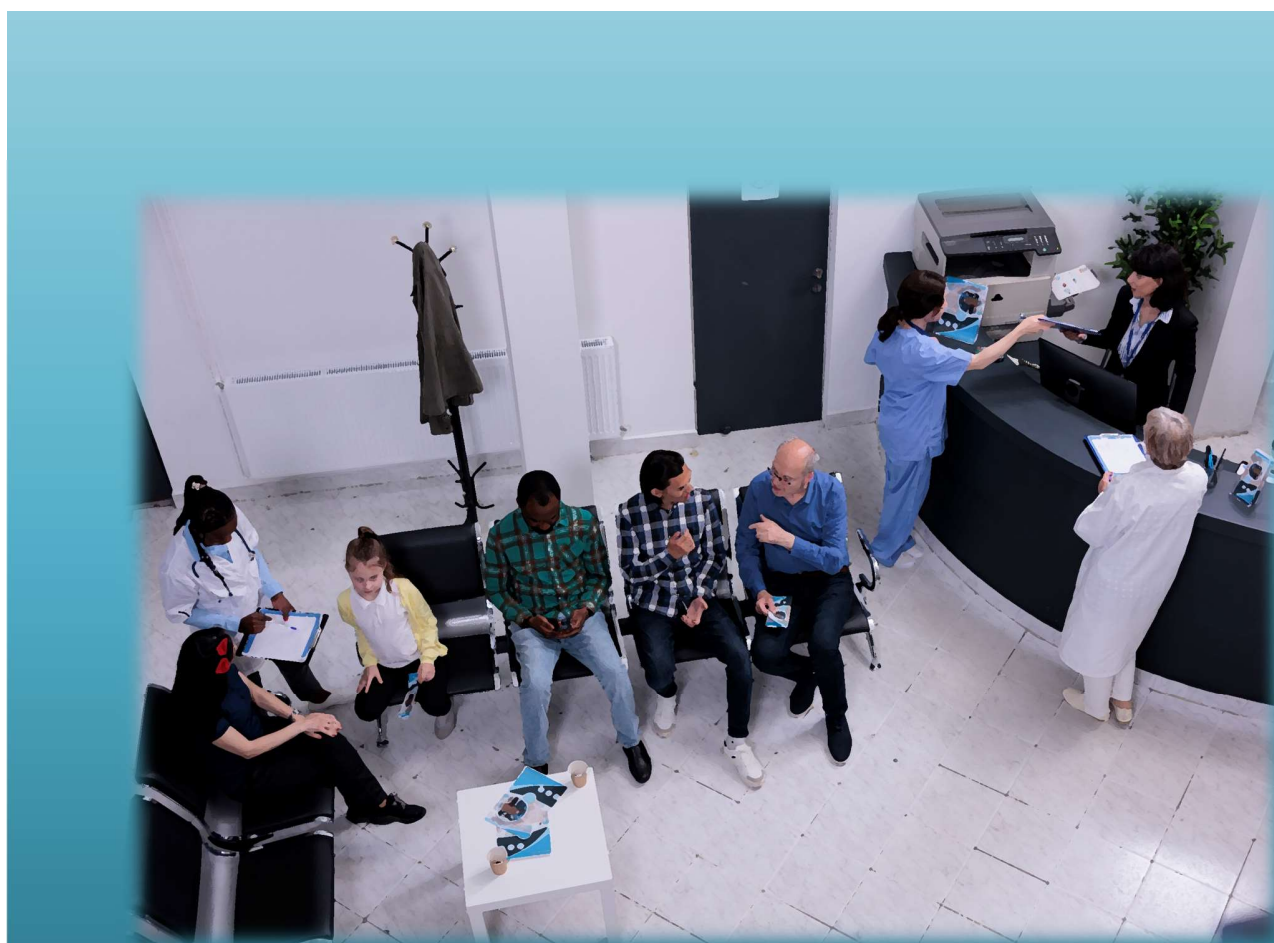




Градски завод
за јавно здравље
Београд

Анализа резултата истраживања задовољства корисника радом установа примарне здравствене заштите у Београду за 2023. годину

Београд, децембар 2024.



*Наручилац задатка:
Министарство здравља Републике Србије*

*Обрађивач:
Градски завод за јавно здравље Београд*

*Директорка Завода:
Мр сци. мед. др Гордана Тамбурковски*

*Помоћница директора:
Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић*

*Носилац задатка:
Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите*

САДРЖАЈ

Задовољство корисника радом изабраних лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена у 2023. години	4
Задовољство корисника радом изабраних лекара у служби стоматолошке здравствене заштите у 2023. години	93
Задовољство корисника радом изабраних лекара у консултативно – специјалистичким службама у 2023. години	150

I део

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2023. ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је 22. новембра 2023. године у 17 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу.

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

Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, који је према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут” први пут примењен 2020. године.

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

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

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

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

Број пацијената и стопа одговора

На дан истраживања задовољства радом изабраног лекара у установама примарне здравствене заштите је било укупно 14.016 пацијената (за 1.103 више у односу на 2022. годину), а подељено је 6.182 упитника (за 357 мање у односу на претходну годину), а на које је одговорио 4.801 корисник, за 420 или 9,6% више у односу на 2022. годину (Табела 1). Највећи број корисника који је учествовао у истраживању био је из службе опште медицине, 2.504 (за 131 или 5,5% више него 2022. године), затим 1.369 корисника педијатријске службе (за 282 или 25,9% више) и 928 корисника службе гинекологије, за 7 или 0,8% више у односу на претходну годину.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих		Служба за здравствену заштиту деце		Служба за здравствену заштиту жена		Укупно	
	број пацијената	подељени упитници	број пацијената	подељени упитници	број пацијената	подељени упитници	број пацијената	подељени упитници
Дом здравља Барајево							557	130
Дом здравља Вождовац	535	362	235	151	196	119	966	632
Дом здравља Врачар	415	220	499	70	70	70	984	360
Дом здравља Гроцка	139	133	123	81	53	42	315	256
Дом здравља Звездара	616	250	666	100	164	100	1446	450
Дом здравља Земун	783	151	644	68	107	60	1534	279
Дом здравља Лазаревац	438	52	261	35	100	35	799	122
Дом здравља Младеновац	590	120	403	117	58	35	1051	272
Дом здравља Нови Београд	802	406	503	271	116	65	1421	742
Дом здравља Обреновац	220	100	125	125	52	52	397	277
Дом здравља Палилула	581	150	257	110	63	50	601	310
Дом здравља Раковица	368	200	228	100	71	50	667	350
Дом здравља Савски венац	293	271	140	138	93	93	526	502
Дом здравља Сопот	77	42	98	50	15	15	190	107
Дом здравља Стари град	375	150	281	84	158	89	815	323
Дом здравља Чукарица	635	114	369	153	139	74	1143	341
3333 радника МУП-а	252	252			50	50	302	302
3333 студената	120	94			45	23	165	117
3333 радника ЖС	120	117			54	52	174	169
ДЗ Сурчин	194	122	248	106	78	43	520	271
УКУПНО	7554	3306	5080	1759	1682	1117	14016	6182

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

Највише испитаника било је у ДЗ Вождовац (632), а затим у ДЗ Савски венац (441), а најмање у ДЗ Сопот (102) и ДЗ Барајево (112). Стопа одговора у односу на број подељених упитника је у 7 установа већа од 90%, па се поставља питање тачности евидентирања броја подељених упитника. Најниже стопе одговора су у ДЗ Врачар (40,8%), ДЗ Раковица (43,4%) и ДЗ Звездара (60,2%), (Табела 2).

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

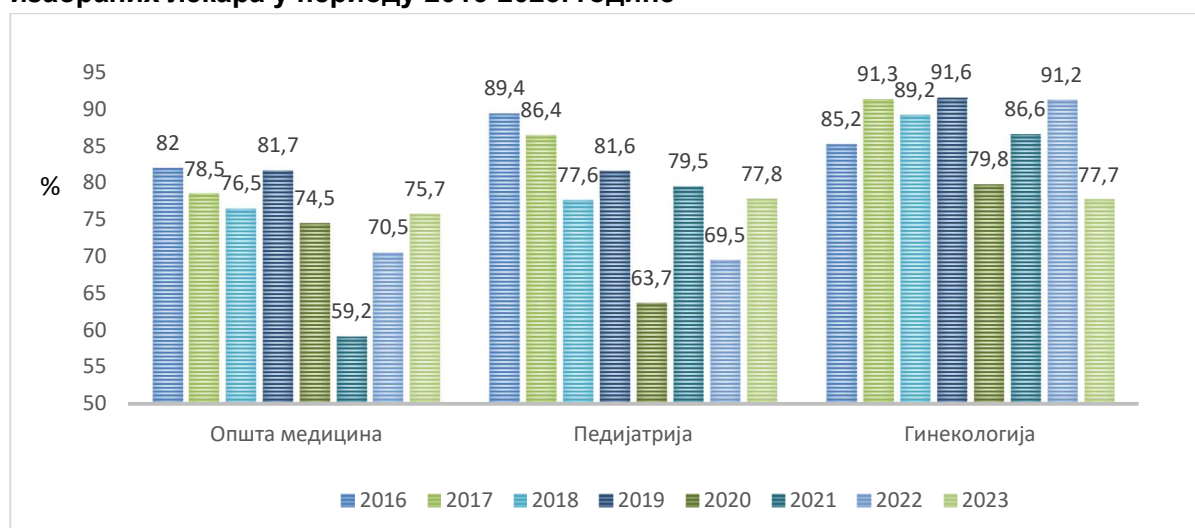
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих		Служба за здравствену заштиту деце		Служба за здравствену заштиту жена		Укупно	
	попуњени упитници	стопа одговора %	попуњени упитници	стопа одговора %	попуњени упитници	стопа одговора %	попуњени упитници	стопа одговора %
Дом здравља Барајево							112	86,2
Дом здравља Вождовац	362	100,0	151	100,0	119	100,0	632	100,0
Дом здравља Врачар	66	30,0	48	68,6	33	47,1	147	40,8
Дом здравља Гроцка	125	94,0	79	97,5	42	100,0	246	96,1
Дом здравља Звездара	195	78,0	32	32,0	44	44,0	271	60,2
Дом здравља Земун	112	74,2	53	77,9	56	93,3	221	79,2
Дом здравља Лазаревац	38	73,1	30	85,7	35	100,0	103	84,4
Дом здравља Младеновац	119	99,2	108	92,3	31	88,6	258	94,9
Дом здравља Нови Београд	189	46,6	122	45,0	52	80,0	363	48,9
Дом здравља Обреновац	87	87,0	71	56,8	34	65,4	192	69,3
Дом здравља Палилула	132	88,0	84	76,4	40	80,0	256	82,6
Дом здравља Раковица	50	25,0	59	59,0	43	86,0	152	43,4
Дом здравља Савски венац	230	84,9	126	91,3	85	91,4	441	87,8
Дом здравља Сопот	41	97,6	46	92,0	15	100,0	102	95,3
Дом здравља Стари град	94	62,7	81	96,4	55	61,8	230	71,2
Дом здравља Чукарица	83	72,8	148	96,7	73	98,6	304	89,1
3333 радника МУП-а	182	72,2			35	70,0	217	71,9
3333 студената	94	100,0			21	91,3	115	98,3
3333 радника ЖС	117	100,0			51	98,1	168	99,4
ДЗ Сурчин	122	100,0	106	100,0	43	100,0	271	100,0
УКУПНО	2504	75,7	1369	77,8	928	83,1	4801	77,7

ДЗ Барајево није приказао број пацијената и број подељених упитника по службама, тако да је анализа стопе одговора по службама без овог дома здравља. У служби за здравствену заштиту одраслих, било је на дан истраживања 7.554 пацијента, подељено је 3.306 упитника, а враћено је 2.504, уз просечну стопу одговора од 75,7%. У служби педијатрије, било је 5.080 пацијената, подељено је 1.759 упитника и враћено 1.370, са стопом одговора од 77,8%. У службама за здравствену заштиту жена биле су 1.682

пацијенткиње, којима је подељено 1.117 упитника и враћено 928, са стопом одговора од 77,7%.

Просечна стопа одговора има сличне вредности у све три службе (Графикон 1). У службама за здравствену заштиту одраслих и деце, стопе одговора су веће у односу на претходну годину, док је у служби за здравствену заштиту жена стопа одговора знатно нижа у односу на 2022. годину. У истраживањима задовољства корисника која су спроведена у време пандемије уочава се знатно нижа стопа одговора у односу на препандемијски период, посебно у службама за здравствену заштиту одраслих, као и деце.

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2016-2023. године



Напомена: у 2021. години 3 установе, у 2022. години ДЗ Земун, а у 2023. год. ДЗ Барајево нису приказали стопу одговора по службама.

Карактеристике испитаника

Као и у претходним испитивањима задовољства, око две трећине анкетираних корисника чине жене (**66,7%** или 3.204 особе женског пола), док је око трећине корисника мушког пола (**33,3%** или 1.597). Овакав однос је очекиван, с обзиром да су анкетиране и кориснице службе за здравствену заштиту жена.

Највише испитаника женског пола било је у ДЗ Раковица (73,7%) и Заводу за здравствену заштиту студената (73,9%), док је највише испитаника мушког пола било у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (44,2%) и ДЗ Вождовац 39% (Табела 3). Постоји статистички значајна разлика у структури испитаника према полу по здравственим установама ($\chi^2 = 34,208$, $df = 19$, $p = 0,017$).

У служби за здравствену заштиту одраслих, на укупном нивоу, жене су биле заступљене са 57,6%, а посматрано по установама, њихово учешће је било највеће у ДЗ Чукарица (71%) и ДЗ Раковица (70%), док су мушкарци били најбројнији у 333 радника

радника МУП-а (52,7%). Постоји статистички значајна разлика у структури испитаника према полу у служби за здравствену заштиту одраслих по здравственим установама ($\chi^2=39,823$, $df=19$, $p=0,003$).

У служби за здравствену заштиту деце, на укупном нивоу, женски пол је био заступљен са 70,7%, а посматрано по установама, њихово учешће је било највеће у ДЗ Савски венац (74,6%), а затим у ДЗ Младеновац (70,4%), док је мушки пол био најбројнији у ДЗ Звездара (59,4%) и ДЗ Лазаревац (46,7%). Постоји статистички значајна разлика у структури испитаника према полу у служби за здравствену заштиту деце по здравственим установама ($\chi^2 =30,417$, $df=16$, $p=0,016$). Треба истаћи да су у овој служби упитнике попуњавали пратиоци деце, тако да је могуће да су неки уписивали своје податке о полу, а не пол детета, како је методолошким упутством прописано.

Табела 3. Структура испитаника према полу по службама и установама у 2023. (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за зз одраслих		Служба за зз деце		Укупно	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
ДЗ Барајево	36.4	63.6	46.2	53.8	32.1	67.9
ДЗ Вождовац	49.4	50.6	45.0	55.0	39.1	60.9
ДЗ Врачар	47.0	53.0	39.6	60.4	34.0	66.0
ДЗ Гроцка	41.6	58.4	34.2	65.8	32.1	67.9
ДЗ Звездара	37.9	62.1	59.4	40.6	34.3	65.7
ДЗ Земун	41.1	58.9	43.4	56.6	31.2	68.8
ДЗ Лазаревац	42.1	57.9	46.7	53.3	29.1	70.9
ДЗ Младеновац	38.7	61.3	29.6	70.4	30.6	69.4
ДЗ Нови Београд	37.0	63.0	45.9	54.1	35.0	65.0
ДЗ Обреновац	41.4	58.6	38.0	62.0	32.8	67.2
ДЗ Палилула	37.1	62.9	35.7	64.3	30.9	69.1
ДЗ Раковица	30.0	70.0	42.4	57.6	26.3	73.7
ДЗ Савски венац	45.7	54.3	25.4	74.6	31.1	68.9
ДЗ Сопот	46.3	53.7	32.6	67.4	33.3	66.7
ДЗ Стари град	43.6	56.4	38.3	61.7	31.3	68.7
ДЗ Чукарица	28.9	71.1	43.9	56.1	29.6	70.4
333 МУП-а	52.7	47.3			44.2	55.8
333 студената	31.9	68.1			26.1	73.9
333 Железнице Србије	48.7	51.3			33.9	66.1
ДЗ Сурчин	42.6	57.4	34.9	65.1	32.8	67.2
Укупно	42.4	57.6	38.8	61.2	33.3	66.7

Просечна старост анкетираних корисника је 40 година ($SD=20,2$), за око 4 године мање у односу на 2022. годину. Очекивано су најмлађи корисници педијатријске службе, следе корисници гинеколошке службе, а најстарији су у просеку корисници службе опште медицине (Табела 4). За 2.443 пацијента који су попунили податак у служби опште

медицине, просечна старост је 50,2 године (SD=16,1), за око годину дана мање него претходне године (51,1 година) док је за 907 гинеколошких пацијентиња просечна старост 41,6 година (SD=13,1), слично као претходне године (41,3 године).

