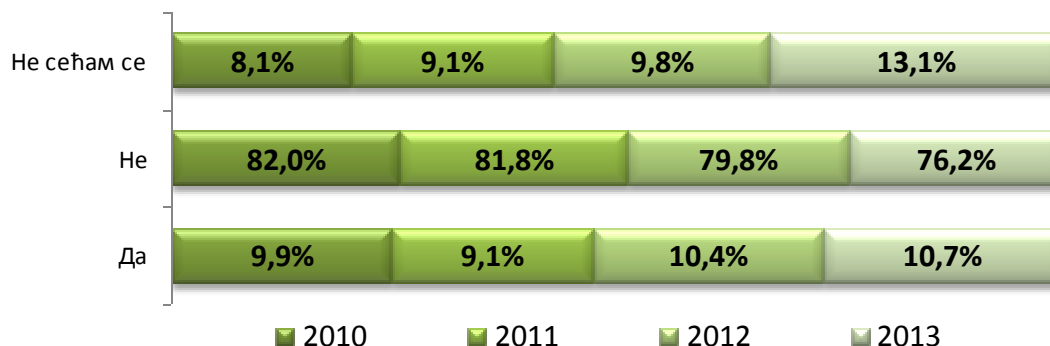
Међу корисницима који су **због недостатка новца од посете лекару одустали или су је одложили**, најбројније су особе које свој материјални положај оцењују као веома лош (23,4%), нижег образовног нивоа (15,8% корисника са незавршеном основном школом и 18,4% оних са основним образовањем). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише их је у Дому здравља „Обреновац” (19,2%), а најмање у Дому здравља „Чукарица” (4,7%) (Табела 55).

Табела 55. Одлагање посета лекару због недостатка новца

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли платити преглед или лекове?		
	Да	Не	Не сећам се
	%	%	%
ДЗ „Барајево”	9,3	80,4	10,3
ДЗ „Вождовац”	10,6	80,9	8,5
ДЗ „Врачар”	13,1	61,0	25,8
ДЗ „Гроцка”	12,5	73,1	14,4
ДЗ „Звездара”	10,7	79,5	9,8
ДЗ „Земун”	7,5	81,7	10,8
ДЗ „Лазаревац“	9,3	82,5	8,2
ДЗ „Младеновац”	14,9	79,6	5,5
ДЗ „Нови Београд”	15,5	68,5	16,0
ДЗ „Обреновац”	19,2	67,6	13,2
ДЗ „Палилула“	9,8	80,7	9,4
ДЗ „Раковица”	12,8	72,1	15,2
ДЗ „Савски венац”	6,5	79,5	13,9
ДЗ „Сопот“	10,8	80,3	8,9
ДЗ „Стари град”	6,0	86,4	7,6
ДЗ „Чукарица“	4,7	73,1	22,2
ЗЗЗ студената	8,9	76,4	14,7
ЗЗЗ радника МУП	9,4	84,8	5,8
ЗЗЗ радника ЖС	15,0	56,5	28,5
Укупно	10,7	76,2	13,1

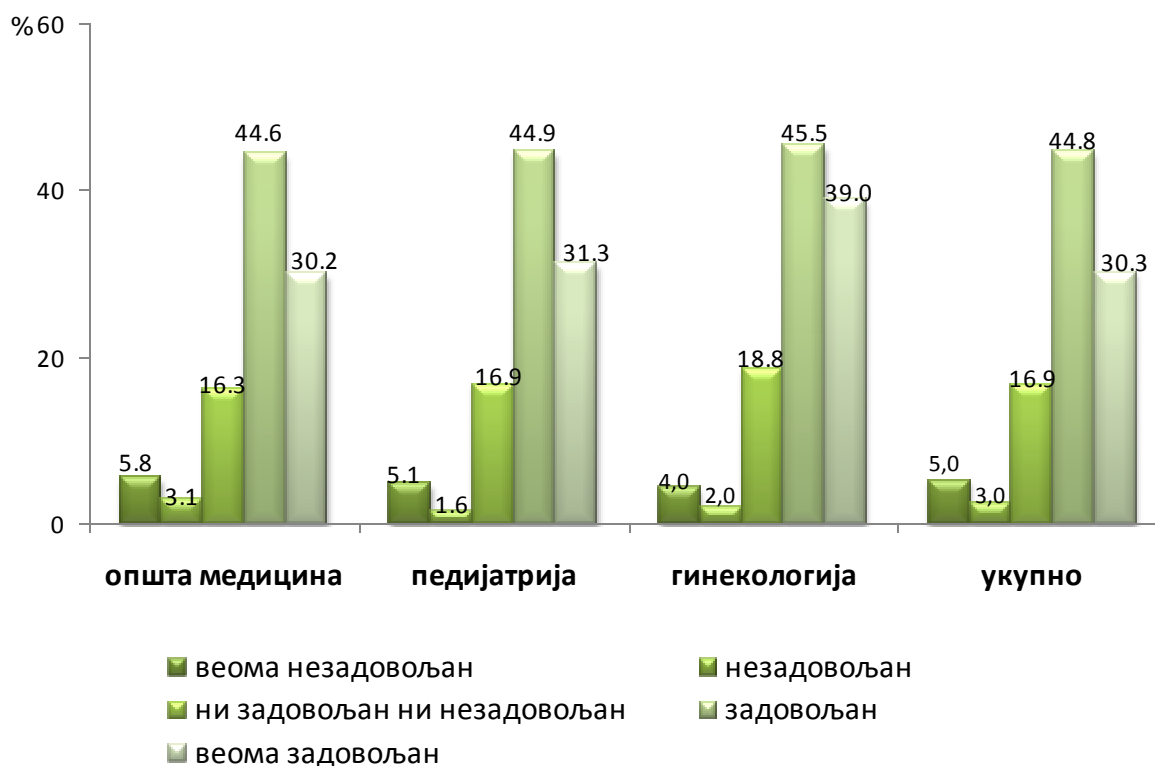
У односу на претходне године, број корисника којима новац није био разлог одлагања посете се смањило (са 82,0% 2010. године на 76,2% 2013. године), док се број оних који су посету одложили незнатно повећао, са 9,9% у 2010. години на 10,7% у 2013. години (Графикон 49).

Графикон 49. Одлагање посета лекару због недостатка новца на нивоу примарне здравствене заштите у Београду у периоду 2010-2013. године



Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти здравствене заштите три четвртине анкетираних корисника је у целини задовољно (44,8% задовољно и 30,3% веома задовољно) примарном здравственом заштитом. Највише незадовољних и веома незадовољних испитаника је у служби за здравствену заштиту одраслих (Графикон 50).

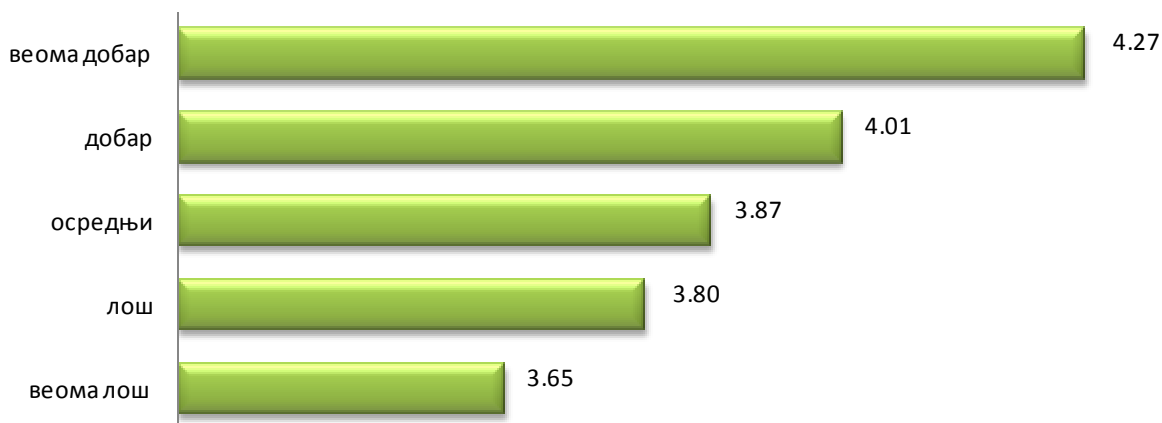
Графикон 50. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом по службама



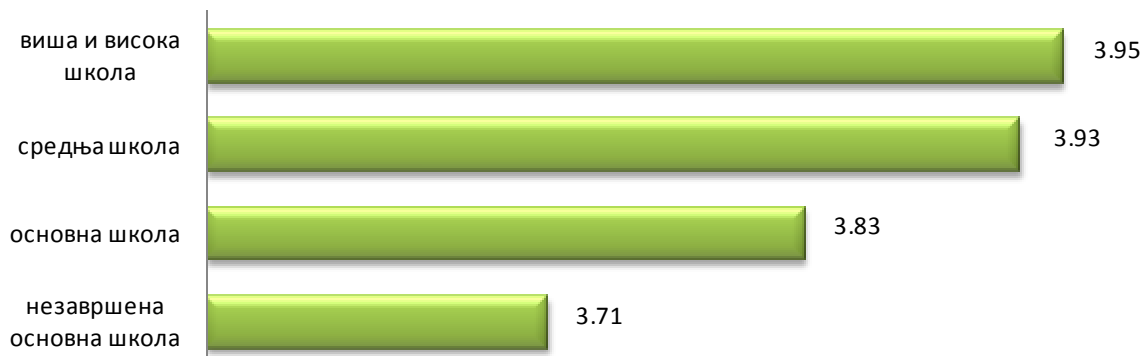
Исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), **просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом** оцењена је као „задовољан/а” 3,92, са малим осцилацијама у службама (корисници службе за здравствену заштиту деце - 3,96, следе службе за здравствену заштиту жена - 3,92 и одраслих грађана - 3,90).

Просечна оцена задовољства значајно се повећава са побољшањем материјалног положаја корисника (Графикон 51) као и са повећањем нивоа образовања корисника (Графикон 52).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја примарном здравственом заштитом



Графикон 52. Просечна оцена задовољства корисника различитог образовног нивоа примарном здравственом заштитом



Веома задовољних корисника, више од просека за град (30,3%), било је у домовима здравља: „Звездара”, „Гроцка”, „Земун”, „Палилула”, „Савски венац”, „Сопот”, „Стари град” и „Чукарица” (Табела 56).