За 1.244 педијатријска пацијента просечна старост је 18,9 година (SD=14,7), знатно мања у односу на претходну годину (30,7 година у 2022. години). Приликом анализе података, установљено је да су у току попуњавања упитника начињене грешке: у складу са стручно-методолошким упутством, тражено је било уписати број година (не годину рођења) особе на прегледу, а не пратиоца (по подацима, нешто мање од трећине педијатријских пацијената има преко 18 година). Податке је исправно унело 9 домова здравља, док је у 8 домова здравља просечна старост око 30 и више година.

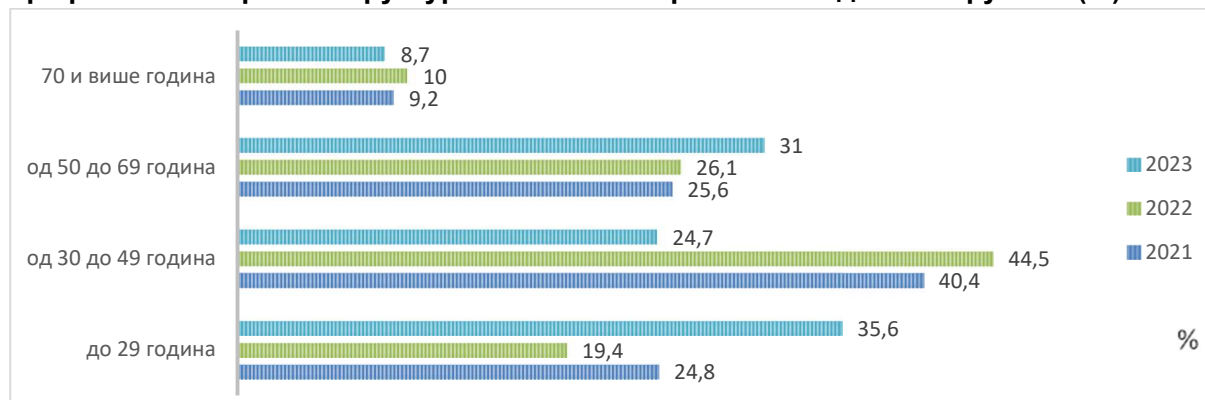
Посматрано по установама, као и претходних година, најмлађе кориснике има 333 студената (просечна старост испитаника је 21,8 година), док су најстарији корисници 333 радника „Железнице Србије“ (51,2 године) и 333 радника МУП-а (47,3 године). Постоји високо значајна разлика старосне структуре анкетираних корисника по установама и укупно, и по службама ($p<0,001$).

Табела 4. Просечна старост испитаних корисника по службама и установама у 2023.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна старост испитаника (године)			
	Служба за зз одраслих	Служба за зз деце	Служба за зз жена	Укупно
ДЗ Барајево	45.9	35.2	45.8	43.4
ДЗ Вождовац	50.7	10.5	39.2	39.6
ДЗ Врачар	46.7	37.4	42.8	42.7
ДЗ Гроцка	55.2	27.5	37.6	43.1
ДЗ Звездара	52.0	13.0	39.1	44.8
ДЗ Земун	52.1	7.8	39.8	38.3
ДЗ Лазаревац	49.6	35.5	39.1	42.0
ДЗ Младеновац	53.7	34.4	36.2	44.6
ДЗ Нови Београд	51.2	12.7	48.2	37.8
ДЗ Обреновац	55.4	33.3	42.3	44.9
ДЗ Палилула	52.9	9.4	38.9	36.4
ДЗ Раковица	49.3	8.3	42.2	31.4
ДЗ Савски венац	49.7	10.1	47.0	39.0
ДЗ Сопот	49.4	34.3	38.8	41.0
ДЗ Стари град	52.8	32.4	47.9	44.2
ДЗ Чукарица	51.8	14.1	40.1	33.5
333 МУП-а	48.3		42.1	47.3
333 студената	21.9		21.2	21.8
333 Железнице Србије	52.8		47.7	51.2
ДЗ Сурчин	52.7	8.2	38.8	33.8
Укупно	50.2	18.9	41.6	40.0

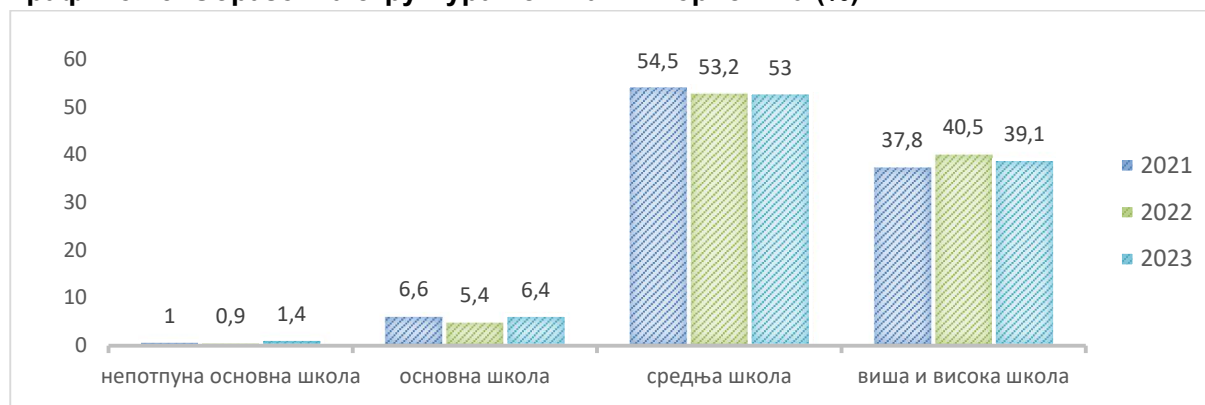
Највећи удео испитиваних корисника налази се у добној групи до 29 година (око 36%), а затим од 50 до 69 година (сваки трећи испитаник) и а најмањи је удео најстаријих корисника, у добној групи 70 и више година (Графикон 2).

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



Више од половине анкетираних има завршену средњу школу, а око 39% испитаника завршило је вишу и високу школу (Графикон 3). Мали је удео оних који имају завршену основну школу или непотпуну основну школу.

Графикон 3. Образовна структура испитаних корисника (%)

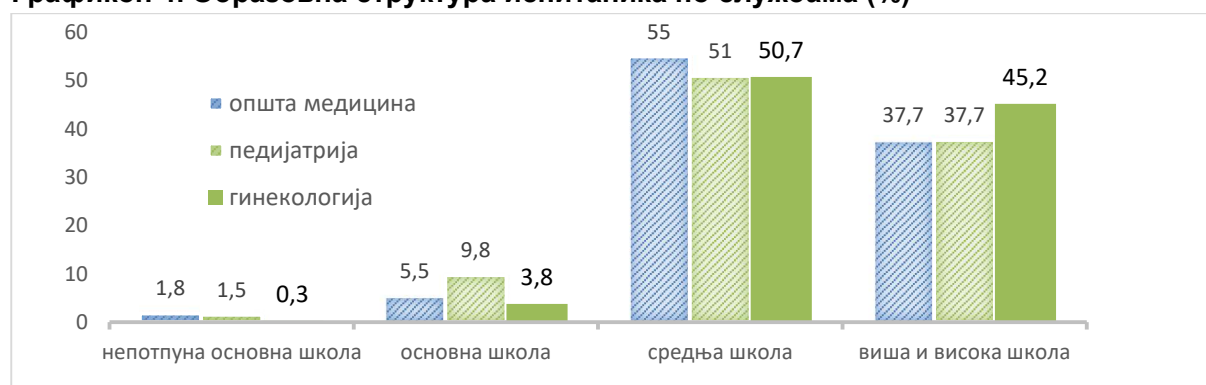


Највише испитаника са завршеном вишом или високом школом било је у служби за здравствену заштиту жена (45,2%), док је у службама за здравствену заштиту одраслих и деце њихово учешће било око 38% (Графикон 4). Са непотпуном основном школом било је највише испитаника у служби за здравствену заштиту одраслих (1,8%), а са завршеном основном школом у служби за здравствену заштиту деце (9,8%). Могуће је да су пратиоци деце уносили податке о образовању деце, а не своје, како је анкетним упитником предвиђено. Разлика у образовању испитаника између различитих служби је статистички значајна ($\chi^2 = 62,064$, $df=6$, $p<0,001$).

Посматрано по установама, највеће учешће испитаника са вишом и високом школом, било је у ДЗ Стари град (60,8%) и ДЗ Нови Београд (58,3%), док је са средњом школом било највише испитаника у ЗЗЗ студената (86,8%), а затим ЗЗЗ радника ЖС (68,5%)

и у ДЗ Барајево (66,1%). У ДЗ Гроцка (12,8%), ДЗ Младеновац и ДЗ Сурчин (по око 12%) било је највише испитаника који су имали завршену само основну школу, док је у ДЗ Звездара (6,7%) и ДЗ Гроцка (5,8%) било највише испитаника са непотпуном основном школом (Табела 5). Постоји статистички високо значајна разлика у образовној структури испитаника по здравственим установама ($N=268,332$, $df=19$, $p<0,001$).

Графикон 4. Образовна структура испитаника по службама (%)

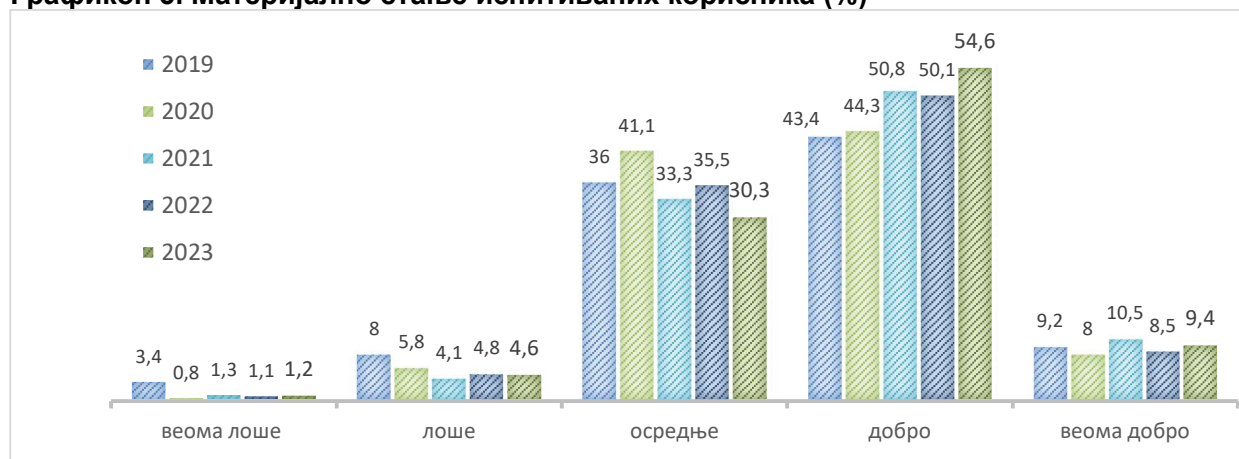


Табела 5. Образовна структура испитаних корисника по установама у 2023. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ДЗ Барајево	2	1.8	9	8.0	74	66.1	27	24.1	112	100.0
ДЗ Вождовац	2	0.3	59	9.4	298	47.3	271	43.0	630	100.0
ДЗ Врачар	3	2.1	4	2.7	66	45.2	73	50.0	146	100.0
ДЗ Гроцка	14	5.8	31	12.8	141	58.3	56	23.1	242	100.0
ДЗ Звездара	18	6.7	29	10.9	125	46.8	95	35.6	267	100.0
ДЗ Земун	1	0.5	13	5.9	123	55.7	84	38.0	221	100.0
ДЗ Лазаревац	1	1.0	7	6.8	58	56.3	37	35.9	103	100.0
ДЗ Младеновац	7	2.8	31	12.3	152	60.1	63	24.9	253	100.0
ДЗ Нови Београд	0		11	3.1	135	38.6	204	58.3	350	100.0
ДЗ Обреновац	0		5	2.6	117	60.9	70	36.5	192	100.0
ДЗ Палилула	1	0.4	18	7.0	99	38.7	138	53.9	256	100.0
ДЗ Раковица	2	1.6	6	4.8	72	57.1	46	36.5	126	100.0
ДЗ Савски венац	2	0.5	9	2.1	283	64.5	145	33.0	439	100.0
ДЗ Сопот	0		6	5.9	73	71.6	23	22.5	102	100.0
ДЗ Стари град	3	1.3	8	3.5	78	34.4	138	60.8	227	100.0
ДЗ Чукарица	3	1.0	17	5.6	144	47.8	137	45.5	301	100.0
ЗЗЗ МУП-а	4	1.8	6	2.8	107	49.3	100	46.1	217	100.0
ЗЗЗ студената	0		0		99	86.8	15	13.2	114	100.0
ЗЗЗ Ж Србије	0		0		115	68.5	53	31.5	168	100.0
ДЗ Сурчин	5	1.9	33	12.2	153	56.7	79	29.3	270	100.0
Укупно	68	1.4	302	6.4	2512	53.0	1854	39.1	4736	100.0

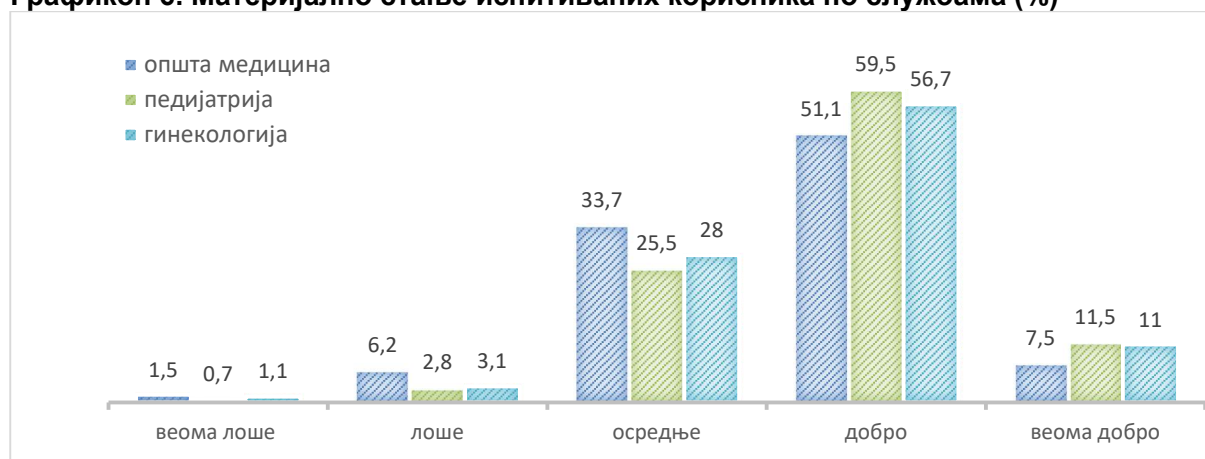
Половина испитаника своје материјално стање оцењује као добро (54,6%), а још 9,4% као веома добро, док трећина испитаника има осредње (30,3%), а 5,8% лоше или веома лоше материјално стање (Графикон 5).

Графикон 5. Материјално стање испитиваних корисника (%)



Највише испитаника са добрим и веома добрим материјалним положајем било је у служби за здравствену заштиту деце (71%), а најмање у служби за здравствену заштиту одраслих (58,6%), где је било највише испитаника са лошим и веома лошим материјалним положајем (Графикон 6). Разлика у мишљењу испитаника о свом материјалном статусу између различитих служби је статистички значајна ($\chi^2 = 84,680$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Посматрано по установама, највеће учешће испитаника са веома добрим материјалним стањем је у ДЗ Сопот (15,7%) и ДЗ Врачар (15,3%), а са добрим у 333 ЖС (75%) и ДЗ Обреновац (70,8%). Са осредњим материјалним положајем је скоро сваки други испитаник у ДЗ Палилула (45%) и по 40% испитаника у ДЗ Барајево и 333 студената (Табела 6). У ДЗ Звездара је највише испитаника са лошим материјалним положајем (13,4%) и са веома лошом материјалном ситуацијом (4,8%). Постоји статистички високо

значајна разлика у мишљењу испитаника о свом материјалном положају по здравственим установама ($N=162,680$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 6. Материјално стање испитаних корисника по установама у 2023. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		добро		веома добро		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ДЗ Барајево	2	1.8	7	6.3	45	40.5	48	43.2	9	8.1	111	100.0
ДЗ Вождовац	5	0.8	20	3.2	131	20.8	425	67.6	48	7.6	629	100.0
ДЗ Врачар	2	1.4	6	4.2	40	27.8	74	51.4	22	15.3	144	100.0
ДЗ Гроцка	3	1.2	12	5.0	91	37.6	121	50.0	15	6.2	242	100.0
ДЗ Звездара	13	4.8	36	13.4	96	35.7	104	38.7	20	7.4	269	100.0
ДЗ Земун	2	0.9	15	6.8	77	35.0	110	50.0	16	7.3	220	100.0
ДЗ Лазаревац	3	2.9	6	5.8	37	35.9	49	47.6	8	7.8	103	100.0
ДЗ Младеновац	5	2.0	10	3.9	88	34.5	123	48.2	29	11.4	255	100.0
ДЗ Нови Београд	3	0.9	10	2.9	120	34.6	199	57.3	15	4.3	347	100.0
ДЗ Обреновац	0		3	1.6	40	20.8	136	70.8	13	6.8	192	100.0
ДЗ Палилула	2	0.8	14	5.5	116	45.3	104	40.6	20	7.8	256	100.0
ДЗ Раковица	0		3	2.4	36	28.8	68	54.4	18	14.4	125	100.0
ДЗ Савски венац	2	0.5	12	2.7	100	22.7	283	64.2	44	10.0	441	100.0
ДЗ Сопот	0		5	4.9	27	26.5	54	52.9	16	15.7	102	100.0
ДЗ Стари град	2	0.9	8	3.5	76	33.3	123	53.9	19	8.3	228	100.0
ДЗ Чукарица	4	1.4	8	2.7	97	32.8	147	49.7	40	13.5	296	100.0
ЗЗЗ МУП-а	4	1.8	16	7.4	68	31.3	97	44.7	32	14.7	217	100.0
ЗЗЗ студената	0		5	4.3	46	40.0	58	50.4	6	5.2	115	100.0
ЗЗЗ Ж Србије	0		2	1.2	27	16.1	126	75.0	13	7.7	168	100.0
ДЗ Сурчин	4	1.5	21	7.9	72	27.1	130	48.9	39	14.7	266	100.0
Укупно	56	1.2	219	4.6	1430	30.3	2579	54.6	442	9.4	4726	100.0

Коришћење здравствене заштите

У претходних 12 месеци сваки испитани корисник је у просеку посетио свог лекара у државној здравственој установи 5,8 пута, што је мање у односу на претходну годину, када је сваки корисник посетио изабраног лекара у просеку 6,3 пута (Табела 7). Приватну здравствену установу, односно приватну праксу сваки испитаник посетио је у просеку 3,2 пута, мање у односу на претходну годину (3,4 посета). Треба истаћи да се од 2021. године подаци уносе у Сервис јавног здравља, у коме није могуће унети 0 (нулу) као број посета лекару у приватној пракси, **тако да приказан број просечан број посета није реалан, с обзиром да је израчунат за 1.732 испитаника који су одговорили на ово питање.**

Посматрано по установама, постоји статистички високо значајна разлика у просечном броју прегледа и код државног ($F=16,635$, $df=19$, $p<0,001$) и код приватног лекара ($F=3,763$, $df=19$, $p<0,001$), уз напред наведено ограничење за приватни сектор.

Највећи број прегледа које су корисници обавили код изабраног лекара у последњих 12 месеци остварен је у ДЗ Срчин (8,2) и ДЗ Врачар (8), а следе ДЗ Земун и ДЗ Звездара (по 7 посета). Најмањи број прегледа обавили су корисници у 333 радника ЖС (2,9) и ДЗ Нови Београд (3,8). Најчешће су лекара у приватној пракси посећивали корисници ДЗ Звездара (5,2), а најмање 333 радника „Железнице Србије“ (1,4 пута), исто као и претходне године (Табела 4).

Табела 7. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи у 2022. и 2023. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечан број прегледа код државног лекара		Просечан број прегледа код приватног лекара	
	2022	2023	2022	2023
ДЗ Барајево	7.6	5.2	3.0	3.2
ДЗ Вождовац	5.6	5.4	2.9	2.5
ДЗ Врачар	10.6	8.0	4.1	4.1
ДЗ Гроцка	6.1	6.8	4.4	3.3
ДЗ Звездара	7.7	7.0	4.4	5.2
ДЗ Земун	5.3	7.1	3.0	2.9
ДЗ Лазаревац	4.7	5.1	2.7	2.5
ДЗ Младеновац	7.2	6.2	3.8	4.9
ДЗ Нови Београд	5.1	3.8	2.5	2.0
ДЗ Обреновац	7.8	4.2	3.0	2.5
ДЗ Палилула	6.3	5.3	3.7	2.9
ДЗ Раковица	5.7	6.2	3.7	3.3
ДЗ Савски венац	7.3	6.8	3.7	2.9
ДЗ Сопот	5.2	5.6	3.6	4.2
ДЗ Стари град	5.8	6.8	4.2	3.7
ДЗ Чукарица	6.0	5.4	3.6	2.7
333 радника МУП-а	4.6	5.6	2.3	3.2
3333С	3.6	4.3	2.5	2.4
333 радника ЖС	2.8	2.9	1.9	1.4
ДЗ Сурчин	5.1	8.2	3.5	4.2
Укупно	6.3	5.8	3.4	3.2

Као што је и очекивано, најстарија група испитаника (преко 70 година старости), најчешће посећује лекара у државној здравственој установи, па је сваки испитаник ове старосне доби посетио изабраног лекара у просеку 7,8 пута у претходних 12 месеци. Испитаници старости 30-49 година су најређе посећивали лекара у државном сектору здравства, у просеку 5,2 пута (Графикон 7). Разлика у броју посета изабраном лекару у државној служби у односу на добну групу испитаника је статистички високо значајна ($F=19,949$, $df=3$, $p<0,001$).

Када се анализирају посете лекару у приватној пракси у претходних 12 месеци, најчешће приватног лекара посећују корисници у старосној доби од 50-69 (у просеку 3,2

пути), затим корисници у добној групи од 30 до 49 година (3 пута), а најређе најстарији пацијенти од 70 и више година. Разлика у броју посета изабраном лекару у приватној установи у односу на добну групу испитаника није статистички значајна ($F=0,672$, $df=3$, $p=0,569$).

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

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



Најређе у државне здравствене установе иду корисници са вишом или високом школом (5,3 посете у претходних 12 месеци), а најчешће корисници са незавршеном (9,6) и завршеном само основном школом (8,1 посета у претходној години). Разлика у броју посета изабраном лекару у државној служби у односу на школску спрему испитаника је статистички високо значајна ($F=33,708$, $df=3$, $p<0,001$).

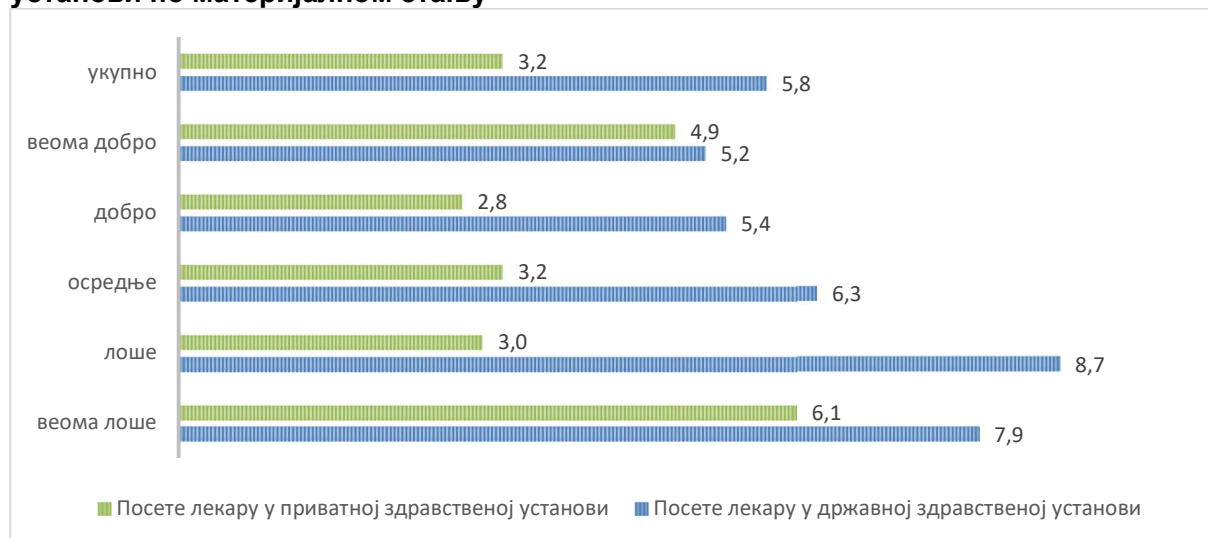
Код лекара у приватној пракси, најчешћи посетиоци имају завршену само основну школу (6 пута), а затим са вишом и високом школом и непотпуном основном школом (3,4 пута), док су најређи корисници са завршеном средњом школом (2,7 пута), (Графикон 8). Разлика у броју посета изабраном лекару у приватној установи у односу на школску спрему испитаника је статистички високо значајна ($F=12,485$, $df=3$, $p<0,001$).

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



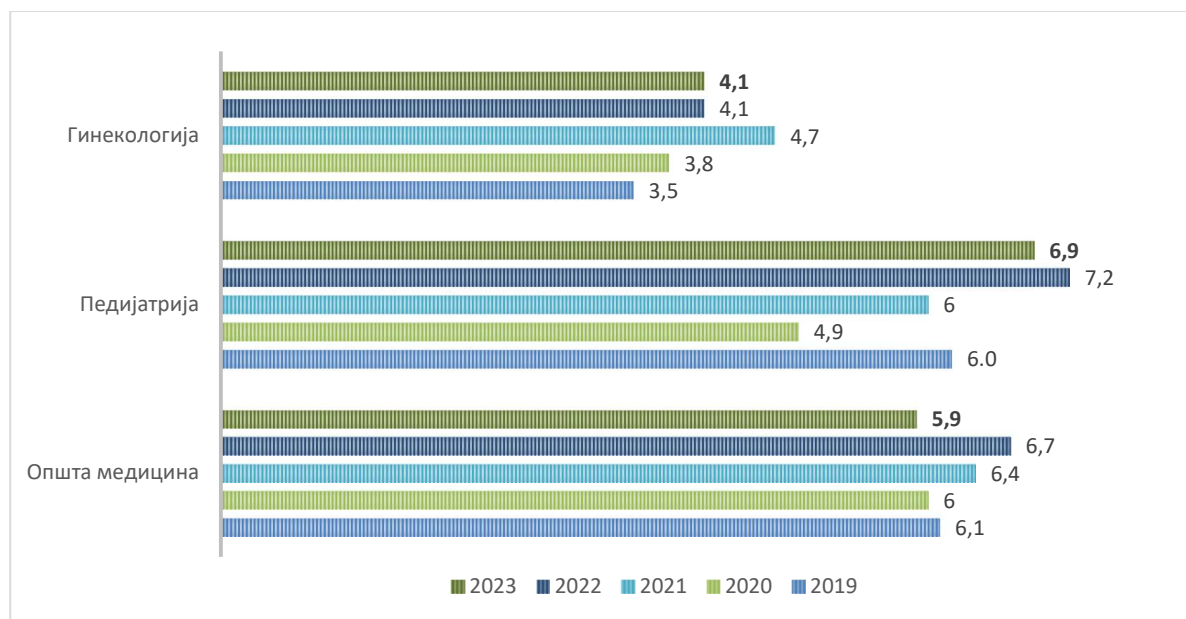
Најређе лекара у државној здравственој установи посећују корисници који материјално стање свог домаћинства оцењују као веома добро или добро (5,2 и 5,4 пута за 12 месеци), а најчешће корисници који материјално стање оцењују као лоше или веома лоше (8,7 и 7,9 пута за 12 месеци). Насупрот томе, најчешћи корисници приватне здравствене заштите су испитаници које своје материјално стање оцењују као веома добро (4,9 пута за 12 месеци) и веома лоше (6,1 посета, али је било само 13 испитаника), а најређи су испитаници доброг материјалног положаја (Графикон 9). Разлика у броју посета изабраном лекару у односу на материјални положај испитаника је статистички високо значајна и за државни и за приватни сектор ($p < 0,001$).

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



Најчешће су изабраног лекара у државној здравственој установи у 2023. години посећивали корисници педијатрије, који су у просеку обавили по 6,9 посета, а затим опште медицине (5,9) и гинекологије (4,1), (Графикон 10). Разлика у броју посета у државном сектору у односу на испитанике различитих служби је статистички високо значајна ($p < 0,001$).

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



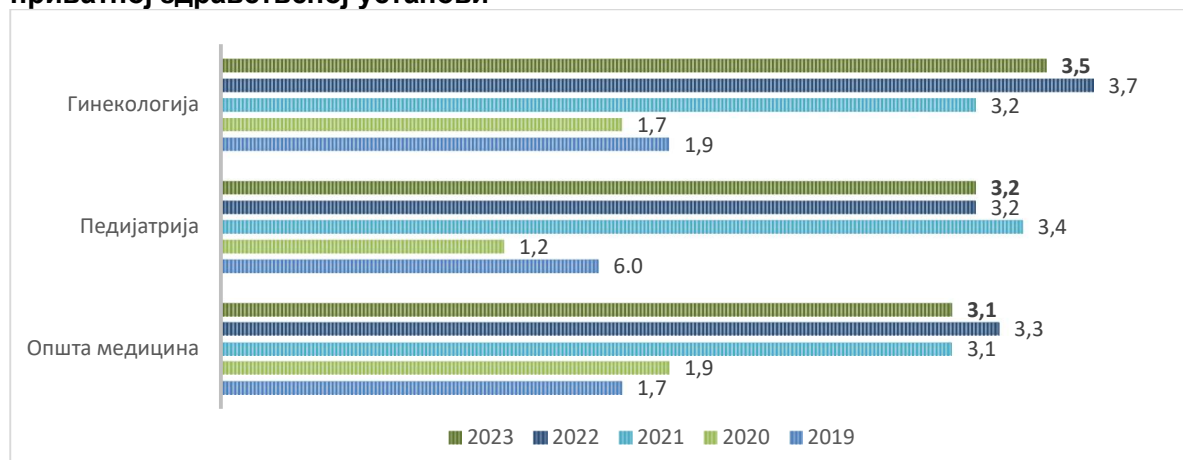
Посматрано по здравственим установама, највећи број посета лекару у државној установи у служби опште медицине пријавили су корисници ДЗ Врачар (9,5), па ДЗ Сурчин (9,3). Највише педијатријских прегледа је било код испитаника из ДЗ Савски Венац (9,8) и ДЗ Сурчин (9,0), док се најчешће посећене гинеколошке службе налазе у ДЗ Гроцка (7,5) и ДЗ Сопот (5,9), (Табела 8). Разлика у броју посета по установама, а за сваку службу је статистички високо значајна ($p < 0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Гинекологија	Педијатрија
ДЗ Барајево	5.1	2.1	7.5
ДЗ Вождовац	4.9	4.4	7.3
ДЗ Врачар	9.5	5.1	7.8
ДЗ Гроцка	6.2	7.5	7.3
ДЗ Звездара	7.8	5.3	4.6
ДЗ Земун	8.3	3.7	7.8
ДЗ Лазаревац	6.0	3.0	6.4
ДЗ Младеновац	6.2	4.0	6.9
ДЗ Нови Београд	4.0	4.1	3.3
ДЗ Обреновац	4.7	2.9	4.2
ДЗ Палилула	5.0	4.8	5.9
ДЗ Раковица	5.1	3.9	8.3
ДЗ Савски венац	6.4	3.7	9.8
ДЗ Сопот	5.0	5.9	6.1
ДЗ Стари град	7.4	4.9	7.7
ДЗ Чукарица	5.3	4.2	6.0
ЗЗЗ радника МУП-а	5.8	4.4	
ЗЗЗЗС	4.3	4.0	
ЗЗЗ радника ЖС	3.0	2.6	
ДЗ Сурчин	9.3	3.1	9.0
Укупно	5.9	4.1	6.9

Кориснице службе гинекологије су обавиле највише прегледа код приватног лекара, у просеку 3,5 прегледа у последњих 12 месеци (Графикон 11). Разлика у броју посета приватном лекару у односу на испитанике различитих служби није статистички значајна ($p=0,304$).