Табела 56. Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду у 2013. години по установама

Здравствена установа	Задовољство здравственом заштитом у овој служби				
	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан
	%	%	%	%	%
ДЗ “Барајево”	6,3	1,0	17,7	50,0	25,0
ДЗ “Вождовац”	3,0	1,1	14,9	50,9	30,1
ДЗ “Врачар”	14,3	8,2	30,8	30,4	16,3
ДЗ “Гроцка”	6,7	1,5	14,1	34,6	43,1
ДЗ “Звездара”	5,3	2,6	16,5	42,0	33,7
ДЗ “Земун”	3,2	2,3	19,4	40,1	34,9
ДЗ Лазаревац	8,3	1,0	14,5	48,2	28,0
ДЗ “Младеновац”	5,6	5,4	22,9	51,5	14,7
ДЗ “Нови	5,8	3,4	18,8	43,8	28,2
ДЗ “Обреновац”	3,8	1,9	18,7	51,2	24,5
ДЗ Палилула	6,4	2,1	11,9	43,5	36,2
ДЗ “Раковица”	8,7	2,7	14,7	44,3	29,7
ДЗ “Савски	6,1	1,5	10,1	45,0	37,4
ДЗ Сопот	1,9	1,9	14,6	45,2	36,3
ДЗ “Стари град”	6,5	2,4	9,9	44,0	37,3
ДЗ Чукарица	2,1	0,6	10,8	45,2	41,3
ЗЗЗ студената	5,1	5,1	28,5	49,6	11,7
ЗЗЗ радника МУП	9,8	1,3	10,3	51,3	27,2
ЗЗЗ радника ЖС	5,7	4,7	20,7	56,0	13,0
Укупно	5,4	2,6	16,9	44,8	30,3

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду се у односу на претходне три године незнатно смањила (са 4,0 на 3,92) (Табела 57). Највећи пораст задовољства уочава се у Дому здравља „Земун” (са 3,68 у 2012. на 4,01 у 2013. години), док се највеће смањење задовољства уочава у Дому здравља „Врачар“ (са 3,81 у 2012. на 3,26 у 2013. години).

Табела 57. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2013. године

Здравствена установа	2010		2011		2012		2013	
	me	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ „Барајево”	3,6	46	4,08	77	4,34	77	3,86	96

ДЗ „Вождовац”	3,8	268	4,06	793	4,06	829	4,04	924
ДЗ „Врачар”	4,0	281	3,89	275	3,81	526	3,26	510
ДЗ „Гроцка”	4,0	370	4,12	356	4,03	321	4,06	327
ДЗ „Звездара”	3,7	372	4,02	1032	3,80	607	3,96	419
ДЗ „Земун”	3,9	1257	4,00	917	3,68	1001	4,01	1234
ДЗ „Лазаревац“	3,8	554	3,97	383	3,97	349	3,87	193
ДЗ „Младеновац”	3,7	527	3,62	511	3,79	439	3,64	503
ДЗ „Нови Београд”	4,1	796	3,88	698	3,94	704	3,85	655
ДЗ „Обреновац”	3,9	785	3,96	1001	3,83	765	3,91	686
ДЗ „Палилула“	3,9	653	4,00	644	3,95	575	4,01	531
ДЗ „Раковица”	3,9	295	4,09	243	3,82	304	3,84	300
ДЗ „Савски венац”	4,2	491	4,03	519	4,00	436	4,06	476
ДЗ „Сопот“	4,2	102	4,08	114	4,17	71	4,12	157
ДЗ „Стари град”	4,1	482	4,06	634	4,12	544	4,03	464
ДЗ „Чукарица“	4,2	608	4,39	706	4,16	763	4,23	775
333 студената	3,6	237	3,75	297	3,73	168	3,58	256
333 радника МУП	4,0	169	3,99	145	3,91	159	3,85	224
333 радника ЖС	4,0	179	3,89	166	4,18	203	3,66	193
Укупно	4,0	8472	4,00	9511	3,93	8841	3,92	8923

Коментари корисника

Највећи број пацијената који је давао примедбе, сугестије и коментаре је задовољан професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара које са њима раде у тиму, или на шалтеру и интервенцијама. Као и претходне године, **негативни коментари односили су се на заказивање посета лекару, преоптерећеност лекара, на дуго чекање на преглед и поред заказивања термина посете, због лоше организације рада, недостатка особља или превеликог броја пацијената**, наводећи да у тим околностима пракса заказивања посета потпуно губи смисао.

ЗАКЉУЧАК

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду се у односу на претходне три године незнатно смањила (са 4,0 на 3,92). У односу на претходну годину, највећи пораст задовољства уочава се у Дому здравља „Земун“ (са 3,68 у 2012. години на 4,01 у 2013. години), док је највеће смањење задовољства у Дому

здравља „Врачар“ (са 3,81 у 2012. години на 3,26 у 2013. години). Највећу просечну оцену задовољства дали су корисници Дома здравља „Чукарица“ (4,23), а најмању у Дому здравља „Врачар“ (3,26).

Најбоље просечне оцене добила је служба за здравствену заштиту деце (3,96), док су нешто слабије оцењене служба за здравствену заштиту жена (3,92) и одраслих (3,90).

Три четвртине испитаника је задовољно укупним услугама домова здравља, при чему је нешто мање од трећине корисника (30,3%) веома задовољно. Међу трећином корисника који су навели да су „веома задовољни“, број већи од просека за град уочава се у домовима здравља „Звездара“, „Гроцка“, „Земун“, „Палилула“, „Савски венац“, „Сопот“, „Стари град“ и „Чукарица“.

Када је у питању задовољство квалитетом услуга изабраног лекара, готово три четвртине корисника оценило је да лекар издваја довољно времена за њих (од просека за град највише одступа Дом здравља „Гроцка“ – чак 92,4% испитаника сматра да лекар издваја довољно времена за њих). Највећи број испитаника сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (72,2%), да одвајају довољно времена за разговор (72,4%), пажљиво их слушају (78,8%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им преписују (78,2%).

Три четвртине корисника су позитивно оценили љубазност медицинских сестара, на шалтеру и у интервенцијама, као и комплетност информација које од њих добијају и сарадњу медицинских сестара и лекара.

Анкета је такође показала да се, после посете лекару, 71,5% испитаника осећа способнијим да се избори са својим болестима и здравственим проблемима.

Готово сваки десети испитаник је у 2013. години одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца (10,7%), чешће у служби за здравствену заштиту одраслих (11,8%).

Б. Анализа задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2013. години

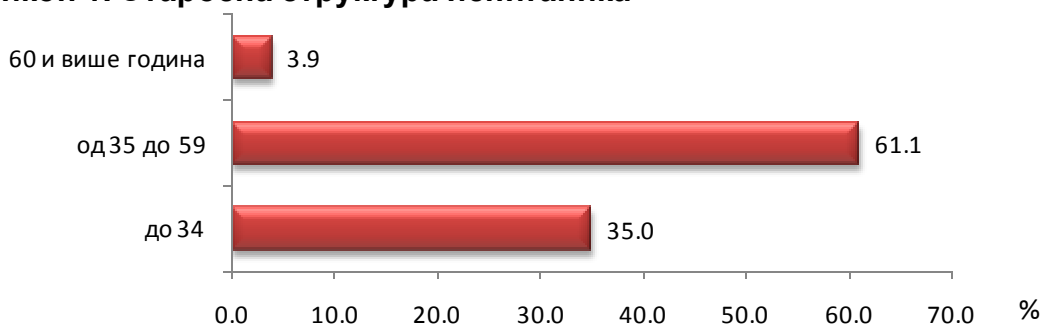
У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника стоматолошке здравствене заштите спроведено је 25. новембра 2013. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена здравствене установе и то у седиштима здравствених установа. У Београду су обухваћени сви домови здравља (16), Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије и Завод за здравствену заштиту студената.

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

На дан 25.11.2013. године било је укупно 911 пацијената (деце) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домови здравља и 2 завода). Подељено је 686 упитника. Враћено је 630 упитника, или 91,8% од броја подељених, односно, анкетом је обухваћено 69,1% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу.

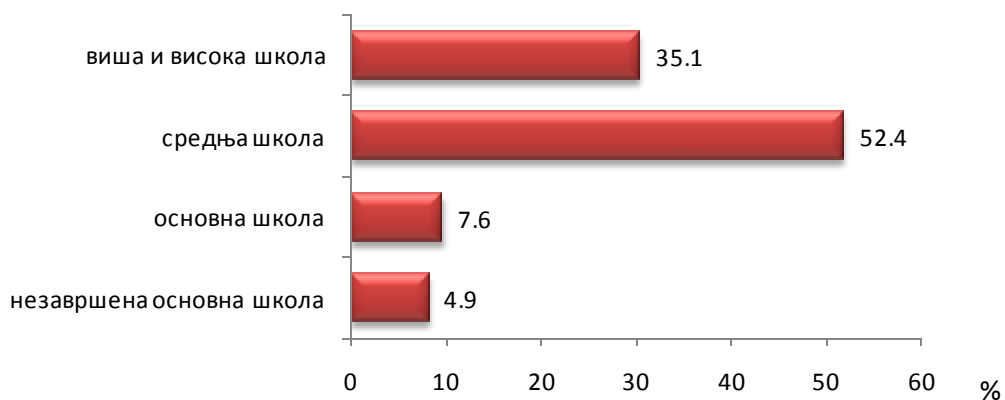
Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (34,2%) чине мушкарци, а остало су жене (65,8%). На Графикону 1. приказана је старосна структура испитаника. Нешто мање од две трећине (61,1%) су били испитаници средње животне доби (35-59 година).

Графикон 1. Старосна структура испитаника



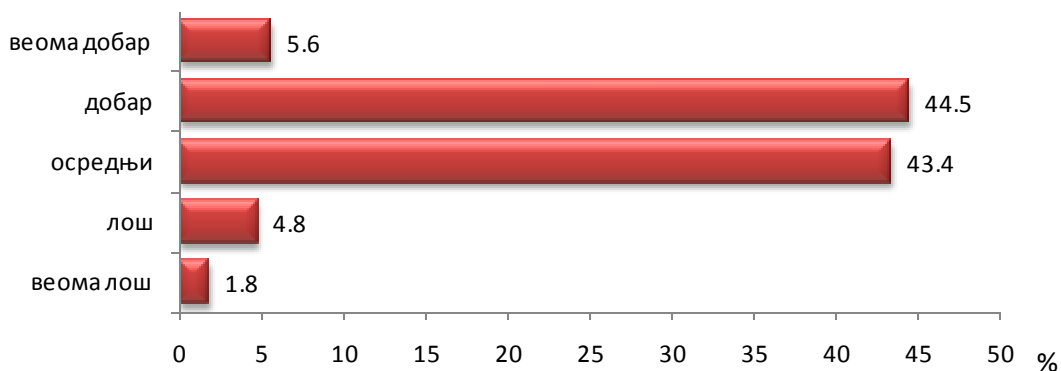
Нешто више од половине испитаника (52,4%) има завршену средњу школу, а трећина (35,1) има више и високо образовање (Графикон 2).

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Свој материјални положај готово половина испитаника (43,4%) процењује као осредњи, 44,5% као добар и 5,6% као веома добар (Графикон 3).

Графикон 3. Материјални положај испитаника

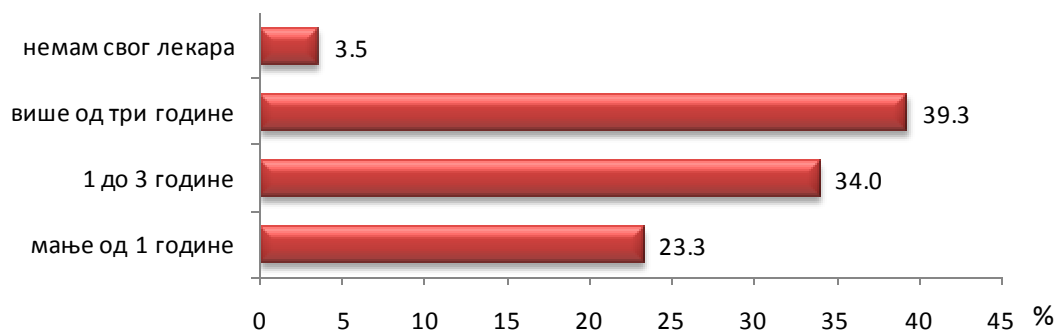


Када је у питању **избор стоматолога**, око две трећине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (64,5%), за 6,0% избор је

учинио неко из породице, а за петину (21.0%) није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља. Изабраног стоматолога нема 4,8% деце.

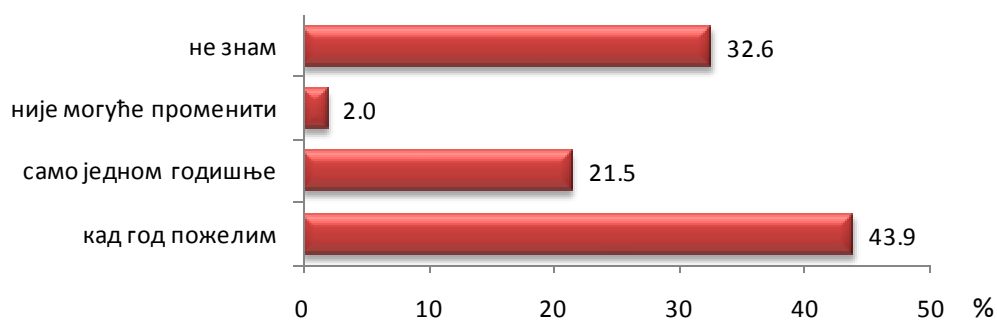
Нешто више од трећине испитаника се **код истог стоматолога** лечи више од три године (39,3%), трећина испитаника се лечи од једне до три године (34,0%), а скоро четвртина се лечи мање од годину дана (23,3%). Свог стоматолога нема 3,5% испитаника (Графикон 4).

Графикон 4. Дужина лечења код изабраног лекара



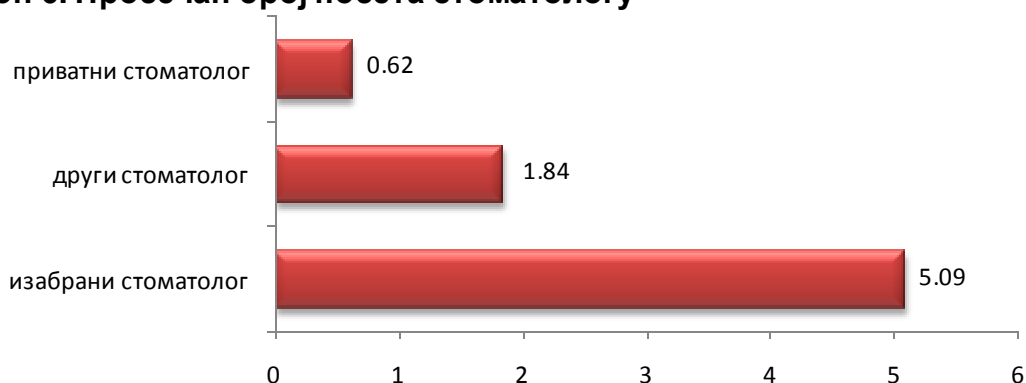
Око половине испитаника је упознато са процедуром промене изабраног стоматолога: највише њих, мање од половине, зна да може да га промени кад год то пожели (43,9%), сваки пети мисли да је промена могућа само једном у току године (21,5%), а сваки трећи није упознат са овом могућношћу (32,6%). (Графикон 5). Највећи број испитаника (78,5%) није мењао стоматолога детету.

Графикон 5. Познавање процедуре промене изабраног стоматолога



Просечан број посета изабраном стоматологу који су испитаници остварили током претходне године је пет до шест (5,09), другим стоматолозима у оквиру исте службе 1,84, а приватним стоматолозима 0,62 (Графикон 6).

Графикон 6. Просечан број посета стоматологу



Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, четвртина корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (26,1%), сваки пети буде заказан за исти дан (19,3%), четвртина чека на преглед један до три дана (24,1%), а скоро трећина чека да буде примљена тек након 3 дана (30,5%).

Највећи број испитаника је одговорио да дете добија **савете** о очувању здравља уста и зуба током редовних посета изабраном стоматологу, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 1).

Табела 1. Саветовање о очувању здравља уста и зуба

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
значај редовних прегледа	83,0	3,4	3,4	10,3
употреба флуора	71,6	5,8	8,9	13,7
правилно прање зуба	80,8	5,1	4,3	9,8
ортодонтске неправилности	70,7	5,7	10,7	13,0
настанак каријеса	75,1	6,2	8,3	10,4
прибор за оралну хигијену	72,1	4,3	9,3	14,3
правилна исхрана	69,7	5,5	10,8	14,0

Када су у питању **ставови пацијената о изабраном стоматологу**, анкетирани корисници сматрају да је у највећем проценту стоматолог упознат са проблемима и болестима које дете има (84,2%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (77,5%), да даје јасна објашњења о

интервенцијама које ће предузети код детета (88,4%) и када дете има проблем са својим здрављем прво се обраћа свом стоматологу (91,9%). (Табела 2).

Табела 2. Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
упознат је са проблемима и болестима мог детета	84,2	13,2	2,6
одваја довољно времена за разговор	77,5	19,4	3,1
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	88,4	9,3	2,4
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	91,9	6,7	1,4

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (84,8%), могућношћу да доведу дете на преглед и преко викенда, упозната је скоро половина испитаника (47,0%). О доступности службе деци са посебним потребама упознато је 51,5% испитаника а о љубазности особља на шалтеру позитивно се изразило 80,4% анкетираних. О томе, да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се 83,1% а на питање да ли дуго чекају пре посете у чекаоници 50,0% изјављује да се не слаже са тим, тј. да не чекају. У случају хитности преглед се може обавити истог дана, то мисли 80,5% испитаника. О постојању кутије за жалбе и примедбе позитивно се изразило 64,8% док је скоро трећина одговорила да нису упознати са том чињеницом (28,9%). (Табела 3).

Табела 3. Задовољство испитаника појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	84,8	11,2	2,5	1,6
преглед је могућ и викендом	47,0	17,0	13,1	22,9
служба је доступна деци са посебним потребама	51,5	10,0	3,2	35,3
особље на шалтеру је љубазно	80,4	13,7	2,6	3,4
у чекаоници има довољно места за седење	83,1	12,2	3,1	1,6
дуго се чека у чекаоници	22,9	22,7	50,0	4,4
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	80,5	9,2	3,3	7,0
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	64,8	4,2	2,2	28,9

Када се анализирају **ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника**, закључује се да је више од две трећине испитаника (69,7%) од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба. Нешто више од половине испитаника је добило од педијатра савет о употреби препарата са флуором (53,1%), тј. о потреби коришћења зубних пасти и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 88,8% испитаника, а 43,9% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (Табела 4).

Табела 4. Сарадња између здравствених радника

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	69,7	14,2	10,7	5,4
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	53,1	17,2	20,2	9,5
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	88,8	4,9	1,5	4,9
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	43,2	21,0	26,3	9,5

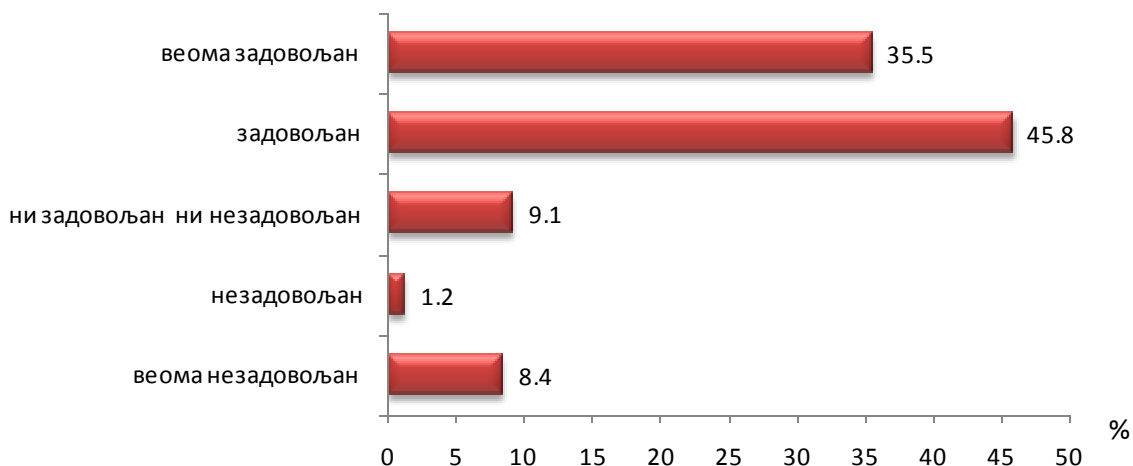
Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (94,6%), стављање пломбе (84,0%), лечење зуба (77,9), вађење зуба (77,5 %), израда ортодонтских апарата (58,1%) **бесплатни**. Највећу недоумицу испитаници су имали код прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, 47,4% није знало да ли се и колико плаћа а 43,6% сматра да су прегледи бесплатни.

Сваки дванаести испитаник (8,6%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца. Највећи број се изјаснио да недостатак није био разлог одлагања посете стоматологу (82,2%).

Нешто мање од половине испитаника је **задовољно** (45,8%), а нешто више од трећине веома задовољно (35,5%) **стоматолошком здравственом заштитом** коју дете остварује у дому здравља и заводима.