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



Кориснице гинеколошких служби ДЗ Вождовац и ДЗ Врачар чешће су посећивале лекара у приватној пракси (5 посета за 12 месеци), у односу на остале кориснице службе гинекологије (Табела 9). Разлика између установа је статистички значајна ($p=0,017$).

Испитаници у служби за здравствену заштиту одраслих у ДЗ Звездара су најчешће посећивали лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци (5,7 пута), а разлика између установа је статистички високо значајна ($F=4,132$, $df=19$, $p<0,001$).

Испитаници у служби за здравствену заштиту деце у ДЗ Младеновац су најчешће (у просеку 6,6 пута) посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци, а разлика између установа није статистички значајна ($F=1,249$, $df=15$, $p=0,233$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Гинекологија	Педијатрија
ДЗ Барајево	3.3	1.6	3.6
ДЗ Вождовац	1.8	5.2	2.0
ДЗ Врачар	4.0	5.0	3.2
ДЗ Гроцка	3.1	3.5	3.3
ДЗ Звездара	5.7	4.2	1.9
ДЗ Земун	2.8	2.8	3.2
ДЗ Лазаревац	2.5	2.2	3.1
ДЗ Младеновац	3.6	2.6	6.6
ДЗ Нови Београд	1.9	2.2	
ДЗ Обреновац	2.5	2.3	2.5
ДЗ Палилула	2.7	3.2	3.0
ДЗ Раковица	3.0	3.9	2.8
ДЗ Савски венац	2.8	3.5	2.9
ДЗ Сопот	4.9	4.6	2.9
ДЗ Стари град	3.9	3.1	4.1
ДЗ Чукарица	3.4	2.6	2.3
ЗЗЗ радника МУП-а	3.2	3.6	
ЗЗЗЗС	2.6	1.6	
ЗЗЗ радника ЖС	1.5	1.1	
ДЗ Сурчин	5.0	4.2	2.8
Укупно	3.1	3.5	3.2

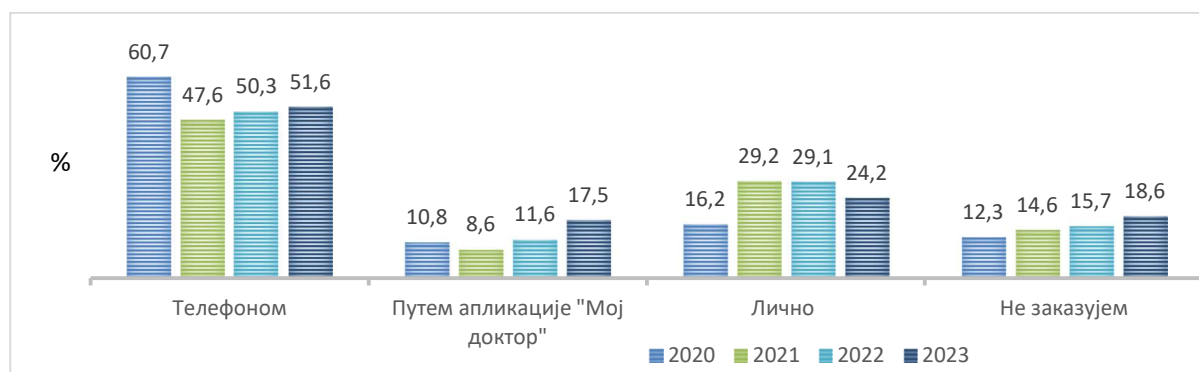
Заказивање прегледа

На питање „Како заказујете преглед код лекара“, испитаницима су били понуђени одговори „телефоном“, „путем апликације Мој доктор“, „лично“ и „нисам заказивао/ла преглед“. Иако методологијом није био предвиђен избор више од једног понуђеног начина

заказивања прегледа, како је у регистар података било могуће похранити све три опције, у нашој анализи су прихваћени сви одговори. То треба имати у виду приликом интерпретације података - како се проценти односе на број испитаника који су на одређен начин заказали преглед у односу на укупан број испитаника, не треба их сабирати међусобно, нити сматрати да су остали одговорили са „нисам заказивао/ла преглед“.

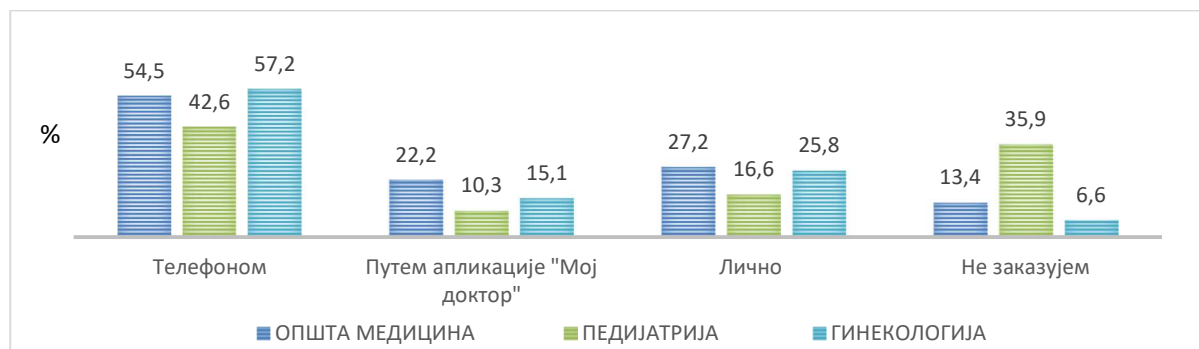
Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона, а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор“ (сваки шести), али знатно више у односу на претходну годину. Лично прегледе заказује 24% испитаника (Графикон 12). Циљ је да апликацију „Мој доктор“ у значајнијем обиму користи све већи број корисника, како би се олакшало заказивање и смањио удео корисника који прегледе заказују телефоном и лично, као и оних корисника који долазе без заказивања.

Графикон 12. Заказивање прегледа код изабраног лекара



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

Графикон 13. Заказивање прегледа код изабраног лекара по службама



Највеће учешће испитаника који заказују преглед телефоном је у 333 радника ЖС (92,3%), а затим, око 80% у ДЗ Вождовац. Апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа

највише користе испитаници у ДЗ Нови Београд (готово две трећине), док лично заказује око половина испитаника у ДЗ Младеновац и ДЗ Земун (Табела 10).

У служби за здравствену заштиту деце највеће учешће испитаника који заказују преглед телефоном је у ДЗ Савски венац, око 85%. Апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа највише користе испитаници ДЗ Нови Београд (84%), док лично заказује половина испитаника у ДЗ Звездара (Табела 10).

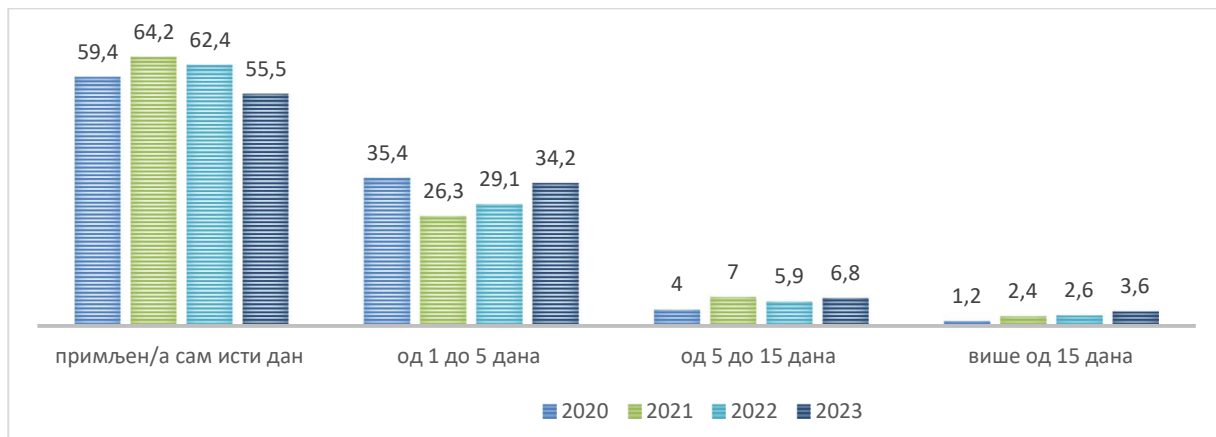
У служби за здравствену заштиту жена све испитанице у ДЗ Обреновац заказују преглед телефоном, као и 94% у 333 радника Железница Србије. Апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа највише користе испитанице у 333 радника Железница Србије (39%), док лично заказује око 55% испитаника у ДЗ Звездара (Табела 10).

Табела 10. Заказивање прегледа код изабраног лекара, по службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	општа медицина			педијатрија			гинекологија		
	теле- фоном	апликација „Мој доктор“	лично	теле- фоном	апликација „Мој доктор“	лично	теле- фоном	апликација „Мој доктор“	лично
ДЗ Барајево	50.0	12.1	24.2	19.2	0.0	19.2	25.0	0.0	15.0
ДЗ Вождовац	80.7	42.8	40.3	27.8	0.7	13.9	38.7	19.3	46.2
ДЗ Врачар	45.5	13.6	28.8	68.8	2.1	10.4	51.5	15.2	36.4
ДЗ Гроцка	61.6	2.4	36.0	63.3	1.3	21.5	45.2	4.8	38.1
ДЗ Звездара	66.7	12.3	28.2	21.9	0.0	50.0	45.5	6.8	54.5
ДЗ Земун	34.8	10.7	50.0	11.3	0.0	43.4	57.1	7.1	25.0
ДЗ Лазаревац	34.2	10.5	23.7	30.0	0.0	36.7	68.6	8.6	11.4
ДЗ Младеновац	37.8	5.9	55.5	20.4	0.9	40.7	51.6	3.2	41.9
ДЗ Нови Београд	22.8	64.6	27.5	62.3	83.6	1.6	15.4	30.8	25.0
ДЗ Обреновац	60.9	0.0	1.1	40.8	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
ДЗ Палилула	52.3	22.0	18.9	10.7	3.6	27.4	55.0	5.0	22.5
ДЗ Раковица	40.0	20.0	32.0	45.8	23.7	8.5	62.8	18.6	4.7
ДЗ Савски венац	63.0	27.8	3.9	84.9	0.8	2.4	81.2	4.7	21.2
ДЗ Сопот	58.5	4.9	36.6	60.9	0.0	28.3	86.7	0.0	26.7
ДЗ Стари град	56.4	17.0	25.5	34.6	2.5	21.0	58.2	30.9	23.6
ДЗ Чукарица	49.4	19.3	18.1	64.2	9.5	6.8	47.9	23.3	23.3
333 радника МУП-а	34.1	22.5	26.9				71.4	5.7	14.3
3333С	23.4	0.0	31.9				81.0	0.0	28.6
333 радника ЖС	92.3	24.8	1.7				94.1	39.2	0.0
ДЗ Сурчин	54.1	4.9	36.1	9.4	0.9	12.3	48.8	30.2	25.6
Укупно	54.5	22.2	27.7	42.6	10.3	16.6	57.2	15.1	25.8

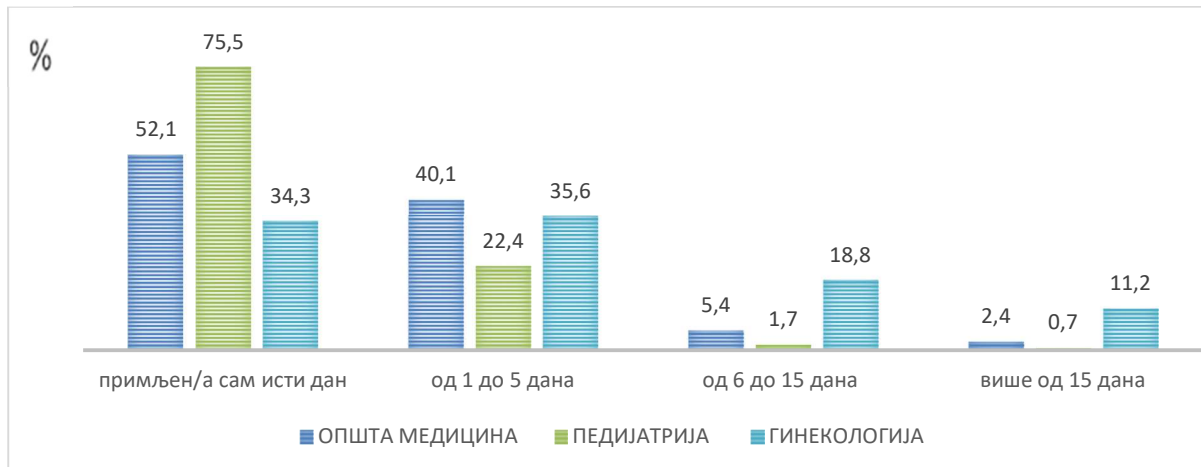
Нешто више од половине свих корисника примљено је на преглед код изабраног лекара истог дана, а више од трећине је чекало на овај преглед од 1 до 5 дана (Графикон 14). Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 5 до 15 дана (6,8%) и оних који су чекали више од 15 дана (3,6%).

Графикон 14. Чекање на преглед код избраног лекара (%)



Испитаници су најчешће примљени на преглед истог дана то 75,5% педијатријских пацијената и половина корисника службе опште медицине, док су кориснице гинеколошке службе најчешће чекале 1 до 5 дана (35,6%) или примане исти дан (34,3%), (Графикон 15). Најдуже се чека на гинеколошки преглед, па је тако највећи удео корисница гинеколошке службе које на преглед чекају од 6 до 15 дана (18,8%), као и оних које на преглед чекају дуже од 15 дана (11,2%).

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



Чак 96,6% корисника службе опште медицине је примљено на преглед истог дана у ДЗ Обреновац, близу 90% у 333 студената, док се на преглед од 1 до 5 дана најчешће чека у 333 радника „Железнице Србије“ (99%) и ДЗ Нови Београд (67%). Највећи проценат чекања од 6-15 дана је био у ДЗ Барајево (13%), док се највећи проценат корисника који је чекао дуже од 15 дана налазио у ДЗ Звездара (9,6%), (Табела 11). Разлика између установа у дужини чекања на преглед у служби опште медицине је статистички високо значајна ($H=338,282$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 11. Чекање на преглед код изабраног лекара опште медицине

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Барајево	66.7	18.5	13.0	1.9
ДЗ Вождовац	36.4	61.6	1.7	0.3
ДЗ Врачар	63.1	26.2	6.2	4.6
ДЗ Гроцка	60.0	34.2	4.2	1.7
ДЗ Звездара	53.7	25.5	11.2	9.6
ДЗ Земун	74.1	19.6	6.3	
ДЗ Лазаревац	65.8	34.2		
ДЗ Младеновац	74.8	20.7	3.6	0.9
ДЗ Нови Београд	22.2	67.2	10.1	0.5
ДЗ Обреновац	96.6	3.4		
ДЗ Палилула	49.2	46.2	4.5	
ДЗ Раковица	65.8	31.6	2.6	
ДЗ Савски венац	47.2	46.3	6.6	
ДЗ Сопот	59.0	33.3	7.7	
ДЗ Стари град	54.0	36.8	5.7	3.4
ДЗ Чукарица	66.7	17.3	11.1	4.9
333 радника МУП-а	55.8	29.3	7.7	7.2
3333С	89.2	10.8		
333 радника ЖС	0.9	99.1		
ДЗ Сурчин	56.0	30.2	4.3	9.5
Укупно	52.1	40.1	5.4	2.4

Сваки корисник педијатријске службе је примљен на преглед истог дана у ДЗ Обреновац и ДЗ Звездара. Од 1 до 5 дана на преглед педијатра чекало је 98% корисника ДЗ Нови Београд, док се најдуже на преглед чекало у ДЗ Земун (7,5% корисника је чекало 6-15 дана) и ДЗ Младеновац и ДЗ Чукарица (око 2% корисника је чекало преко 15 дана), (Табела 12). Разлика између установа у дужини чекања на преглед у педијатријској служби је статистички високо значајна ($H=599.384$, $df=16$, $p<0,001$).