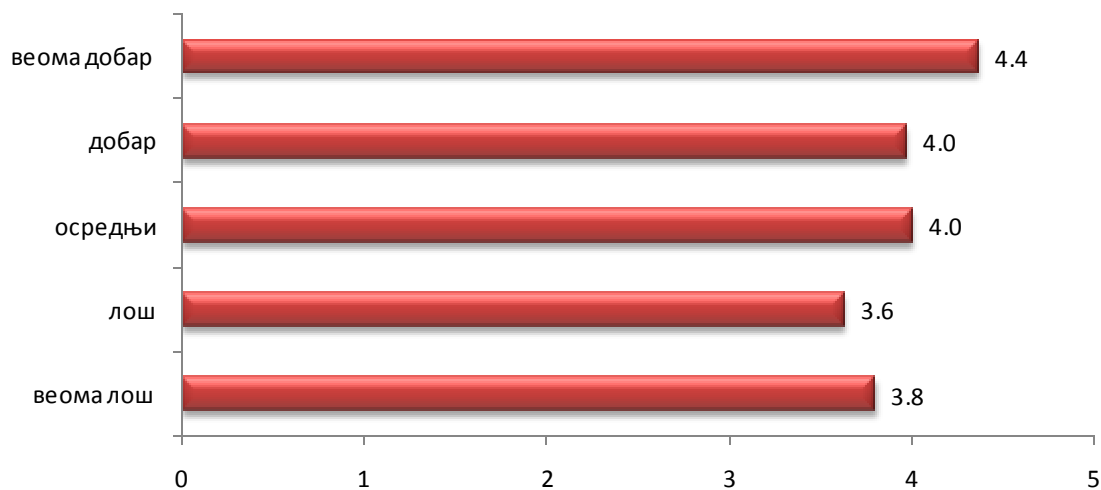
Незадовољних је 1,2%, веома незадовољних 8,4%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 9,1% (Графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом

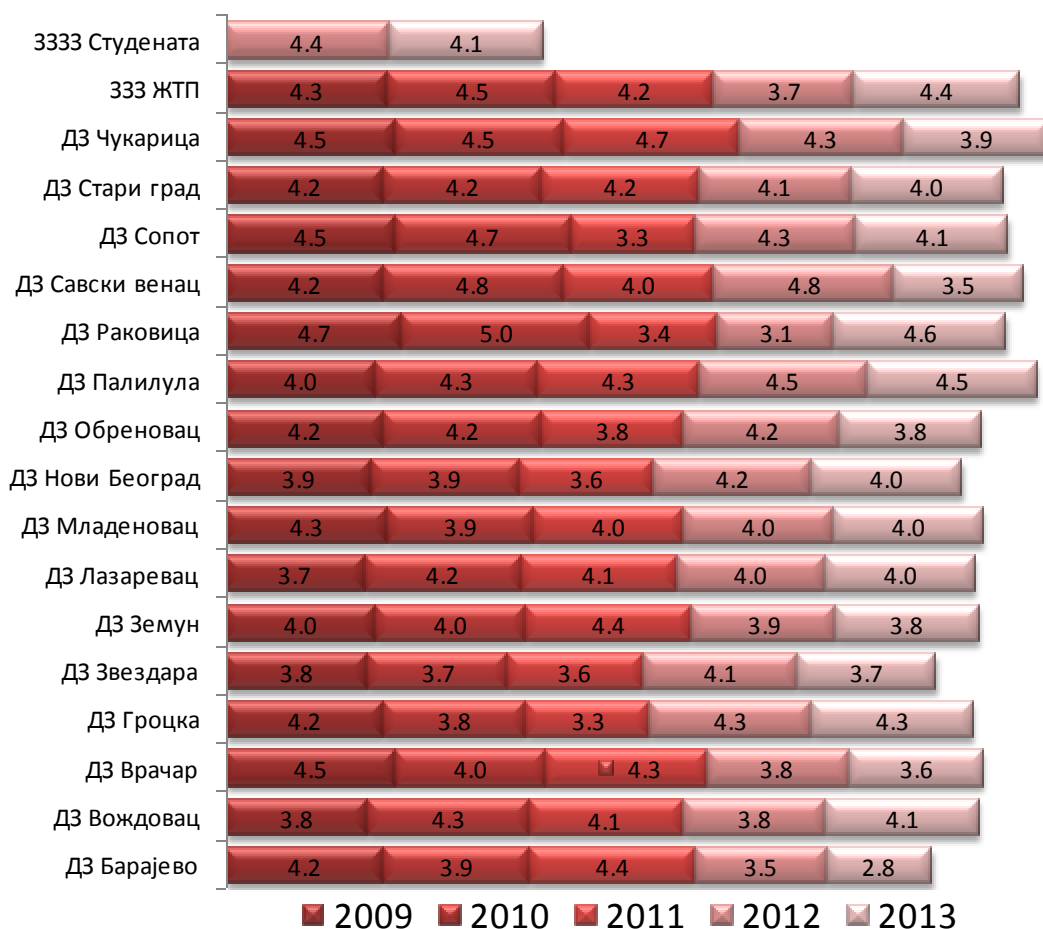


Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији су били корисници доброг материјалног положаја, а најнезадовољнији корисници лошег материјалног стања (Графикон 8).

Графикон 8. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом



Графикон 9. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у периоду од 2009. до 2013. године



ЗАКЉУЧАК

Највећу средњу оцену задовољства стоматолошком здравственом заштитом дали су корисници Дома здравља „Раковица“ (4,6), а најмању у Дому здравља „Барајево“ (2,8).

Нешто мање од половине испитаника је задовољно (45,8%), а нешто више од трећине веома задовољно (35,5%) стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља и заводима. Незадовољних је 1,2%, веома незадовољних 8,4%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 9,1%.

В. Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2013. години

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе спроведено је 25.11.2013. године и то у делатности интерне медицине у домовима здравља (16) и заводима који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Завод за здравствену заштиту студената, Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова и Завод за здравствену заштиту радника Железница Србије).

За испитивање задовољства корисника коришћен је стандардизовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који садржи 11 основних питања. Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти после обављеног прегледа код специјалисте интерне медицине. Структура упитника се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања односила се на организационе карактеристике службе везано за могућност заказивања прегледа, дужину чекања на преглед, просторне услове у чекаоници; трећа група питања је везана за коришћење (број посета специјалисти интерне медицине, број посета приватном специјалисти, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група се односила на задовољство корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље (давање информација, време које лекар посвећује пацијенту, спремност да саслуша пацијента); пета група питања везана је за наплаћивање услуга, док се последње питање односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у специјалистичкој служби интерне медицине. Посебна рубрика се односи на могућност да корисници унесу примедбе/похвале и предлоге за унапређење квалитета рада ове службе. За разлику од ранијих година, а исто као и 2011. и 2012. године унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, Београд, где је извршена и анализа података.

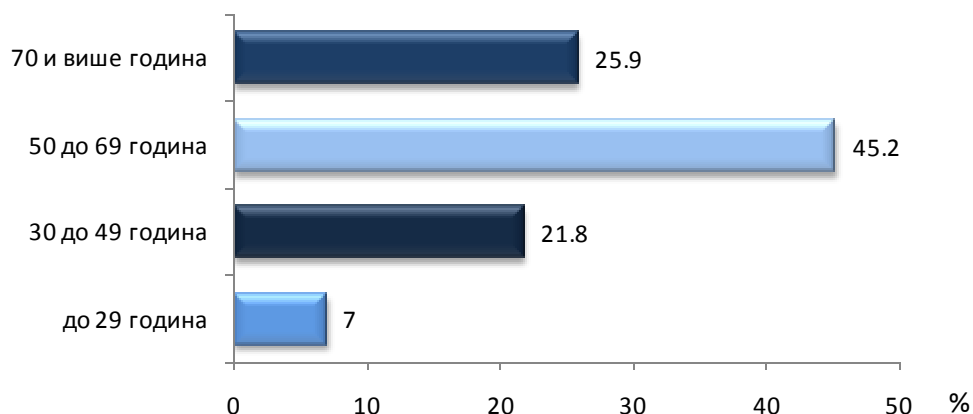
На дан испитивања задовољства корисника било је укупно 1.003 пацијента. Подељено је 816 упитника. Враћено је 755 упитника (за 22 више од претходне године), чиме је постигнута стопа одговора од 92,5% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 75,3% пацијената који су тог дана посетили ову службу. Стопа одговора учесника у анкети мања је од прошлогодишње (95,5 %), а већа у односу на 2011. годину када је износила 88,5%.

По најнижој стопи одговора издваја се Дом здравља „Звездара“ (30,0%), а са стопом одговора од 100% домови здравља: „Др Милорад Влајковић“ Барајево, „Вождовац“, „Гроцка“, „Земун“, „Младеновац“, „Нови Београд“, „Др Милутин Ивковић“ Палилула и „Сопот“, као и Завод за здравствену заштиту студената.

Нешто више од половине анкетираних чине жене (55,4%). Просечна старост анкетираних корисника је 57,6 година. Најмлађе кориснике, као што је и очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (22,3 године), а најстарије домови здравља: „Др Милутин Ивковић“ Палилула (64,7), „Гроцка“ (64,5), „Сопот“ (63,6) и „Др Милорад Влајковић“ Барајево (63,4).

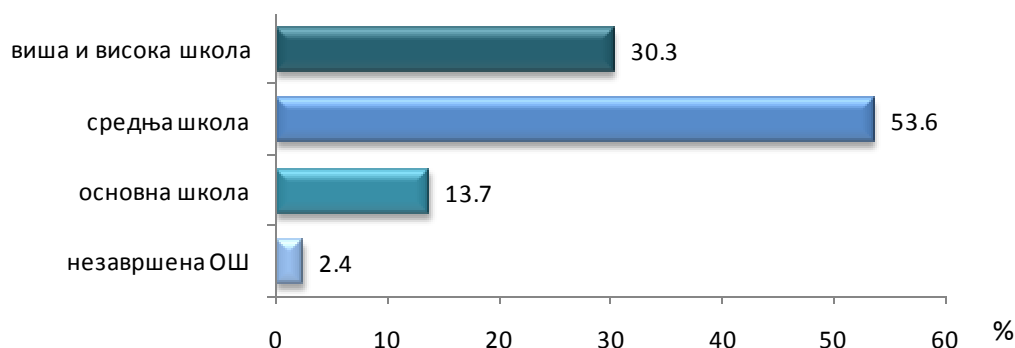
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (45,2%), једна четвртина у добној групи 70 и више године (25,9%), од 30 до 49 година (21,8%), док је најмање било најмлађих испитаника, у добној групи од 15–29 година (7,0%) (Графикон 1).

Графикон 1. Старосна структура корисника



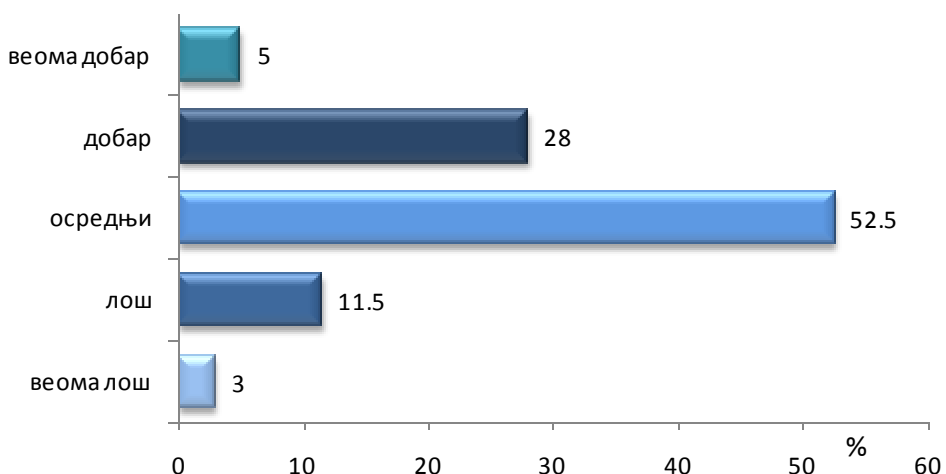
Више од половине анкетираних (53,6%) има завршену средњу школу (Графикон 2), а завршену вишу и високу школу има готово једна трећина испитаника (30,3%). Завршену основну школу има 13,7% анкетираних, док незавршену основну школу 2,4% испитаника.

Графикон 2. Образовна структура испитаника



Највише испитаника свој материјални положај оцењује као осредњи (52,5%), док је за нешто више од трећине испитаника он добар и веома добар (33,0%), а за 14,5% лош и веома лош (Графикон 3).

Графикон 3. Материјални положај испитаника



Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему су, као и претходне године, највише задовољни **љубазношћу и професионалношћу особља које ради на заказивању прегледа (53,3%) и добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа (51,0%)**. Најмање су задовољни, као и 2012. године **могућношћу телефонског заказивања (4,1%)** (Табела 1).

Табела 1. Задовољство корисника карактеристикама службе

Колико сте задовољни	веома незадовољни	незадовољни	ни задовољни ни незадовољни	задовољни	веома задовољни	просечна оцена
	%	%	%	%	%	
могућношћу телефонског заказивања	4.1	6.1	11.9	42.2	35.7	3.9
временом чекања од заказивања до прегледа	3.0	6.2	15.1	44.8	31.0	4.0
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	1.8	0.6	7.3	37.1	53.3	4.4
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	1.8	1.0	8.9	37.3	51.0	4.4
временом чекања у чекаоници	3.1	4.9	16.1	41.4	34.5	4.0
временом чекања у чекаоници	3.1	3.6	13.8	42.8	36.8	4.0
чистоћом и подобношћу чекаонице	2.4	3.1	7.8	45.2	41.5	4.2

Поједине карактеристике које се односе на интернистичку службу су се разликовале између здравствених установа у којима корисници остварују здравствену заштиту. Могућност телефонског заказивања посета лекару је најбоље оцењена у домовима здравља: „Стари град“ (4,52) и „Сопот“ (4,50), а најнижу оцену су дали испитаници у домовима здравља „Раковица“ (3,18) и „Нови Београд“ (3,48). Чекање од тренутка заказивања прегледа до његове реализације је најбоље оцењено у домовима здравља: „Сопот“ (4,60), „Младеновац“ (4,34) и „Земун“ (4,33), а најнижу оцену су дали корисници у домовима здравља „Звездара“ (3,14) и „Врачар“ (3,39). Љубазност и професионалност особља је најбоље оцењена у Дому здравља „Стари град“ (4,77), а најнижу оцену су дали испитаници у Дому здравља „Вождовац“ (4,01) (Табела 2).

Табела 2. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Здравствена установа	могућношћу телефонског заказивања		временом чекања од заказивања до прегледа		љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	
	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	3.94	17	4.06	17	4.18	17

ДЗ Вождовац	3.70	81	3.80	81	4.01	80
ДЗ Врачар	3.78	54	3.39	54	4.21	52
ДЗ Гроцка	4.08	13	4.15	13	4.36	14
ДЗ Звездара	3.86	14	3.14	14	4.14	14
ДЗ Земун	4.07	27	4.33	27	4.59	27
ДЗ Лазаревац	4.14	28	4.14	28	4.33	27
ДЗ Младеновац	4.19	32	4.34	32	4.50	32
ДЗ Нови Београд	3.48	27	3.46	28	4.21	4.14
ДЗ Обреновац	3.88	34	4.12	33	4.68	34
ДЗ Палилула	3.79	57	3.55	55	4.23	57
ДЗ Раковица	3.18	39	3.85	39	4.13	39
ДЗ Савски венац	4.36	55	4.28	54	4.67	54
ДЗ Сопот	4.50	16	4.60	15	4.59	17
ДЗ Стари град	4.52	44	3.95	44	4.77	44
ДЗ Чукарица	4.06	51	4.09	45	4.39	49
ЗЗЗ студената	4.00	20	3.81	21	4.52	21
ЗЗЗ радника МУП	4.23	48	4.00	48	4.52	48
ЗЗЗ радника ЖС	4.26	66	4.26	62	4.60	63
УКУПНО	3.99	723	3.95	710	4.39	717

Добијеним инструкцијама о датуму, времену и месту прегледа најзадовољнији су испитаници у домовима здравља „Сопот“ (4,82) и „Др Симо Милошевић“ Чукарица (4,70), а најмање су задовољни у домовима здравља „Вождовац“ (4,00) и „Врачар“ (4,08). Дужином чекања на преглед у чекаоници најмање су задовољни испитаници у домовима здравља „Звездара“ (3,29) и „Нови Београд“ (3,66), а највише у Дому здравља „Сопот“ (4,56). Објашњења евентуалних кашњења заказаних термина највећом просечном оценом су оценили испитаници у домовима здравља „Земун“ (4,38) и „Обреновац“ (4,38), а најмањом у домовима здравља „Звездара“ (3,36) и „Врачар“ (3,64). Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су корисници који здравствену заштиту остварују у домовима здравља „Др Ђорђе Ковачевић“ Лазаревац (4,69), Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (4,69) и Дому здравља „Сопот“ (4,63) а најмање задовољни су корисници у домовима здравља „Раковица“ (3,38) и „Младеновац“ (3,84) (Табела 3).

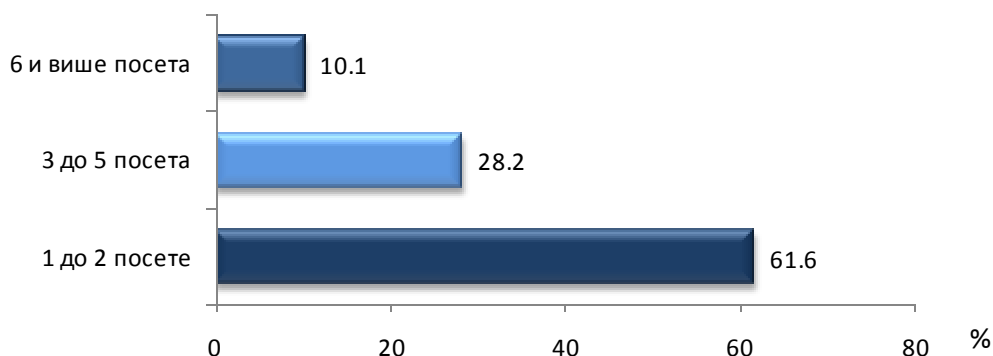
Табела 3. Задовољство корисника карактеристикама службе по установама

Здравствена установа	добијеним инструкцијама о времену и месту		временом чекања у чекаоници		објашњење кашњења		чистоћом и подобношћу чекаонице	
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	4.18	17	4.00	17	4.18	17	4.12	17
ДЗ Вождовац	4.00	79	3.82	78	3.78	77	4.00	78
ДЗ Врачар	4.08	51	3.79	53	3.64	47	4.26	53
ДЗ Гроцка	4.36	14	3.93	15	4.07	14	3.94	16
ДЗ Звездара	4.13	15	3.29	14	3.36	14	4.00	14
ДЗ Земун	4.46	28	4.38	26	4.38	26	4.32	28
ДЗ Лазаревац	4.29	28	4.11	27	4.07	27	4.69	29
ДЗ Младеновац	4.41	32	4.32	31	4.19	27	3.84	32
ДЗ Нови Београд	4.14	29	3.66	29	3.92	26	4.00	28
ДЗ Обреновац	4.59	34	4.21	34	4.38	34	4.53	34
ДЗ Палилула	4.13	54	4.02	56	4.15	47	4.46	56
ДЗ Раковица	4.59	39	3.87	39	3.95	39	3.38	39
ДЗ Савски венац	4.63	54	4.30	54	4.35	52	4.42	53
ДЗ Сопот	4.82	16	4.56	16	4.63	16	4.63	16
ДЗ Стари град	4.51	44	3.84	44	4.00	43	3.95	44
ДЗ Чукарица	4.70	45	3.92	49	4.23	43	4.14	49
ЗЗЗ студената	4.33	20	3.81	21	3.89	19	4.48	21
ЗЗЗ радника МУП	4.49	48	4.04	46	3.91	43	3.98	49
ЗЗЗ радника ЖС	4.35	59	4.05	61	4.29	58	4.69	59
УКУПНО	4.35	706	3.99	710	4.06	669	4.20	715

Сваки анкетирани корисник је током године у просеку 3 пута (2,8) посетио лекара специјалисту ове службе, 2,6 пута лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе и остварио у просеку 1,1 посету лекару специјалисти у приватној пракси.

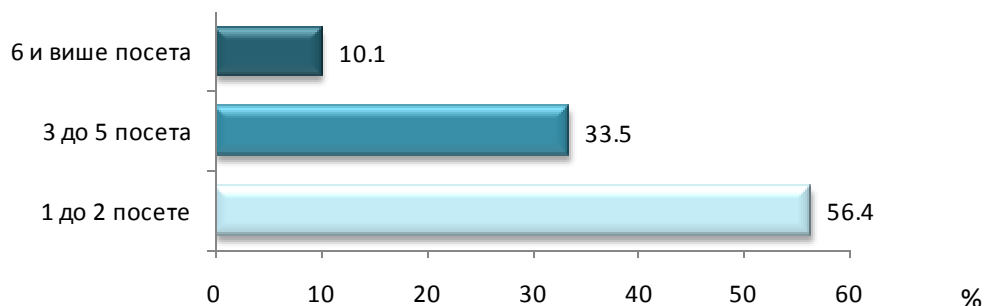
У току 2013. године највише корисника је посетило специјалисту интерне медицине једном до два пута, нешто мање од трећине испитаника три до пет пута, а сваки десети корисник шест и више пута (Графикон 4).

Графикон 4. Број остварених посета специјалисти интерне медицине



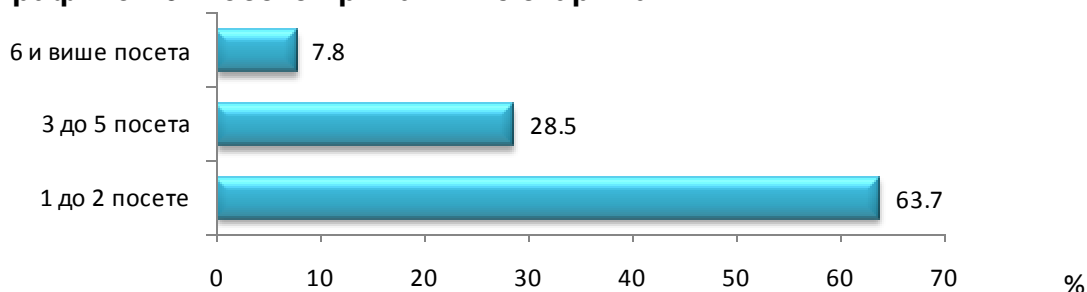
Више од половине испитаника је обавило преглед код лекара других специјалности специјалистичко – консултативне службе домова здравља једном до два пута, једна трећина корисника три до пет пута, а 10,1% испитаника шест и више пута (Графикон 5).