У ДЗ Барајево 85% корисница је примљено на преглед код изабраног гинеколога истог дана, док је чекање на преглед гинеколога од 1 до 5 дана било најчешће код корисница 333 радника „Железнице Србије“ (100%). Више од половине корисница ДЗ Обреновац су на преглед чекале 6-15 дана. Највећи удео корисница које су на преглед гинеколога чекале дуже од 15 дана је у ДЗ Младеновац (34,5%) и ДЗ Барајево 31% (Табела 13). Разлика између установа у дужини чекања на преглед је статистички високо значајна ($H=112,680$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 12. Чекање на преглед код избраног педијатра

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Барајево	92.3	3.8	3.8	
ДЗ Вождовац	95.3	4.1	0.7	
ДЗ Врачар	81.3	6.3	12.5	
ДЗ Гроцка	86.8	11.8	1.3	
ДЗ Звездара	100.0			
ДЗ Земун	84.9	5.7	1.9	7.5
ДЗ Лазаревац	90.0	6.7	3.3	
ДЗ Младеновац	91.8	4.1	2.0	2.0
ДЗ Нови Београд	1.7	98.3		
ДЗ Обреновац	100.0			
ДЗ Палилула	97.6	2.4		
ДЗ Раковица	73.2	26.8		
ДЗ Савски венац	29.4	69.8	0.8	
ДЗ Сопот	73.8	26.2		
ДЗ Стари град	88.6	8.9	2.5	
ДЗ Чукарица	75.7	20.8	1.4	2.1
ДЗ Сурчин	96.2	2.9	1.0	
Укупно	75.5	22.4	1.4	0.7

Табела 13. Чекање на преглед код избраног гинеколога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Барајево	85.0	15.0		
ДЗ Вождовац	40.5	10.3	18.1	31.0
ДЗ Врачар	53.1	25.0	6.3	15.6
ДЗ Гроцка	62.9	14.3	17.1	5.7
ДЗ Звездара	63.2	10.5	13.2	13.2
ДЗ Земун	26.4	28.3	35.8	9.4
ДЗ Лазаревац	28.6	54.3	11.4	5.7
ДЗ Младеновац	44.8	17.2	3.4	34.5
ДЗ Нови Београд	21.6	64.9	8.1	5.4
ДЗ Обреновац	5.9	29.4	52.9	11.8
ДЗ Палилула	47.5	42.5	7.5	2.5
ДЗ Раковица	32.4	40.5	13.5	13.5
ДЗ Савски венац	45.2	47.6	4.8	2.4
ДЗ Сопот	33.3	53.3	13.3	
ДЗ Стари град	20.0	27.3	40.0	12.7
ДЗ Чукарица	25.4	22.5	43.7	8.5
333 радника МУП-а	37.1	45.7	14.3	2.9
33333С	33.3	57.1	9.5	
333 радника ЖС		100.0		
ДЗ Сурчин	11.6	44.2	30.2	14.0
Укупно	34.3	35.6	18.8	11.2

За електронска унапређења здравствене заштите, одређени проценат корисника се изјаснио да се не односе на њих (електронски рецепт – 20,9%, апликација „Мој доктор“ – 31,5% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 18,1%). У даљој анализи процената и просечних оцена, наведени корисници нису узети у разматрање.

Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања терапије за хронична обољења у апотеци без одласка код изабраног лекара, оцењен је просечном оценом **4,61** (4,58 у претходној години), док су апликацију „Мој доктор“ - **4,25** (у претходној години 4,12) и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система корисници оценили са **4,17** (4,10 у претходној години). То су веће оцене у односу на 2022. годину за све наведене аспекте.

Запажа се да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара добило највише оцене испитиваних корисника у све три службе. Апликацијом „Мој доктор“ и заказивањем преко ИЗИС-а најзадовољнији су корисници педијатријске и гинеколошке службе, док је електронски рецепт нешто боље оцењен на педијатрији у односу на остале две службе (Графикон 16).

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



Чак 76,4% свих корисника оценило је највишом оценом могућност прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара. Гледано по установама, више од 98% корисника у ДЗ Савски венац и око 90% у ДЗ Нови Београд и 333 радника ЖС је оценило електронски рецепт највишом оценом (Табела 14). Најмање испитаника, око 50% има одлично мишљење у ДЗ Звездара, ДЗ Младеновац и 3333 студената. Разлика у мишљењу испитаника о овом аспекту рада између установа је статистички високо значајна ($H=363.077$, $df=19$, $p<0,001$).

У односу на претходну годину, могућност прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара је боље оцењена у 11 установа.

Табела 14. Оцена могућности прописивања лекова путем електронског рецепта

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА (%)				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.72	4.59	4.37	4.8%	2.4%	12.0%	12.0%	68.7%
ДЗ Вождовац	4.85	4.76	4.60	0.6%	1.4%	5.1%	23.4%	69.5%
ДЗ Врачар	4.72	4.63	4.71	1.8%	0.9%	2.6%	14.0%	80.7%
ДЗ Гроцка	4.83	4.73	4.58	4.0%	1.1%	6.8%	9.0%	79.1%
ДЗ Звездара	4.58	4.16	3.94	4.5%	10.6%	21.2%	13.1%	50.5%
ДЗ Земун	4.59	4.59	4.45	4.5%	3.2%	7.7%	12.3%	72.3%
ДЗ Лазаревац	4.81	4.89	4.62		1.4%	4.1%	25.7%	68.9%
ДЗ Младеновац	4.36	3.91	4.03	8.7%	6.7%	11.8%	18.5%	54.4%
ДЗ Нови Београд	4.98	4.95	4.90			0.4%	9.0%	90.6%
ДЗ Обреновац	4.66	4.56	4.83				17.2%	82.8%
ДЗ Палилула	4.70	4.52	4.60	1.1%	0.5%	6.9%	20.7%	70.7%
ДЗ Раковица	4.92	4.56	4.69	1.5%		3.7%	17.2%	77.6%
ДЗ Савски венац	4.87	4.78	4.98			0.3%	1.4%	98.3%
ДЗ Сопот	4.84	4.81	4.52	2.5%		7.6%	22.8%	67.1%
ДЗ Стари град	4.76	4.47	4.66	1.3%	1.3%	6.5%	12.3%	78.6%
ДЗ Чукарица	4.70	4.66	4.71	1.3%	0.4%	3.8%	14.7%	79.8%
ЗЗЗ радника МУП-а	4.19	4.71	4.72	3.0%	1.8%	2.4%	6.0%	86.9%
ЗЗЗЗС	4.33	4.56	4.31	1.7%	1.7%	10.3%	36.2%	50.0%
ЗЗЗ радника ЖС	4.51	4.42	4.90				10.1%	89.9%
ДЗ Сурчин		4.46	4.58	3.3%	1.1%	4.4%	16.6%	74.6%
Укупно	4.71	4.58	4.61	2.0%	1.7%	5.4%	14.4%	76.4%

Апликација „Мој доктор“ добила је углавном високе оцене од корисника различитих здравствених установа (Табела 15), па је тако близу 60% корисника ову апликацију оценило највишом оценом, а још око 23% је дало оцену врло добар- 4. Најнезадовољних корисника, који су дали оцену 1 за апликацију било је 5,9%.

Најзадовољнији су корисници ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд, а најмање задовољни у ДЗ Обреновац, где је 90% испитаника незадовољно овом апликацијом (од 192 испитаника само 20 је одговорило на ово питање), а затим у ДЗ Звездара, ДЗ Барајево и ДЗ Младеновац. Разлика у мишљењу испитаника о овом аспекту рада између установа је статистички високо значајна ($H=459.911$, $df=19$, $p<0,001$).

У односу на претходну годину, апликација „Мој доктор“ и њене могућности су боље оцењени у 9 здравствених установа.

Табела 15. Оцена апликације „Мој доктор“

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.06	4.05	3.55	16.7%	6.1%	16.7%	27.3%	33.3%
ДЗ Вождовац	4.37	4.39	4.35	2.3%	1.9%	6.0%	38.7%	51.1%
ДЗ Врачар	3.75	3.57	4.10	9.8%	3.3%	8.7%	23.9%	54.3%
ДЗ Гроцка	4.55	4.00	4.27	7.5%	1.7%	13.3%	11.7%	65.8%
ДЗ Звездара	3.58	3.65	3.24	12.4%	20.9%	24.2%	15.0%	27.5%
ДЗ Земун	3.68	4.40	4.07	6.6%	3.7%	14.7%	25.7%	49.3%
ДЗ Лазаревац	4.10	4.37	4.28	3.8%	3.8%	9.4%	26.4%	56.6%
ДЗ Младеновац	3.57	3.28	3.58	17.6%	7.7%	14.8%	18.3%	41.5%
ДЗ Нови Београд	4.96	4.83	4.81	0.7%	0.7%	0.3%	13.5%	84.8%
ДЗ Обреновац	4.44	3.33	1.70	40.0%	50.0%	10.0%		
ДЗ Палилула	3.59	4.01	4.15	5.0%	8.4%	9.2%	21.0%	56.3%
ДЗ Раковица	4.67	4.19	4.41	8.1%		6.5%	13.0%	72.4%
ДЗ Савски венац	4.51	4.57	4.88			0.4%	11.8%	87.9%
ДЗ Сопот	4.66	4.66	4.25	6.3%	1.6%	12.5%	20.3%	59.4%
ДЗ Стари град	4.33	4.07	4.50	5.3%		7.0%	14.9%	72.8%
ДЗ Чукарица	4.11	4.27	4.28	6.0%	3.2%	9.6%	19.7%	61.5%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.78	4.46	4.17	7.4%	5.7%	12.5%	11.4%	63.1%
ЗЗЗЗС	3.85	4.24	3.85	7.5%	7.5%	7.5%	47.5%	30.0%
ЗЗЗ радника ЖС	4.58	4.61	4.46				53.7%	46.3%
ДЗ Сурчин		3.80	3.85	12.0%	3.8%	10.5%	34.6%	39.1%
Укупно	4.25	4.12	4.25	5.9%	3.9%	8.3%	23.2%	58.7%

Примена могућности заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а добила је највишу оцену од преко половине корисника у установама примарне здравствене заштите у Београду. Најзадовољнији су корисници ДЗ Савски Венац (преко 90% највиших оцена), а затим у ДЗ Нови Београд, док је у ДЗ Барајево и ДЗ Младеновац сваки пети испитаник дао најнижу оцену (Табела 16). Разлика у мишљењу испитаника о овом аспекту рада између установа је статистички високо значајна ($H=477,096$, $df=19$, $p<0,001$).

У односу на претходну годину, могућност заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а је боље оцењена у 10 установа.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА (%)				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3.92	3.41	3.24	22.2%	7.8%	21.1%	21.1%	27.8%
ДЗ Вождовац	3.67	3.77	4.17	2.5%	4.4%	13.8%	31.7%	47.5%
ДЗ Врачар	3.49	3.36	4.16	5.3%	6.2%	12.4%	19.5%	56.6%
ДЗ Гроцка	4.35	4.24	4.02	10.5%	3.7%	15.4%	14.2%	56.2%
ДЗ Звездара	3.91	3.33	3.46	10.9%	13.5%	26.0%	17.2%	32.3%
ДЗ Земун	3.63	4.44	4.11	5.0%	5.6%	15.6%	20.6%	53.1%
ДЗ Лазаревац	4.82	4.55	3.86	7.5%	7.5%	16.3%	28.8%	40.0%
ДЗ Младеновац	3.79	3.39	3.62	19.1%	5.2%	14.5%	16.8%	44.5%
ДЗ Нови Београд	4.94	4.66	4.68	0.7%	0.4%	1.8%	24.2%	72.9%
ДЗ Обреновац	4.49	4.35	3.76			24.4%	75.6%	
ДЗ Палилула	3.98	4.03	3.94	10.0%	5.8%	11.6%	25.8%	46.8%
ДЗ Раковица	4.24	4.14	4.38	2.3%	2.3%	15.2%	15.9%	64.4%
ДЗ Савски венац	4.69	4.56	4.92			0.8%	6.4%	92.7%
ДЗ Сопот	4.50	4.34	4.16	6.8%	2.7%	9.6%	28.8%	52.1%
ДЗ Стари град	4.26	3.91	4.29	3.9%	7.1%	9.7%	14.3%	64.9%
ДЗ Чукарица	3.77	4.13	4.01	8.4%	5.7%	14.1%	19.8%	51.9%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.77	4.15	4.16	3.6%	5.7%	17.5%	17.0%	56.2%
ЗЗЗЗС	3.90	4.21	4.15	1.9%	7.4%	5.6%	44.4%	40.7%
ЗЗЗ радника ЖС	4.54	4.53	4.47				53.1%	46.9%
ДЗ Сурчин		3.55	4.03	4.8%	4.3%	16.6%	31.6%	42.8%
Укупно	4.11	4.10	4.17	5.4%	4.4%	12.2%	24.1%	53.9%

Саветовање о здравим стиливима живота

Савете о здравим стиливима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 17). Као и претходних година, корисници током редовне посете најчешће добијају савете о значају правилне исхране (49,5%) и редовне физичке активности (48,3%). Изабрани лекар током редовне посете ређе даје савете о одбрани од стреса (36%), штетности пушења (32,7%), штетности алкохола (26,1%), а затим и о сигурном сексу (око 20%), а најређе савете о опасностима злоупотребе дроге (18%), с обзиром да половина испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни.

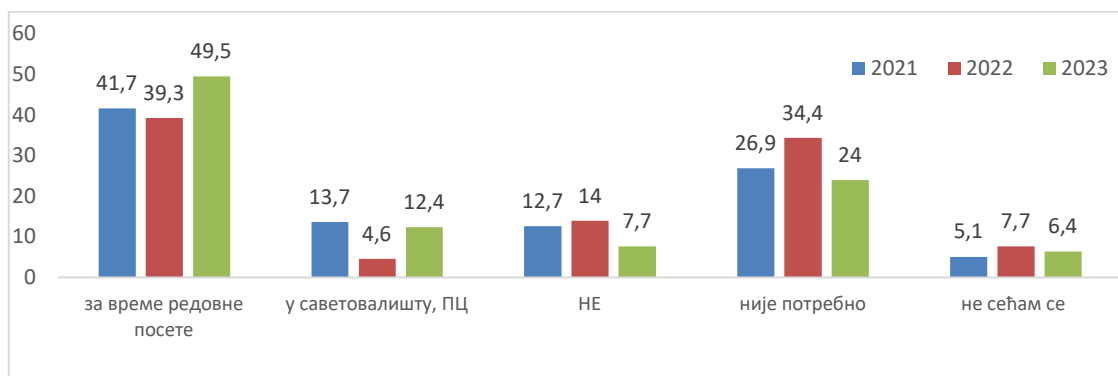
Добијени резултати су слични резултатима из претходне године.

Табела 17. Саветовање о здравим стиливима живота

Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?					
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
Правилна исхрана	49,5	12,4	7,7	24,0	6,4
Важност физичке активности	48,3	12,3	9,0	24,2	6,2
Злоупотреба алкохола	26,1	8,7	14,5	44,1	6,6
Штетност пушења	32,7	9,4	12,1	39,6	6,3
Одбрана од стреса	36,0	9,1	13,3	34,5	7,1
Важност сигурног секса	19,8	9,8	16,4	46,1	7,8
Злоупотреба дрога	17,9	8,1	15,5	51,1	7,5

О правилној исхрани сваки други корисник саветује се са својим изабраним лекаром током редовне посете, а око 12% у превентивном центру/саветовалишту. У односу на претходну годину, смањен је број испитаника који се не сећају да су добили ове савете, као и оних који сматрају да им нису били потребни, а знатно је повећано учешће испитаника који ове савете добијају током редовне посете и у превентивном центру/саветовалишту (Графикон 17).