Графикон 5. Посете лекарима других специјалности



У току 2013. године готово две трећине анкетираних испитаника (63,7%) је обавило прегледе код приватног лекара једном или два пута, 28,5% испитаника три до пет пута, а 7,8% испитаника шест и више пута (Графикон 6).

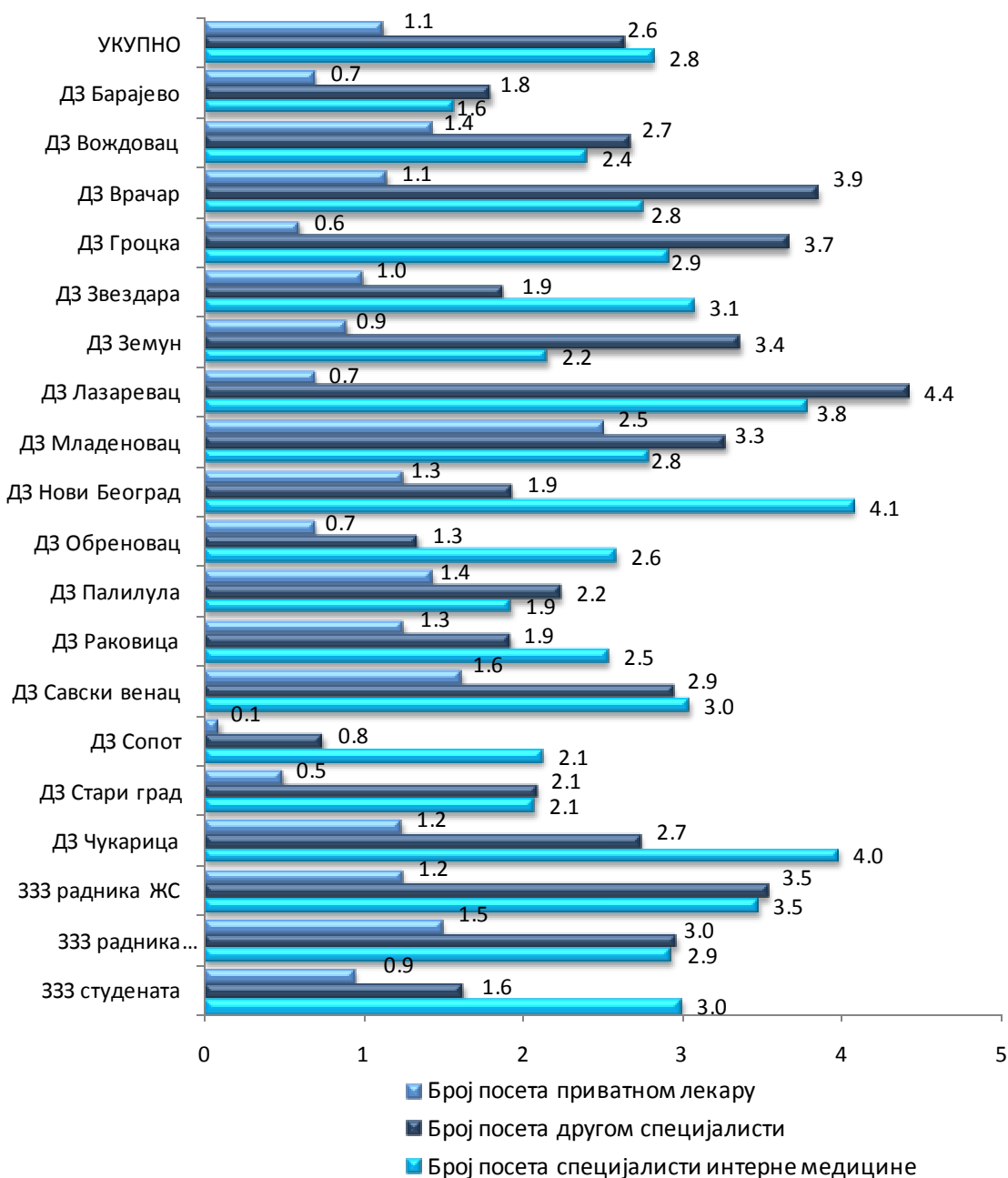
Графикон 6. Посете приватним лекарима



Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти интерне медицине према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број остварен у домовима здравља „Нови Београд“ (4,1) и

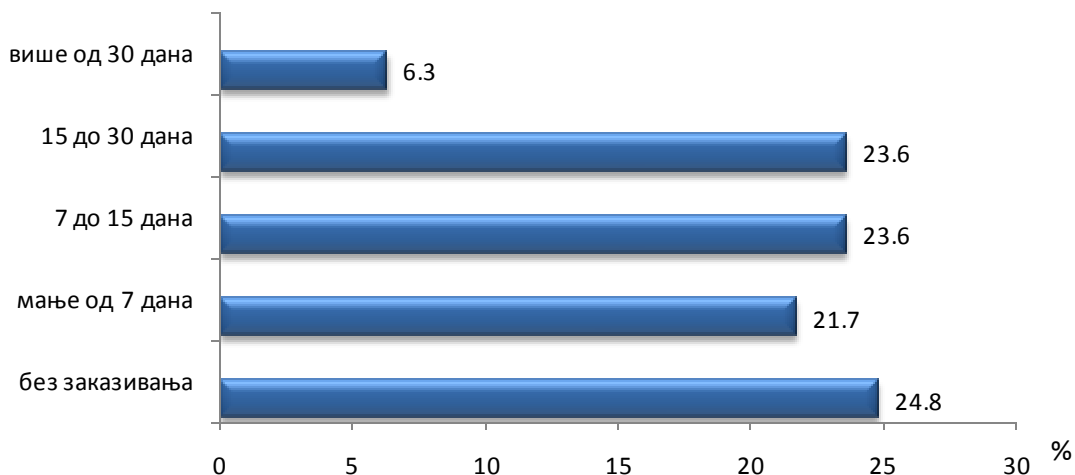
„Чукарица“ (4,0), а најмањи у домовима здравља „Барајево“ (1,6) и „Палилула“ (1,9). Највећи просечан број посета лекарима других специјалности остварен је у домовима здравља „Лазаревац“ (4,4) и „Врачар“ (3,9), а најмањи број у домовима здравља „Сопот“ (0,8) и „Обреновац“ (1,3). У односу на 2012. годину када је остварено 0,7 посета по лекару специјалисти у приватној пракси, испитаници у 2013. години су остварили нешто више посета (1,1), а највише корисника у домовима здравља: „Младеновац“ (2,50), и „Савски Венац“ (1,62).

Графикон 7. Просечан број остварених посета лекару



На Графикону 8. је приказана просечна **дужина чекања на преглед специјалисте**. У односу на претходну 2012. годину, у 2013. години повећао се удео испитаника који на преглед чекају од 7 до 15 дана (са 17,0% на 23,6%) и оних који на преглед чекају од 15 до 30 дана (са 20,7% на 23,6%), док се смањио удео оних који долазе без заказивања (са 32,3% на 24,8%) и испитаника који чекају на преглед дуже од 30 дана (са 9,5% на 6,3%).

Графикон 8. Чекање на преглед специјалисте



И ове године као и претходне, истог дана без заказивања, прегледе у највећем проценту остварују корисници млађи од 29 година (50,0%), док су међу онима који на преглед чекају дуже од 30 дана најбројнија лица у добној групи од 50 до 69 година (7,2%) и лица у добној групи од 30 до 49 година (6,8%).

Упоредјујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту, остварују корисници у Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије (52,4%) и Заводу за здравствену заштиту студената (41,9%), а за мање од 7 дана у домовима здравља „Гроцка“и „Сопот“. У временском периоду од 7 до 30 дана преглед је највише обавило испитаника у домовима здравља „Обреновац“ (78,8%) и „Младеновац“ (76,0%), а више од 30 дана на преглед у највећем проценту, чекали су испитаници у домовима здравља „Звездара“ (40,0%) и „Нови Београд (22,2%) (Табела 4).

Табела 4. Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

Установа	Чекање на преглед				
	без заказивања	мање од 7 дана	од 7 до 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
	%	%	%	%	%
ДЗ Барајево	22.2	38.9	33.3	5.6	0.0
ДЗ Вождовац	42.1	17.1	22.4	14.5	3.9
ДЗ Врачар	25.0	15.4	7.7	30.8	21.2
ДЗ Гроцка	33.3	53.3	6.7	6.7	0.0
ДЗ Звездара	13.3	0.0	0.0	46.7	40.0
ДЗ Земун	12.0	24.0	52.0	4.0	8.0
ДЗ Лазаревац	18.5	40.7	25.9	11.1	3.7
ДЗ Младеновац	4.0	16.0	28.0	48.0	4.0
ДЗ Нови Београд	29.6	14.8	14.8	18.5	22.2
ДЗ Обреновац	3.0	18.2	30.3	48.5	0.0
ДЗ Палилула	19.1	8.5	14.9	48.9	8.5
ДЗ Раковица	20.5	10.3	28.2	38.5	2.6
ДЗ Савски венац	31.9	31.9	23.4	12.8	0.0
ДЗ Сопот	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0
ДЗ Стари град	12.2	4.9	31.7	48.8	2.4
ДЗ Чукарица	17.3	32.7	26.9	17.3	5.8
333 радника ЖС	52.4	14.3	23.8	4.8	4.8
333 радника МУП	21.3	17.0	31.9	27.7	2.1
333 студената	41.9	24.2	27.4	3.2	3.2
УКУПНО	24.8	21.7	23.6	23.6	6.3

Радам лекара специјалиста, као и претходне године, задовољан је највећи број анкетираних. Највише испитаника је задовољно љубазношћу особља и пажњом коју лекар поклања пацијенту у току прегледа (Табела 5).

Табела 5. Изјаве корисника о раду лекара специјалисте

Да ли се слажете са следећим изјавама	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	87.8	10.1	2.1
лекар ме је пажљиво саслушао	89.0	9.4	1.6
лекар је одвојио довољно времена за разговор	84.5	13.1	2.4

лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	85.9	11.6	2.6
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	84.8	13.1	2.1
особље је било љубазно и пуно поштовања	90.0	8.4	1.6
јасно сам разумео/ла план свог лечења	84.9	12.6	2.5
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	81.0	17.4	1.6
постоји кутија за примедбе/жалбе	85.2	9.7	5.1

Преко 80% испитаника у свим здравственим установама, осим у домовима здравља „Палилула“ (64,2%) и Раковица“ (76,9%), а сви корисници домова здравља: „Гроцка“, „Звездара“ и „Сопот“ слажу се са изјавом да лекар одваја довољно времена за обављање прегледа. Најмање су задовољни испитаници у Дому здравља „Палилула“ (сваки десети испитаник) (Табела 6).

Табела 6. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа по установама

Установа	Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа		
	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
ДЗ Барајево	88.9	11.1	0.0
ДЗ Вождовац	92.4	5.1	2.5
ДЗ Врачар	84.9	15.1	0.0
ДЗ Гроцка	100.0	0.0	0.0
ДЗ Звездара	100.0	0.0	0.0
ДЗ Земун	92.9	7.1	0.0
ДЗ Лазаревац	86.2	13.8	0.0
ДЗ Младеновац	96.6	3.4	0.0
ДЗ Нови Београд	89.7	10.3	0.0
ДЗ Обреновац	88.2	8.8	2.9
ДЗ Палилула	64.2	26.4	9.4
ДЗ Раковица	76.9	17.9	5.1
ДЗ Савски венац	88.7	7.5	3.8
ДЗ Сопот	100.0	0.0	0.0
ДЗ Стари град	83.7	11.6	4.7
ДЗ Чукарица	82.0	16.0	2.0
333 радника ЖС	95.0	5.0	0.0

333 радника МУП	95.8	4.2	0.0
333 студената	93.8	6.3	0.0
УКУПНО	87.8	10.1	2.1

Сви испитаници домова здравља „Гроцка“, „Земун“ и „Сопот“ се слажу са изјавом да их лекар пажљиво слуша током прегледа, док су најмање задовољни испитаници у Дому здравља „Палилула“ (11,3%) (Табела 7).

Табела 7. Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране лекара по установама

Здравствена установа	Мој лекар ме пажљиво слуша		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	88.9	11.1	0.0
ДЗ „Вождовац“	90.9	9.1	0.0
ДЗ „Врачар“	90.4	9.6	0.0
ДЗ „Гроцка“	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Звездара“	90.9	9.1	0.0
ДЗ „Земун“	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Лазаревац“	92.9	7.1	0.0
ДЗ „Младеновац“	96.6	0.0	3.4
ДЗ „Нови Београд“	80.8	19.2	0.0
ДЗ „Обреновац“	76.5	20.6	2.9
ДЗ „Палилула“	71.7	17.0	11.3
ДЗ „Раковица“	79.5	17.9	2.6
ДЗ „Савски венац“	92.3	5.8	1.9
ДЗ „Сопот“	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Стари град“	90.7	9.3	0.0
ДЗ „Чукарица“	88.0	10.0	2.0
333 студената	95.0	5.0	0.0
333 радника МУП	87.0	13.0	0.0
333 радника ЖС	98.3	1.7	0.0
Укупно	89.0	9.4	1.6

Временом који лекар одваја за разговор са пацијентима, најзадовољнији су корисници у Дому здравља „Гроцка“ и „Сопот“ (сви испитаници), а са овом изјавом се не слаже највише испитаника у Дому здравља „Палилула“ (15,7%). У

осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 68% до 91,4% (Табела 8).

Табела 8. Задовољство корисника временом које лекар одваја за разговор по установама

Здравствена установа	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево”	87.5	12.5	0.0
ДЗ „Вождовац”	90.8	9.2	0.0
ДЗ „Врачар”	87.8	10.2	2.0
ДЗ „Гроцка”	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Звездара”	90.9	9.1	0.0
ДЗ „Земун”	96.2	3.8	0.0
ДЗ „Лазаревац“	77.8	22.2	0.0
ДЗ „Младеновац”	93.3	6.7	0.0
ДЗ „Нови Београд”	81.5	14.8	3.7
ДЗ „Обреновац”	69.7	27.3	3.0
ДЗ „Палилула“	68.6	15.7	15.7
ДЗ „Раковица”	69.2	30.8	0.0
ДЗ „Савски венац”	90.6	5.7	3.8
ДЗ „Сопот“	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Стари град”	74.4	20.9	4.7
ДЗ „Чукарица“	80.0	17.8	2.2
ЗЗЗ студената	85.0	15.0	0.0
ЗЗЗ радника МУП	91.1	8.9	0.0
ЗЗЗ радника ЖС	91.4	8.6	0.0
Укупно	84.5	13.1	2.4

Преко 80% испитаника у свим здравственим установама, осим у домовима здравља „Палилула“ (69,8%), „Лазаревац“ (78,6%) и Заводу за здравствену заштиту студената (73,7%), а сви корисници у Дому здравља „Гроцка“ слажу се са изјавом да добијају јасна објашњења о болестима и лековима који су им преписани. Најмање су задовољни испитаници у Дому здравља „Палилула“ (15%) (Табела 9).

Табела 9. Задовољство корисника добијеним објашњењима о болестима и лековима по установама

Здравствена установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево”	88.9	11.1	0.0
ДЗ „Вождовац”	82.9	14.5	2.6
ДЗ „Врачар”	82.7	15.4	1.9
ДЗ „Гроцка”	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Звездара”	91.7	8.3	0.0
ДЗ „Земун”	96.2	3.8	0.0
ДЗ „Лазаревац“	78.6	21.4	0.0
ДЗ „Младеновац”	96.6	3.4	0.0
ДЗ „Нови Београд”	96.3	3.7	0.0
ДЗ „Обреновац”	70.6	26.5	2.9
ДЗ „Палилула“	69.8	15.1	15.
ДЗ „Раковица”	80.0	17.5	2.5
ДЗ „Савски венац”	92.3	5.8	1.9
ДЗ „Сопот“	93.3	6.7	0.0
ДЗ „Стари град”	83.7	11.6	4.7
ДЗ „Чукарица“	86.8	11.3	1.9
ЗЗЗ студената	73.7	21.1	5.3
ЗЗЗ радника МУП	93.6	6.4	0.0
ЗЗЗ радника ЖС	93.4	6.6	0.0
Укупно	85.9	11.6	2.6

Добијеним објашњењима о значају тестова на које их упућује специјалиста интерне медицине, најзадовољнији су корисници у Дому здравља „Гроцка“ и „Младеновац“ (сви испитаници), а у најмањем проценту корисници у Дому здравља „Стари град“ (сваки двадесети корисник). У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 73,8% до 93,3% (Табела 10).

Табела 10. Задовољство корисника објашњењима лекара о значају дијагностичких тестова по установама

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио значај тестова на који ме упућује		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево”	82.4	17.6	0.0

ДЗ „Вождовац”	82.2	17.8	0.0
ДЗ „Врачар”	88.5	9.6	1.9
ДЗ „Гроцка”	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Звездара”	81.8	18.2	0.0
ДЗ „Земун”	92.0	4.0	4.0
ДЗ „Лазаревац“	81.5	18.5	0.0
ДЗ „Младеновац”	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Нови Београд”	88.5	11.5	0.0
ДЗ „Обреновац”	78.1	21.9	0.0
ДЗ „Палилула“	75.0	15.4	9.6
ДЗ „Раковица”	76.3	21.1	2.6
ДЗ „Савски венац”	90.6	5.7	3.8
ДЗ „Сопот“	93.3	6.7	0.0
ДЗ „Стари град”	73.8	21.4	4.8
ДЗ „Чукарица“	86.7	11.1	2.2
ЗЗЗ студената	78.9	15.8	5.3
ЗЗЗ радника МУП	86.7	13.3	0.0
ЗЗЗ радника ЖС	89.3	10.7	0.0
Укупно	84.8	13.1	2.1

Сви испитаници у домовима здравља „Гроцка“ и „Сопот“ сматрају да је медицинско особље у делатности интерне медицине љубазно. У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 66,7% до 97,6%, а најмање задовољни су испитаници у Дому здравља „Палилула“ (11,3%) (Табела 11).

Табела 11. Задовољство корисника љубазношћу медицинског особља по установама

Здравствена установа	Особље је било љубазно и пуно поштовања		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево”	88.2	11.8	0.0
ДЗ „Вождовац”	90.5	9.5	0.0
ДЗ „Врачар”	90.4	9.6	0.0
ДЗ „Гроцка”	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Звездара”	66.7	33.3	0.0
ДЗ „Земун”	96.2	3.8	0.0
ДЗ „Лазаревац“	86.2	13.8	0.0
ДЗ „Младеновац”	93.1	6.9	0.0
ДЗ „Нови Београд”	96.2	0.0	3.8

ДЗ „Обреновац”	94.1	5.9	0.0
ДЗ „Палилула“	75.5	13.2	11.3
ДЗ „Раковица”	78.9	18.4	2.6
ДЗ „Савски венац”	94.3	3.8	1.9
ДЗ „Сопот“	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Стари град”	97.6	0.0	2.4
ДЗ „Чукарица“	87.8	10.2	2.0
ЗЗЗ студената	80.0	20.0	0.0
ЗЗЗ радника МУП	93.5	6.5	0.0
ЗЗЗ радника ЖС	94.8	5.2	0.0
Укупно	90.0	8.4	1.6

Преко 90% испитаника у домовима здравља „Земун“, „Младеновац“, „Савски венац“, затим у Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, као и у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије је задовољно добијеним објашњењима која се односе на разумевање плана лечења. У осталим здравственим установама, проценат задовољних се креће у распону од 71,1% до 89,2%. У најмањем проценту задовољни су корисници у Дому здравља „Палилула“ (13,5%) (Табела 12).

Табела 12. Задовољство корисника разумевањем плана лечења по установама

Здравствена установа	Мој лекар ми је објаснио план лечења којег сам разумео		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево”	82.4	17.6	0.0
ДЗ „Вождовац”	89.2	10.8	0.0
ДЗ „Врачар”	88.0	8.0	4.0
ДЗ „Гроцка”	80.0	20.0	0.0
ДЗ „Звездара”	83.3	8.3	8.3
ДЗ „Земун”	92.0	8.0	0.0
ДЗ „Лазаревац“	82.1	17.9	0.0
ДЗ „Младеновац”	96.4	3.6	0.0
ДЗ „Нови Београд”	84.6	11.5	3.8
ДЗ „Обреновац”	82.4	14.7	2.9
ДЗ „Палилула“	71.2	15.4	13.5
ДЗ „Раковица”	71.1	26.3	2.6
ДЗ „Савски венац”	91.7	4.2	4.2
ДЗ „Сопот“	93.3	6.7	0.0
ДЗ „Стари град”	74.4	25.6	0.0

ДЗ „Чукарица“	81.3	16.7	2.1
ЗЗЗ студената	73.7	21.1	5.3
ЗЗЗ радника МУП	97.9	2.1	0.0
ЗЗЗ радника ЖС	91.4	8.6	0.0
Укупно	84.9	12.6	2.5

Преко 70% испитаника у свим здравственим установама, осим у Дому здравља „Раковица“ (67,5%) сматрају да су способни да се изборе са здравственим проблемом којег имају, а у најмањем проценту испитаници у Дому здравља „Звездара“ (сваки десети испитаник) (Табела 13).