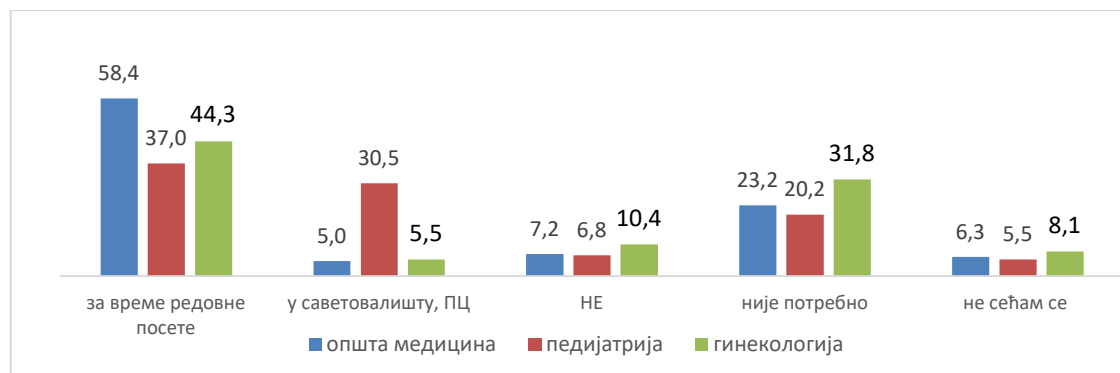
Графикон 17. Саветовање о правилној исхрани (%)



Савете о правилној исхрани пацијенти најчешће добијају за време редовне посете лекару и то сваки други пацијент у служби за здравствену заштиту одраслих, 44% гинеколошких пацијената и 37% у педијатријској служби (Графикон 18). У саветовалишту/превентивном центру ове савете добија сваки трећи педијатријски пацијент, а знатно ређе пацијенти у служби за здравствену заштиту одраслих (5,5%) и служби за здравствену заштиту жена (5%). Постоји статистички високо значајна разлика у

добиању савета о правилној исхрани код испитаника различитих служби ($\chi^2=604,134$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Посматрано по установама, сви испитаници у ДЗ Обреновац добијају савете о правилној исхрани током редовне посете лекару (треба нагласити да су у базу података унети само одговори који се односе на изабраног лекара), а најмање у 333 студената и ДЗ Сурчин, око 30% (Табела 18). У превентивном центру/саветовалишту, информације добија највише испитаника ДЗ Нови Београд, сваки трећи, а најмање их је (изузев ДЗ Обреновац) у 333 студената, само 3,5%. Скоро сваки пети испитаник у ДЗ Младеновац је навео да није добио савете о исхрани. Установљена је статистички високо значајна разлика у добијању савета о правилној исхрани између различитих установа ($\chi^2=761,611$, $df=76$, $p<0,001$).

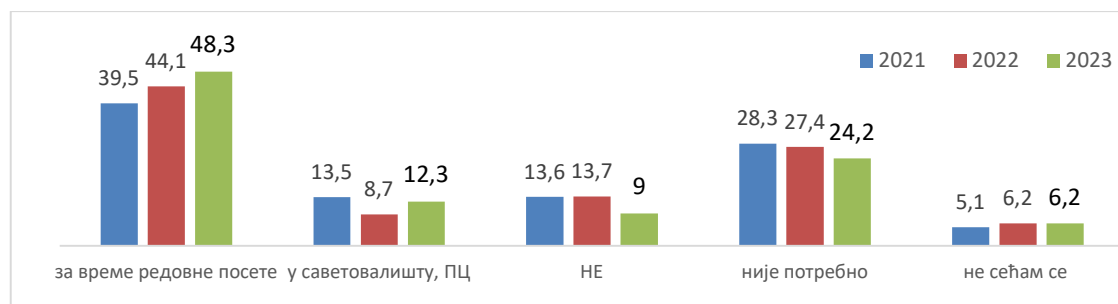
Табела 18. Учесталост саветовања о правилној исхрани по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	48.6%	11.2%	10.3%	25.2%	4.7%
ДЗ Вождовац	67.7%	13.2%	6.6%	10.0%	2.6%
ДЗ Врачар	57.0%	7.0%	2.8%	19.0%	14.1%
ДЗ Гроцка	58.1%	6.0%	5.6%	21.4%	8.8%
ДЗ Звездара	46.4%	9.9%	13.5%	22.2%	7.9%
ДЗ Земун	50.0%	7.3%	11.4%	25.9%	5.5%
ДЗ Лазаревац	59.4%	12.9%	5.0%	15.8%	6.9%
ДЗ Младеновац	41.4%	6.7%	17.2%	28.5%	6.3%
ДЗ Нови Београд	34.0%	33.7%	0.3%	26.5%	5.5%
ДЗ Обреновац	100.0%				
ДЗ Палилула	42.2%	8.6%	11.3%	34.8%	3.1%
ДЗ Раковица	52.0%	15.1%	4.6%	23.7%	4.6%
ДЗ Савски венац	50.4%	21.0%	3.1%	21.0%	4.4%
ДЗ Сопот	52.6%	6.3%	7.4%	27.4%	6.3%
ДЗ Стари град	38.9%	10.9%	12.3%	31.3%	6.6%
ДЗ Чукарица	49.2%	9.5%	7.1%	23.7%	10.5%
333 радника МУП-а	35.0%	5.6%	10.7%	34.1%	14.5%
3333С	30.1%	3.5%	15.9%	42.5%	8.0%

333 радника ЖС	58.9%		3.6%	37.5%	
ДЗ Сурчин	32.1%	19.7%	8.8%	27.3%	12.0%
Укупно	49.5%	12.4%	7.7%	24.0%	6.4%

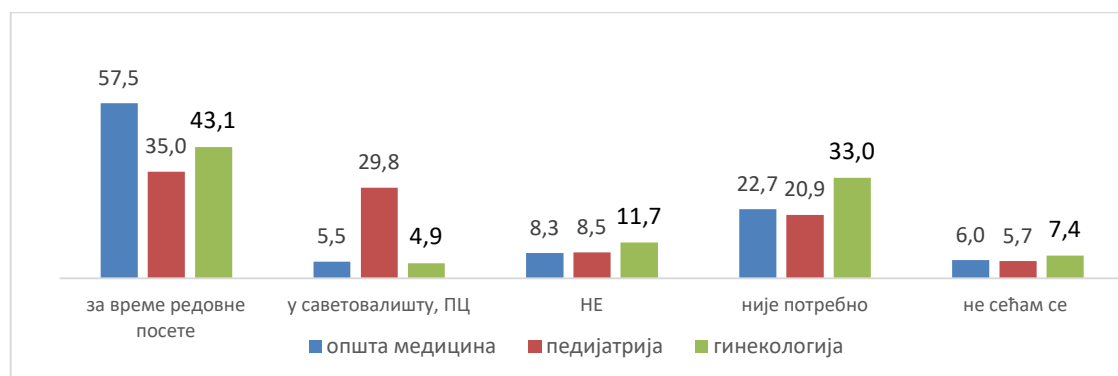
Изабрани лекари најчешће дају својим корисницима савете о важности физичке активности. Ове савете је 48% пацијената добило приликом редовне посете лекару, а око 12% у превентивном центру/саветовалишту (графикон 19).

Графикон 19. Саветовање о физичкој активности (%)



Савете о физичкој активности пацијенти најчешће добијају за време редовне посете лекару и то сваки други пацијент у служби за здравствену заштиту одраслих, као и 35% педијатријских и 43% гинеколошких пацијената (Графикон 20). У саветовалишту/превентивном центру ове савете добија сваки трећи педијатријски пацијент, а знатно ређе пацијенти у служби за здравствену заштиту одраслих (5,5%) и служби за здравствену заштиту жена (4,9%). Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о значају физичке активности код испитаника различитих служби ($\chi^2=568,856$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Посматрано по установама, сви испитаници у ДЗ Обреновац добијају савете о физичкој активности током редовне посете лекару (треба нагласити да су у базу података унети само одговори који се односе на изабраног лекара), а најмање у 333 студената, 29% (Табела 19). У превентивном центру/саветовалишту, информације добија највише испитаника ДЗ Нови Београд, сваки трећи, а најмање их је, са изузетком ДЗ Обреновац и 333 радника ЖС, у 333 радника МУП-а, мање од 6%. Сваки пети испитаник у ДЗ Младеновац је навео да није добио савете о физичкој активности. Установљена је

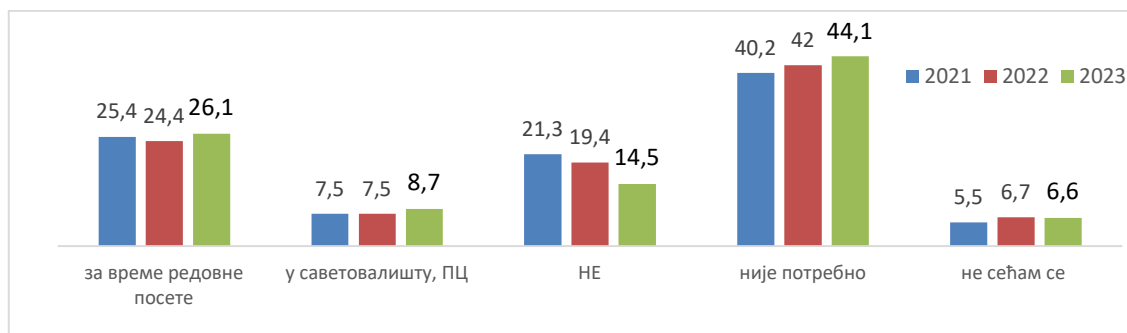
статистички високо значајна разлика у добијању савета о физичкој активности између различитих установа ($\chi^2=749,651$, $df=76$, $p<0,001$).

Табела 19. Учесталост саветовања о важности физичке активности по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	46.7%	10.5%	14.3%	24.8%	3.8%
ДЗ Вождовац	66.5%	14.1%	6.5%	10.7%	2.3%
ДЗ Врачар	54.0%	9.4%	3.6%	18.0%	15.1%
ДЗ Гроцка	54.1%	7.8%	8.3%	22.0%	7.8%
ДЗ Звездара	44.3%	7.7%	16.7%	24.0%	7.3%
ДЗ Земун	49.1%	6.4%	12.7%	25.5%	6.4%
ДЗ Лазаревац	60.0%	10.0%	6.0%	17.0%	7.0%
ДЗ Младеновац	40.1%	8.4%	19.8%	27.3%	4.4%
ДЗ Нови Београд	38.4%	33.7%	0.3%	22.7%	5.0%
ДЗ Обреновац	100.0%				
ДЗ Палилула	40.2%	10.2%	10.5%	36.3%	2.7%
ДЗ Раковица	48.7%	9.2%	7.2%	28.3%	6.6%
ДЗ Савски венац	52.0%	18.2%	4.3%	22.4%	3.1%
ДЗ Сопот	53.3%	7.6%	5.4%	27.2%	6.5%
ДЗ Стари град	36.8%	9.3%	12.7%	34.3%	6.9%
ДЗ Чукарица	44.4%	13.9%	9.4%	22.2%	10.1%
ЗЗЗ радника МУП-а	34.0%	5.7%	11.8%	33.5%	15.1%
ЗЗЗЗС	28.6%	6.3%	17.9%	40.2%	7.1%
ЗЗЗ радника ЖС	56.0%		3.0%	41.1%	
ДЗ Сурчин	32.1%	15.4%	14.6%	25.0%	12.9%
Укупно	48.3%	12.3%	9.0%	24.2%	6.2%

Сваки четврти корисник је добио савет од изабраног лекара о штетности злоупотребе алкохола током редовне посете, док 44% сматра да им такав савет није ни потребан (Графикон 21).

Графикон 21. Саветовање о штетности злоупотребе алкохола (%)



Посматрано по службама, највеће учешће пацијената који добијају савете о злоупотреби алкохола приликом редовне посете лекару, око 31%, је у служби за здравствену заштиту одраслих, а 27% у гинекологији (Графикон 22). Најмање одраслих пацијената је добило овакве савете у превентивном центру, а око 45% пацијената у све три

службе сматра да им наведени савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности злоупотребе алкохола код испитаника различитих служби ($\chi^2=267,099$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Посматрано по установама, сви испитаници у ДЗ Обреновац добијају савете о штетности злоупотребе алкохола (и за ово питање су у базу података унети само одговори који се односе на изабраног лекара) током редовне посете лекару, а најмање у 333 радника ЖС (4,2%) и ДЗ Нови Београд, 5,5% (Табела 20).

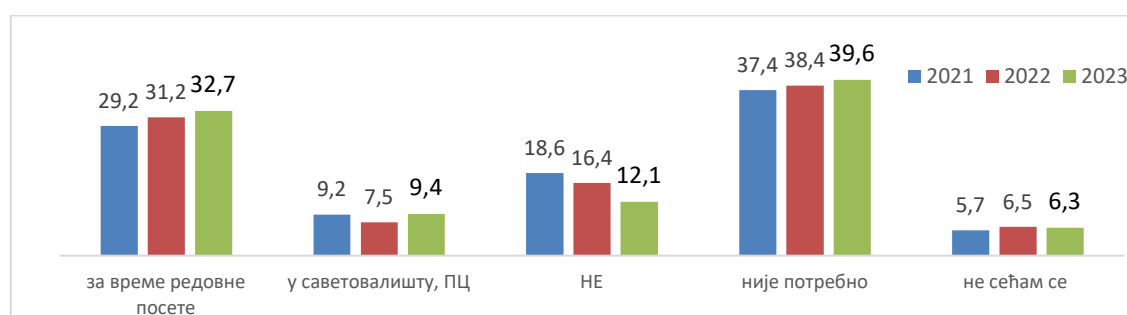
Табела 20. Учесталост саветовања о штетности злоупотребе алкохола

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	31.4%	8.6%	14.3%	43.8%	1.9%
ДЗ Вождовац	26.2%	14.1%	19.6%	37.9%	2.3%
ДЗ Врачар	27.3%	6.1%	7.6%	47.7%	11.4%
ДЗ Гроцка	38.4%	4.4%	11.8%	39.4%	5.9%
ДЗ Звездара	34.2%	7.2%	20.7%	30.8%	7.2%
ДЗ Земун	35.9%	4.5%	13.6%	39.5%	6.4%
ДЗ Лазаревац	28.0%	10.8%	18.3%	35.5%	7.5%
ДЗ Младеновац	26.8%	7.5%	21.9%	38.2%	5.7%
ДЗ Нови Београд	5.5%	21.0%	3.9%	63.3%	6.4%
ДЗ Обреновац	100.0%				
ДЗ Палилула	24.2%	5.9%	16.8%	50.8%	2.3%
ДЗ Раковица	38.8%	5.3%	11.2%	39.5%	5.3%
ДЗ Савски венац	35.2%	2.1%	7.7%	50.9%	4.2%
ДЗ Сопот	25.6%	2.3%	7.0%	58.1%	7.0%
ДЗ Стари град	21.5%	7.5%	16.5%	44.5%	10.0%
ДЗ Чукарица	21.7%	17.1%	17.8%	31.3%	12.1%
333 радника МУП-а	21.1%	5.2%	13.1%	45.5%	15.0%
3333С	24.1%	2.7%	17.9%	48.2%	7.1%
333 радника ЖС	4.2%		12.5%	83.3%	
ДЗ Сурчин	21.8%	7.6%	19.7%	35.3%	15.5%
Укупно	26.1%	8.7%	14.5%	44.1%	6.6%

У превентивном центру/саветовалишту, информације добија највише испитаника ДЗ Нови Београд, сваки пети, а најмање их је, са изузетком ДЗ Обреновац и 333 радника ЖС, у ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот, само 2%. Сваки пети испитаник у ДЗ Младеновац је навео да није добио савете о штетности злоупотребе алкохола. Установљена је статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности злоупотребе алкохола између различитих установа ($\chi^2=790,997$, $df=76$, $p<0,001$).

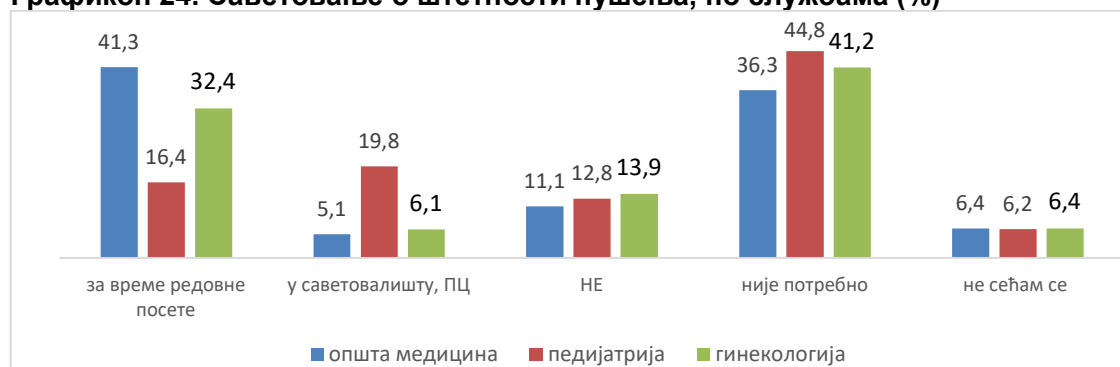
Скоро сваки трећи испитаник добија савете о штетности пушења приликом редовне посете лекару, а знатно мање у превентивном центру, док највећи број испитаника (око 40%) сматра да им такви савети нису потребни (Графикон 23).