Табела 13. Задовољство корисника способношћу да се изборе са здравственим проблемима по установама

Здравствена установа	После прегледа осећам се способнијим да се изборим са својим здравственим проблемима		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	82.4	17.6	0.0
ДЗ „Вождовац“	86.7	12.0	1.3
ДЗ „Врачар“	84.6	13.5	1.9
ДЗ „Гроцка“	92.9	7.1	0.0
ДЗ „Звездара“	70.0	20.0	10.0
ДЗ „Земун“	92.6	7.4	0.0
ДЗ „Лазаревац“	77.8	22.2	0.0
ДЗ „Младеновац“	90.0	6.7	3.3
ДЗ „Нови Београд“	75.0	25.0	0.0
ДЗ „Обреновац“	73.5	26.5	0.0
ДЗ „Палилула“	70.6	23.5	5.9
ДЗ „Раковица“	67.5	30.0	2.5
ДЗ „Савски венац“	84.6	13.5	1.9
ДЗ „Сопот“	93.3	6.7	0.0
ДЗ „Стари град“	83.7	16.3	0.0
ДЗ „Чукарица“	82.0	14.0	4.0
ЗЗЗ студената	78.9	21.1	0.0
ЗЗЗ радника МУП	73.3	26.7	0.0
ЗЗЗ радника ЖС	83.1	16.9	0.0
Укупно	81.0	17.4	1.6

Сви корисници Дома здравља „Барајево“ и „Земун“ су упознати са могућностима и начином подношења жалби и примедби на рад здравствене

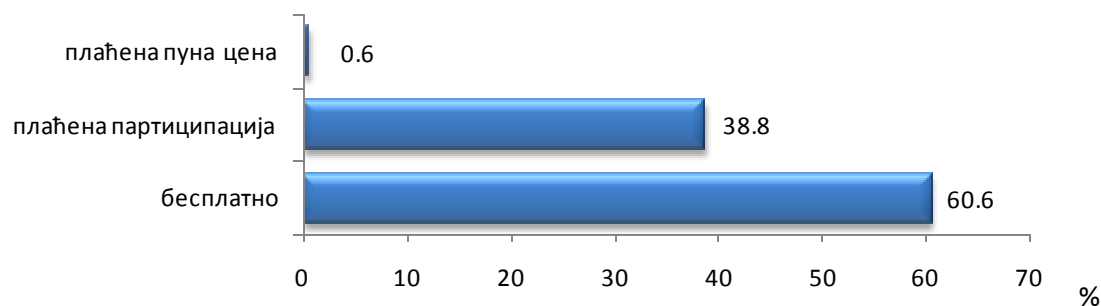
установе. У осталим здравственим установама, проценат корисника који знају да постоји кутија за жалбе се креће у распону од 51,5% до 94,4%. Са наведеном процедуром, у највећем проценту нису упознати испитаници у Дому здравља „Лазаревац“ (22,7%) (Табела 14).

Табела 14. Познавање могућности и начина подношења жалби по установама

Здравствена установа	Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе		
	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
	%	%	%
ДЗ „Барајево“	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Вождовац“	94.4	5.6	0.0
ДЗ „Врачар“	93.9	6.1	0.0
ДЗ „Гроцка“	93.3	6.7	0.0
ДЗ „Звездара“	88.9	11.1	0.0
ДЗ „Земун“	100.0	0.0	0.0
ДЗ „Лазаревац“	59.1	18.2	22.7
ДЗ „Младеновац“	85.2	3.7	11.1
ДЗ „Нови Београд“	95.5	4.5	0.0
ДЗ „Обреновац“	51.5	33.3	15.2
ДЗ „Палилула“	86.0	10.0	4.0
ДЗ „Раковица“	79.5	15.4	5.1
ДЗ „Савски венац“	87.2	6.4	6.4
ДЗ „Сопот“	93.3	6.7	0.0
ДЗ „Стари град“	86.5	2.7	10.8
ДЗ „Чукарица“	74.4	16.3	9.3
ЗЗЗ студената	66.7	16.6	16.7
ЗЗЗ радника МУП	81.1	18.9	0.0
ЗЗЗ радника ЖС	94.3	3.8	1.9
Укупно	85.2	9.7	5.1

Више од половине испитаника је бесплатно обавило специјалистички преглед, а мање од 1% је платило пуну цену прегледа (Графикон 8). Бесплатне прегледе је обавило највише корисника у добној групи од 50 до 69 година (44,4%), за разлику од претходне године, када су бесплатне прегледе највише обавили корисници млађи од 29 година. Партиципацију најчешће плаћају корисници између 50 до 69 година (46,2%). У односу на 2012. годину када су пуну цену прегледа платили у врло малом проценту једино корисници између 50 и 69 година у 2013. години пуну цену прегледа платили су и корисници у у добној групи од 30 до 49 година.

Графикон 9. Плаћање специјалистичког прегледа



Највећи проценат испитаника који су бесплатно обавили интернистички преглед је у Заводу за здравствену заштиту студената (100,0%) и Дому здравља „Сопот“ (94,1%). Две трећине испитаника у ДЗ „Нови Београд“ (66,7%), а више од половине испитаника у домовима здравља „Обреновац“ (55,9%), „Земун“ (55,6%) и „Раковица“ (55,0%) платило је партиципацију за преглед, а пуну цену прегледа платило је највише испитаника у Дому здрава „Гроцка“ (13,3%) (Табела 15).

Табела 15. Начини плаћања специјалистичког прегледа по установама

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите		
	Бесплатно %	Партиципација %	Пуна цена %
ДЗ „Барајево“	72.2	27.8	0.0
ДЗ „Вождовац“	58.0	42.0	0.0
ДЗ „Врачар“	63.5	36.5	0.0
ДЗ „Гроцка“	66.7	20.0	13.3
ДЗ „Звездара“	78.6	21.4	0.0
ДЗ „Земун“	44.4	55.6	0.0
ДЗ „Лазаревац“	66.7	33.3	0.0
ДЗ „Младеновац“	67.7	32.3	0.0
ДЗ „Нови Београд“	33.3	66.7	0.0
ДЗ „Обреновац“	44.1	55.9	0.0
ДЗ „Палилула“	67.3	32.7	0.0
ДЗ „Раковица“	45.0	55.0	0.0
ДЗ „Савски венац“	74.1	24.1	1.9
ДЗ „Сопот“	94.1	5.9	0.0
ДЗ „Стари град“	53.5	46.5	0.0
ДЗ „Чукарица“	56.9	43.1	0.0
ЗЗЗ студената	100.0	0.0	0.0
ЗЗЗ радника МУП	57.1	40.8	2.0
ЗЗЗ радника ЖС	57.6	42.4	0.0
Укупно	60.6	38.8	0.6

Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2013. години на укупном нивоу износи 4,18 што је мање него у 2010., 2011., и 2012. години. Гледано према здравственим установама у протекле три године евидентирају се осцилације, а 2013. године најбоље оцене су дали испитаници у домовима здравља: „Сопот“ (4,53), „Савски венац“ (4,49) и „Стари град“ (4,45), а најмање задовољни су корисници у Дому здравља „Нови Београд“ (3,86) и у Дому здравља „Обреновац“ (3,86) (Табела 16).

Табела 16. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2010 - 2013. године по установама

Здравствена установа	2010		2011		2012		2013	
	mean	n	mean	n	mean	n	mean	n
ДЗ Барајево	3.80	10	4.62	13	4.00	13	4.33	18
ДЗ Вождовац	4.65	17	3.95	74	4.12	111	4.00	82
ДЗ Врачар	4.16	44	3.98	61	3.96	26	4.00	54
ДЗ Гроцка	3.91	34	4.30	37	4.47	17	4.33	15
ДЗ Звездара	3.76	29	4.04	45	4.42	19	4.00	14
ДЗ Земун	4.16	19	4.20	20	4.24	25	4.00	27
ДЗ Лазаревац	4.00	13	3.50	20	4.29	17	4.17	29
ДЗ Младеновац	4.53	43	4.78	50	4.30	30	4.19	31
ДЗ Нови Београд	3.92	24	3.65	23	4.13	24	3.86	29
ДЗ Обреновац	4.43	58	4.60	48	4.63	24	4.41	34
ДЗ Палилула	4.09	33	4.30	46	3.84	32	4.06	53
ДЗ Раковица	4.39	38	4.21	47	3.67	27	3.93	40
ДЗ Савски венац	4.52	58	4.43	28	4.41	49	4.49	53
ДЗ Сопот	4.80	40	4.50	22	4.55	20	4.53	17
ДЗ Стари град	4.13	40	4.65	60	4.31	68	4.45	44
ДЗ Чукарица	4.43	46	4.31	51	4.57	53	4.23	53
ЗЗЗ студената	3.63	8	3.96	23	4.13	39	4.32	19
ЗЗЗ радника МУП	4.21	38	4.42	33	4.18	44	4.31	49
ЗЗЗ радника ЖС	4.31	77	3.66	65	3.98	81	4.18	68
УКУПНО	4.28	669	4.21	766	4.20	709	4.18	729

Коментари корисника

Најчешћи коментари које су пацијенти навели приликом попуњавања упитника, односе се на дужину чекања од момента заказивања до прегледа и дужину чекања после заказаног времена на преглед на сам дан заказивања (од пола сата до 2 сата). Такође, пацијенти сматрају да је потребно више лекара како би се смањила дужина чекања на преглед, као и да би требало уложити у нову опрему. Доста примедби пацијената се односи на хигијенске услове просторија (мале ординације и собе за ЕКГ, недостатак светлости и природне вентилације, загушљивост). Треба додати да је велики број корисника похвалио рад, професионалност и посебно љубазност лекара и медицинских сестара специјалистичко- консултативне службе у делатности интерне медицине.

ЗАКЉУЧАК

Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе у 2013. години на укупном нивоу износи 4,18, што је мање него у претходним годинама. Најбоље оцене дали су испитаници у домовима здравља: „Сопот“ (4,53), „Савски венац“ (4,49) и „Стари град“ (4,45), а најмање задовољни су корисници Дома здравља „Нови Београд“ (3,86).

Већина анкетираних најзадовољнија је љубазношћу и професионалношћу особља које ради на пријему, а највише замерке имају на могућност телефонског заказивања, због дугог чекања или недобијања везе. Најчешћи коментари пацијената односе се на дужину чекања од заказивања, као и када дођу на већ заказни преглед, који износи од пола сата до два сата.

Према мишљењу корисника најмање се на специјалистички преглед чека у домовима здравља „Гроцка“, „Савски венац“ и „Сопот“ и то мање од седам дана. Више од 30 дана се прошле године чекало у домовима здравља „Врачар“, „Нови Београд“ и „Звездара“. У 2013. години се, смањило удео пацијената који чекају на преглед дуже од 30 дана и то са 9,5 на 6,3 одсто. Пацијенти сматрају да је потребно запослити већи број лекара, као и да би требало уложити у нову опрему и адаптацију простора.

Циљ анализе није било међусобно поређење домова здравља, јер се установе примарне здравствене заштите разликују по броју становника који се лече у домовима здравља, кадровској обезбеђености, до опремљености. Циљ је да се унапреди квалитет рада сваке појединачне установе понаособ, а све у сврху повећања задовољства корисника здравственом заштитом у чијем центру се и налази сам пацијент.