Графикон 23. Саветовање о штетности пушења (%)



Посматрано по службама, највеће учешће пацијената који добијају савете о штетности пушења приликом редовне посете лекару, око 41%, је у служби за здравствену заштиту одраслих, а 32% у гинекологији (Графикон 24). Најмање одраслих пацијената је добило овакве савете у превентивном центру, а истовремено највише педијатријских пацијената сматра да им наведени савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности пушења код испитаника различитих служби ($\chi^2=358,475$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Сви испитаници у ДЗ Обреновац добијају током редовне посете изабраном лекару савете о штетности пушења (и за ово питање су у базу података унети само одговори који се односе на изабраног лекара), (Табела 21), док преко половине корисника у ДЗ Сопот и ДЗ Стари град сматрају да им ти савети нису потребни. Установљена је статистички високо

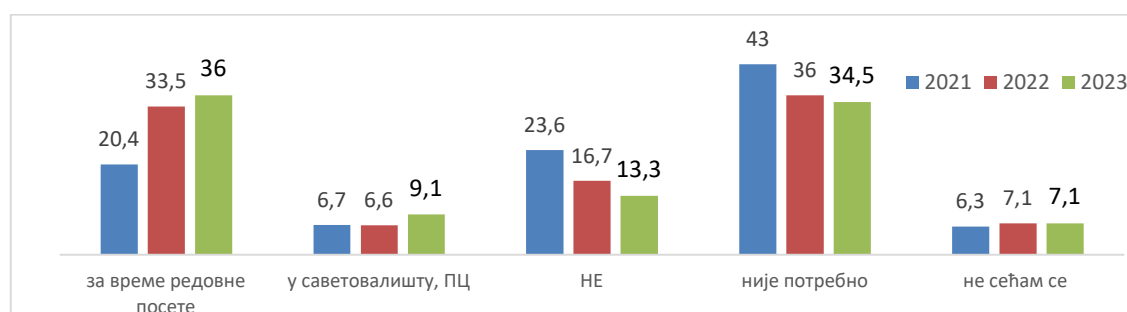
значајна разлика у добијању савета о штетности пушења између различитих установа ($\chi^2=649,437$, $df=76$, $p<0,001$).

Табела 21. Учесталост саветовања о штетности пушења по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	35.0%	15.5%	13.6%	35.0%	1.0%
ДЗ Вождовац	33.0%	16.4%	13.5%	34.9%	2.3%
ДЗ Врачар	33.3%	5.3%	7.6%	42.4%	11.4%
ДЗ Гроцка	42.4%	5.4%	10.3%	36.0%	5.9%
ДЗ Звездара	36.3%	6.5%	20.2%	30.2%	6.9%
ДЗ Земун	35.9%	4.5%	15.0%	39.1%	5.5%
ДЗ Лазаревац	38.3%	10.6%	13.8%	34.0%	3.2%
ДЗ Младеновац	30.3%	4.8%	20.6%	36.8%	7.5%
ДЗ Нови Београд	23.8%	21.0%	1.4%	48.1%	5.8%
ДЗ Обреновац	100.0%				
ДЗ Палилула	29.7%	6.3%	13.7%	48.0%	2.3%
ДЗ Раковица	42.8%	6.6%	6.6%	38.2%	5.9%
ДЗ Савски венац	40.6%	1.0%	5.5%	48.8%	4.1%
ДЗ Сопот	31.8%	3.4%	5.7%	50.0%	9.1%
ДЗ Стари град	18.9%	8.2%	15.3%	49.5%	8.2%
ДЗ Чукарица	24.6%	17.9%	16.4%	31.1%	10.0%
ЗЗЗ радника МУП-а	23.1%	5.7%	12.3%	45.3%	13.7%
ЗЗЗЗС	29.2%	3.5%	15.9%	46.0%	5.3%
ЗЗЗ радника ЖС	50.0%		3.0%	47.0%	
ДЗ Сурчин	21.5%	10.9%	19.4%	30.8%	17.4%
Укупно	32.7%	9.4%	12.1%	39.6%	6.3%

Трећина корисника добија савете о избегавању и одбрани од стреса током редовне посете изабраном лекару, а око 9% у превентивном центру/саветовалишту. Више од трећине корисника сматра да им овај савет није потребан (Графикон 25). На ово питање није одговорило 637 (13,3%) испитаника.

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



Посматрано по службама, пацијенти у служби за здравствену заштиту одраслих најчешће добијају савете о избегавању и одбрани од стреса приликом редовне посете лекару, сваки други, а знатно мање у превентивном центру (Графикон 26). Према очекивању, највише педијатријских пацијената сматра да им наведени савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о избегавању и одбрани од стреса код испитаника различитих служби ($\chi^2=403,419$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Савете о одбрани од стреса добија сваки други испитаник у ДЗ Лазаревац приликом редовне посете изабраном лекару (Табела 22).

Табела 22. Учесталост саветовања о избегавању/одбрани од стреса

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	44.8%	9.5%	13.3%	28.6%	3.8%
ДЗ Вождовац	45.0%	14.9%	15.6%	22.1%	2.4%
ДЗ Врачар	38.1%	5.2%	9.0%	34.3%	13.4%
ДЗ Гроцка	42.1%	7.7%	13.8%	28.7%	7.7%
ДЗ Звездара	42.1%	4.6%	17.5%	29.2%	6.7%
ДЗ Земун	41.8%	4.1%	15.0%	32.3%	6.8%
ДЗ Лазаревац	50.0%	15.2%	9.8%	16.3%	8.7%
ДЗ Младеновац	28.8%	7.7%	22.1%	35.6%	5.9%
ДЗ Нови Београд	33.0%	21.1%	1.4%	38.2%	6.4%
ДЗ Обреновац	100.0%				
ДЗ Палилула	30.5%	5.1%	16.0%	44.9%	3.5%
ДЗ Раковица	52.6%	5.3%	5.3%	31.6%	5.3%
ДЗ Савски венац	44.1%	1.0%	6.6%	44.1%	4.2%
ДЗ Сопот	34.9%	4.7%	9.3%	41.9%	9.3%
ДЗ Стари град	26.0%	9.2%	14.8%	42.3%	7.7%
ДЗ Чукарица	24.1%	17.5%	15.7%	30.3%	12.4%
ЗЗЗ радника МУП-а	23.1%	4.2%	13.2%	44.8%	14.6%
ЗЗЗЗС	27.4%	8.0%	17.7%	41.6%	5.3%
ЗЗЗ радника ЖС	35.7%		7.7%	56.5%	
ДЗ Сурчин	20.2%	6.9%	24.5%	28.8%	19.7%

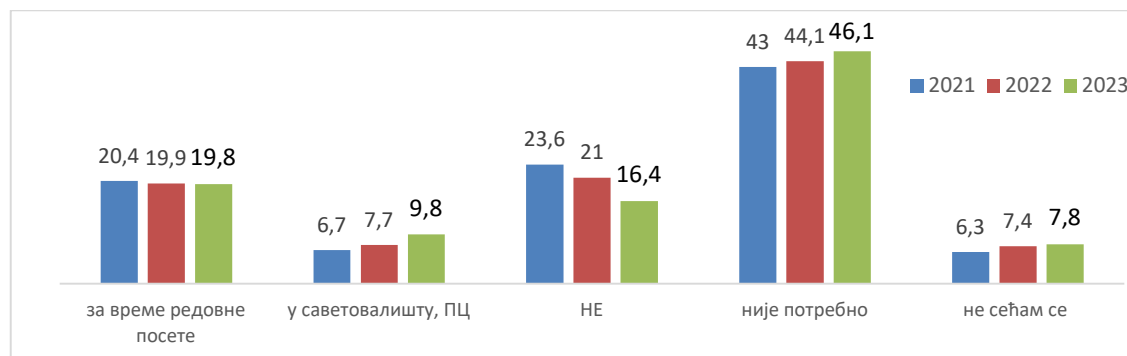
Укупно	36.0%	9.1%	13.3%	34.5%	7.1%
--------	-------	------	-------	-------	------

У ДЗ Обреновац од 192 испитаника, само је 1 одговор на ово питање унет у базу података.

Сваки пети испитаник у ДЗ Нови Београд добија савете о избегавању и одбрани од стреса у превентивном центру, док више од половине испитаника у 333 радника „Железнице Србије“ сматра да им овакви савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у саветовању о избегавању и одбрани од стреса код испитаника различитих установа ($\chi^2=608,099$, $df=76$, $p<0,001$).

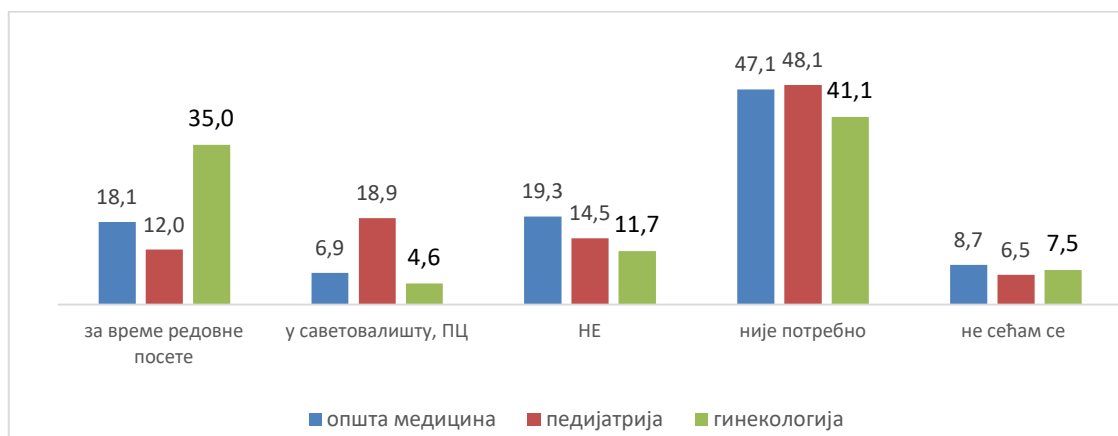
С обзиром да готово сваки други испитаник сматра да му није потребно саветовање о важности сигурног секса, тек сваки пети корисник добија ове савете током редовне посете изабраном лекару и још 9,8% у превентивном центру/саветовалишту (Графикон 27). На ово питање није одговорило 644 (13,4%) испитаника.

Графикон 27. Саветовање о сигурном сексу (%)



Посматрано по службама, гинеколошки пацијенти најчешће добијају савете о важности сигурног секса приликом редовне посете лекару, око 35%, а супротно очекивању ови пацијенти добијају најмање савета у превентивном центру/саветовалишту (Графикон 28). Преко 40% пацијената у све три службе сматра да им наведени савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о важности сигурног секса код испитаника различитих служби ($\chi^2=312,909$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Савете о важности сигурног секса приликом редовне посете лекару добијају сви испитаници у ДЗ Обреновац, међутим било је само 5 одговора од 192 испитаника, а затим у ДЗ Раковица (38%), 333 студената и ДЗ Лазаревац, док ниједан испитаник у 333 радника ЖС не добија ове савете приликом редовне посете лекару (Табела 23). Сваки пети испитаник у ДЗ Нови Београд добија ове савете у превентивном центру, док око 84% испитаника у 333 радника „Железнице Србије“ сматра да им овакви савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у саветовању о важности сигурног секса код испитаника различитих установа ($\chi^2=806,806$, $df=76$, $p<0,001$).

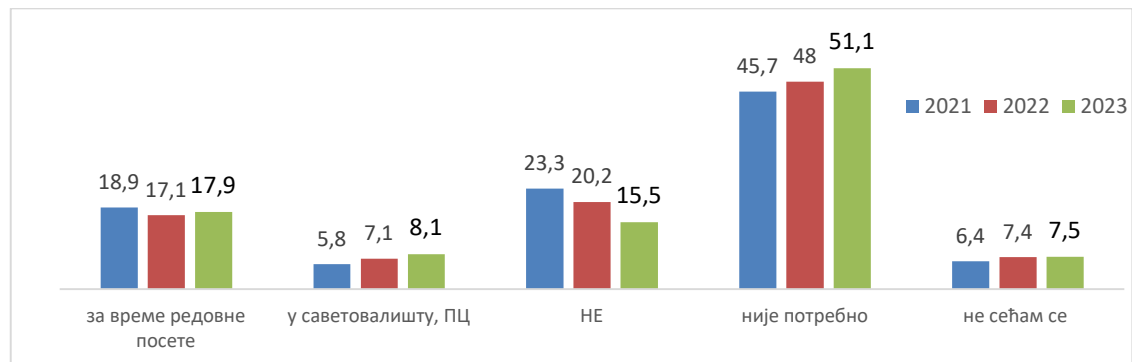
Табела 23. Учесталост саветовања о важности сигурног секса по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	24.0%	11.5%	20.2%	43.3%	1.0%
ДЗ Вождовац	14.6%	21.4%	23.9%	35.1%	5.0%
ДЗ Врачар	21.3%	8.1%	9.6%	47.1%	14.0%
ДЗ Гроцка	31.1%	3.6%	17.1%	40.4%	7.8%
ДЗ Звездара	31.3%	6.3%	18.3%	36.7%	7.5%
ДЗ Земун	27.3%	3.6%	15.9%	45.9%	7.3%
ДЗ Лазаревац	34.8%	9.0%	19.1%	30.3%	6.7%
ДЗ Младеновац	16.7%	5.4%	30.8%	38.5%	8.6%
ДЗ Нови Београд	8.0%	20.7%	3.6%	59.7%	8.0%
ДЗ Обреновац	100.0%				
ДЗ Палилула	16.0%	5.5%	16.0%	58.6%	3.9%
ДЗ Раковица	38.2%	5.9%	6.6%	44.1%	5.3%
ДЗ Савски венац	24.4%	1.4%	9.5%	60.8%	3.9%
ДЗ Сопот	20.9%	4.7%	9.3%	54.7%	10.5%
ДЗ Стари град	18.3%	7.1%	17.3%	50.8%	6.6%
ДЗ Чукарица	17.8%	18.5%	15.6%	35.9%	12.2%
333 радника МУП-а	18.9%	2.8%	11.3%	50.9%	16.0%
3333С	35.4%	7.1%	16.8%	36.3%	4.4%
333 радника ЖС			16.1%	83.9%	

ДЗ Сурчин	14.1%	7.7%	25.2%	32.1%	20.9%
Укупно	19.8%	9.8%	16.4%	46.1%	7.8%

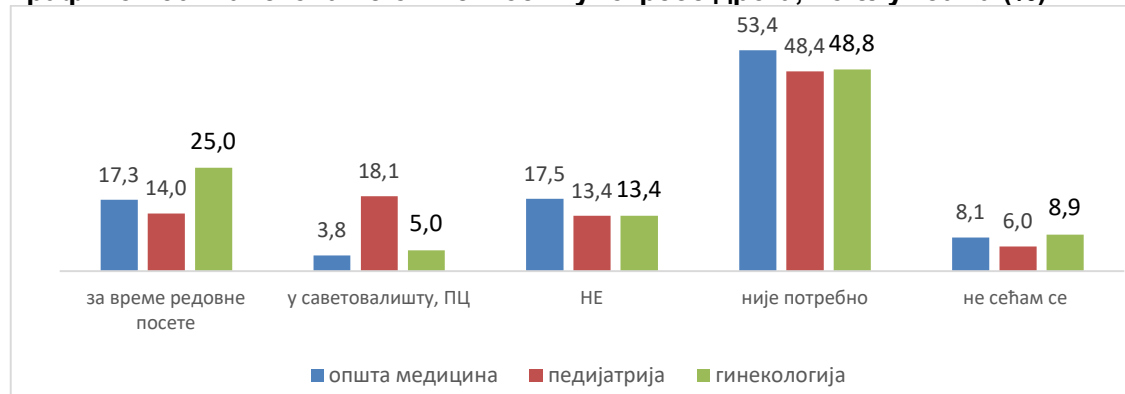
Сваки други испитаник сматра да му није потребно саветовање о штетности употребе дрога, а сваки пети наводи да овакве савете није добио. Сваки четврти испитаник је добио савете о штетности употребе дрога и то 17% током редовне посете изабраном лекару, а око 7% у превентивном центру/саветовалишту (Графикон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

Графикон 29. Саветовање о штетности употребе дрога (%)



Посматрано по службама, гинеколошки пацијенти најчешће добијају савете о штетности употребе дрога приликом редовне посете лекару, 25%. У превентивном центру/саветовалишту највише оваквих савета добијају педијатријски пацијенти (Графикон 30). Највише одраслих пацијената сматра да им наведени савети нису потребни, а такође највише нису добили ове савете. Постоји статистички високо значајна разлика у добијању савета о штетности употребе дрога код испитаника различитих служби ($\chi^2=259,652$, $df=8$, $p<0,001$).

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



Савете о штетности употребе дрога добијају сви испитаници у ДЗ Обреновац приликом редовне посете лекару (и за ово питање су у базу података унети само одговори који се односе на изабраног лекара и то 9 одговора од 192 испитаника), а затим у ДЗ Раковица (38%), ДЗ Звездара и ДЗ Гроцка, а око 4% испитаника у ДЗ Нови Београд, док у 333 радника „Железнице Србије“ изабрани лекари нису давали овакве савете (Табела 24). Сваки пети испитаник у ДЗ Нови Београд добија савете о штетности употребе дрога у превентивном центру, док 84,5% испитаника у 333 радника „Железнице Србије“ сматра да им овакви савети нису потребни. Постоји статистички високо значајна разлика у саветовању о штетности употребе дрога код испитаника различитих установа ($\chi^2=757,659$, $df=76$, $p<0,001$).

Табела 24. Учесталост саветовања о штетности употребе дрога по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Барајево	24.5%	10.8%	13.7%	45.1%	5.9%
ДЗ Вождовац	11.0%	11.7%	24.1%	50.6%	2.6%
ДЗ Врачар	20.6%	5.9%	8.1%	50.7%	14.7%
ДЗ Гроцка	30.3%	2.6%	12.8%	47.7%	6.7%
ДЗ Звездара	31.4%	6.7%	18.0%	34.7%	9.2%
ДЗ Земун	25.0%	4.5%	15.5%	48.2%	6.8%
ДЗ Лазаревац	25.6%	7.8%	17.8%	38.9%	10.0%
ДЗ Младеновац	19.3%	5.5%	28.4%	41.3%	5.5%
ДЗ Нови Београд	4.1%	20.7%	3.6%	64.4%	7.2%
ДЗ Обреновац	100.0%				
ДЗ Палилула	14.8%	4.7%	14.8%	60.2%	5.5%
ДЗ Раковица	38.2%	5.3%	5.9%	44.1%	6.6%
ДЗ Савски венац	22.1%	1.1%	10.0%	63.0%	3.9%
ДЗ Сопот	18.8%	2.4%	8.2%	64.7%	5.9%
ДЗ Стари град	16.0%	6.7%	16.0%	53.6%	7.7%
ДЗ Чукарица	16.5%	17.6%	17.9%	35.9%	12.1%
ЗЗЗ радника МУП-а	15.0%	3.3%	11.3%	56.8%	13.6%
ЗЗЗЗС	25.7%	5.3%	16.8%	47.8%	4.4%
ЗЗЗ радника ЖС			15.5%	84.5%	
ДЗ Сурчин	14.2%	8.8%	19.7%	36.4%	20.9%
Укупно	17.9%	8.1%	15.5%	51.1%	7.5%

Примећује се да су у ДЗ Обреновац за сва питања о саветовању, одговори унети само за савете добијене приликом посете изабраном лекару, што је потребно исправити приликом следећег истраживања задовољства корисника радом изабраних лекара.

Изабрани лекари ДЗ Вождовац, ДЗ Лазаревац, и ЗЗЗ ЖС су, према мишљењу испитаника, били међу најажурнијима приликом превентивног саветовања током редовне посете за правилну исхрану и редовну физичку активност, а лекари у ДЗ Раковица, ДЗ Гроцка и ДЗ Лазаревац су највише давали савете о одбрани од стреса, штетности пушења, штетности алкохола, сигурном сексу и опасности од злоупотребе дроге. У превентивном центру/саветовалишту ове савете су најчешће добијали испитаници ДЗ Нови Београд. Највише испитаника у ДЗ Младеновац није добило савете о здравим стиловима живота од изабраног лекара.

Обављање скрининг прегледа

За скрининг прегледе, сваки четврти или пети корисник се изјаснио да се не односе на њих (рак дебелог црева – 21,4%, рак грлића материце – 27,3%, рак дојке – 27,3%, откривање кардиоваскуларног ризика – 20,7%, откривање дијабетеса тип 2 – 20,6% и откривање депресије – 22,8%), а још око 13-15% испитаника није одговорило на свако

питање о скринингу. У даљој анализи процената, наведени корисници нису узети у разматрање.

Од 24,2% - 43,7% испитаних корисника изјаснило се да је обавило скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2023. године, што је више у односу на претходну годину за сваки наведени скрининг (Табела 25). Највећи удео корисника урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића материце (43,7%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (67,6%), затим скрининг за рано откривање рака дебелог црева (64%), кардиоваскуларног ризика и дијабетеса типа 2 (по 59%).

Табела 25. Обављање скрининг прегледа (%)

Тип скрининг прегледа	Да			Не			Не знам/ Не сећам се		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева (у последње 2 године)	20.0	21.2	28.9	69.6	71.0	63.9	10.5	7.9	7.2
Скрининг/рано откривање рака грлића материце (у последње 3 године)	31.5	36.5	43.7	58.7	57.2	49.4	9.8	6.3	6.9
Скрининг/рано откривање рака дојке (у последње 2 године)	27.5	33.9	39.3	63.3	59.7	54.2	9.2	6.4	6.6
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика (у последњих 5 година)	22.9	25.7	32.8	66.5	66.3	59.3	10.5	8.0	8.0
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 (у последње 3)	22.8	27.3	33.2	67.1	64.9	59.4	10.1	7.8	7.4
Скрининг/рано откривање депресије (у последњих годину дана)	11.6	17.5	24.2	77.4	75.0	67.6	11.0	7.5	8.3

Скрининг за рано откривање рака дебелог црева обавило је 29% свих корисника. Највећи је удео корисника 333 студената који нису обавили овај скрининг, с обзиром да се не налазе у добној групи која је обухваћена скринингом, а затим у ДЗ Барајево (13%) и ДЗ Сурчин. Највећи је удео корисника у ДЗ Обреновац који су се изјаснили да су обавили овај скрининг преглед, чак 81%, **међутим у овој установи нису унети подаци са одговором „не знам/не сећам се“, тако да су обрађени одговори само 16 од укупно 192 испитаника.** У ДЗ Вождовац и ДЗ Савски венац је сваки други испитаник обавио овај преглед (Табела 26). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дебелог црева код испитаника различитих установа ($\chi^2=387,968$, $df=38$, $p<0,001$).

Ако посматрамо само службу за здравствену заштиту одраслих грађана, проценат корисника који се изјаснио да је урадио скрининг за рано откривање рака дебелог црева у последње две године је виши и износи 39,3%. Поред ДЗ Обреновац (81%), где је одговоре

дало само 16 испитаника, и у ДЗ Вождовац, ДЗ Раковица и ДЗ Савски венац је више од половине испитаника навело да је обавило скрининг. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дебелог црева код испитаника службе опште медицине различитих установа ($\chi^2=370,454$, $df=38$, $p<0,001$).

Табела 26. Скрининг за рано откривање рака дебелог црева

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба опште медицине			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	13.3%	66.7%	20.0%	12.9%	72.9%	14.3%
ДЗ Вождовац	64.5%	30.5%	5.0%	47.4%	48.6%	4.0%
ДЗ Врачар	53.2%	40.4%	6.4%	28.1%	67.7%	4.2%
ДЗ Гроцка	41.8%	45.9%	12.2%	28.0%	64.6%	7.4%
ДЗ Звездара	36.8%	45.6%	17.6%	27.9%	58.9%	13.2%
ДЗ Земун	23.2%	72.7%	4.0%	17.4%	78.5%	4.1%
ДЗ Лазаревац	34.3%	62.9%	2.9%	28.4%	64.2%	7.5%
ДЗ Младеновац	22.1%	73.7%	4.2%	15.3%	79.9%	4.8%
ДЗ Нови Београд	46.9%	42.2%	10.9%	40.3%	50.6%	9.1%
ДЗ Обреновац	81.3%	18.8%		81.3%	18.8%	
ДЗ Палилула	22.2%	59.5%	18.3%	14.4%	74.5%	11.1%
ДЗ Раковица	55.0%	40.0%	5.0%	29.8%	63.2%	7.0%
ДЗ Савски венац	56.6%	39.5%	3.9%	55.0%	40.3%	4.7%
ДЗ Сопот	35.7%	64.3%		23.0%	72.1%	4.9%
ДЗ Стари град	19.4%	68.1%	12.5%	14.8%	75.9%	9.3%
ДЗ Чукарица	35.4%	63.1%	1.5%	26.8%	68.7%	4.5%
ЗЗЗ радника МУП-а	34.5%	49.3%	16.2%	32.0%	54.9%	13.1%
ЗЗЗЗС	3.4%	92.0%	4.6%	3.8%	92.4%	3.8%
ЗЗЗ радника ЖС	39.5%	59.6%	0.9%	29.1%	70.3%	0.6%
ДЗ Сурчин	27.5%	37.7%	34.8%	13.6%	67.1%	19.3%
Укупно	39.3%	51.3%	9.4%	28.9%	63.9%	7.2%

Скрининг за рано откривање рака грлића материце су у највећем проценту обавиле кориснице ДЗ Обреновац (87% - од 192 испитаника, 23 је одговорило на ово питање), а затим ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд (по 70%), док је највише корисница које нису урадиле овај скрининг преглед било у ДЗ Младеновац и ЗЗЗ студената, по 69% (Табела 27). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака грлића материце код испитаника различитих установа ($\chi^2=305,902$, $df=38$, $p<0,001$).

Уколико посматрамо само службу за здравствену заштиту жена, где се и спроводи ова врста скрининга, видимо да су у ДЗ Обреновац све кориснице у последње три године урадиле скрининг за рано откривање рака грлића материце (од 34 анкетиране жене 14 је дало одговор и то позитиван), по 90% у ДЗ Барајево и ДЗ Нови Београд, а најмање у ДЗ Врачар (33,3%). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака грлића материце код испитаница гинеколошке службе различитих установа ($H=97,132$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 27. Скрининг за рано откривање рака грлића материце

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту жена			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	90.0%	5.0%	5.0%	37.5%	48.6%	13.9%
ДЗ Вождовац	55.2%	41.9%	2.9%	54.1%	40.3%	5.6%
ДЗ Врачар	33.3%	66.7%		33.3%	56.7%	10.0%
ДЗ Гроцка	56.8%	40.5%	2.7%	37.6%	57.6%	4.8%
ДЗ Звездара	42.1%	52.6%	5.3%	31.5%	55.2%	13.3%
ДЗ Земун	66.0%	30.0%	4.0%	35.0%	60.7%	4.3%
ДЗ Лазаревац	76.5%	17.6%	5.9%	53.8%	41.5%	4.6%
ДЗ Младеновац	42.9%	38.1%	19.0%	26.6%	69.1%	4.3%
ДЗ Нови Београд	90.0%	3.3%	6.7%	70.0%	20.0%	10.0%
ДЗ Обреновац	100.0%			87.0%	13.0%	
ДЗ Палилула	45.0%	55.0%		29.4%	65.5%	5.1%
ДЗ Раковица	48.7%	43.6%	7.7%	41.2%	49.1%	9.6%
ДЗ Савски венац	88.8%	10.0%	1.3%	69.8%	25.9%	4.2%
ДЗ Сопот	64.3%	35.7%		37.9%	56.9%	5.2%
ДЗ Стари град	85.2%	13.0%	1.9%	49.7%	43.3%	7.0%
ДЗ Чукарица	73.9%	23.2%	2.9%	48.0%	47.4%	4.6%
333 радника МУП-а	58.8%	38.2%	2.9%	48.7%	36.7%	14.7%
3333С	47.6%	52.4%		28.9%	69.1%	2.1%
333 радника ЖС	52.9%	47.1%		39.0%	61.0%	
ДЗ Сурчин	60.5%	34.9%	4.7%	29.8%	52.7%	17.6%
Укупно	64.3%	32.4%	3.3%	43.7%	49.4%	6.9%

Скрининг за рано откривање рака дојке обавило је највише корисница ДЗ Обреновац (88,5%), где је од 192 испитаника само 26 одговорило на ово питање, а затим у ДЗ Савски венац (око 70%), а најмање га је урадило корисница ДЗ Сурчин (19,2%), ДЗ Палилула (20%) и 333 студената и ДЗ Младеновац, по 21% (Табела 28). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дојке код испитаника различитих установа ($\chi^2=355,798$, $df=38$, $p<0,001$).

Анализирајући само одговоре корисница гинеколошке службе, запажа се да проценат жена које су се изјасниле да им је урађен скрининг износи 52%. Све испитанице у ДЗ Обреновац су навеле да су обавиле скрининг преглед за рано откривање рака дојке (од 34 анкетиране кориснице, 14 је одговорило на ово питање, све позитивно), а око 90% у ДЗ Савски венац и ДЗ Барајево, док је најмање пацијенткиња обухваћених овим скринингом у ДЗ Палилула, 20%. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање рака дојке код испитаника гинеколошке службе различитих установа ($N=133,913$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 28. Скрининг за рано откривање рака дојке

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту жена			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	88.2%	5.9%	5.9%	40.0%	49.3%	10.7%
ДЗ Вождовац	50.5%	48.6%	1.0%	49.3%	46.9%	3.8%
ДЗ Врачар	46.2%	50.0%	3.8%	35.6%	55.6%	8.9%
ДЗ Гроцка	43.2%	51.4%	5.4%	35.4%	60.4%	4.3%
ДЗ Звездара	25.0%	69.4%	5.6%	30.8%	54.1%	15.1%
ДЗ Земун	45.1%	49.0%	5.9%	29.4%	65.6%	4.9%
ДЗ Лазаревац	29.4%	61.8%	8.8%	30.8%	61.5%	7.7%
ДЗ Младеновац	35.0%	45.0%	20.0%	21.0%	75.2%	3.8%
ДЗ Нови Београд	72.7%	27.3%		65.5%	26.4%	8.0%
ДЗ Обреновац	100.0%			88.5%	11.5%	
ДЗ Палилула	20.0%	80.0%		20.1%	76.4%	3.4%
ДЗ Раковица	46.2%	51.3%	2.6%	39.1%	53.0%	7.8%
ДЗ Савски венац	91.2%	7.4%	1.5%	68.9%	26.7%	4.4%
ДЗ Сопот	40.0%	60.0%		35.2%	61.1%	3.7%
ДЗ Стари град	70.4%	25.9%	3.7%	44.0%	49.7%	6.3%
ДЗ Чукарица	47.8%	44.8%	7.5%	39.3%	51.5%	9.2%
ЗЗЗ радника МУП-а	52.9%	47.1%		36.7%	48.7%	14.7%
ЗЗЗЗС	23.8%	76.2%		21.4%	77.6%	1.0%
ЗЗЗ радника ЖС	70.6%	29.4%		52.5%	47.5%	
ДЗ Сурчин	25.6%	69.2%	5.1%	19.2%	64.0%	16.8%
Укупно	51.7%	44.7%	3.6%	39.3%	54.2%	6.6%

Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година урадио је сваки други испитаник само у ДЗ Савски венац (Табела 29). Међу установама са највећом учесталošћу обављеног скрининга за откривање кардиоваскуларног ризика се издвајају ДЗ Вождовац (48%), ДЗ Гроцка и ЗЗЗ радника ЖС (по 41%), док је овај скрининг урадило мање од 10% корисника ЗЗЗ студената, где је низак проценат очекиван због популације која се збрињава у овој установи, односно по 18% испитаника у ДЗ Палилула и ДЗ Сурчин. У ДЗ Обреновац само 3 испитаника су одговорила на ово питање и то негативно, од 192 анкетираних корисника. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање кардиоваскуларног ризика код испитаника различитих установа ($\chi^2=298,268$, $df=38$, $p<0,001$).

Међу корисницима службе опште медицине, проценат урађеног скрининга је преко 60% у ДЗ Вождовац (67,5%), ДЗ Гроцка и ДЗ Савски венац. У ДЗ Обреновац, од 87 анкетираних пацијената, у базу података су унета само 3 одговора. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за откривање кардиоваскуларног ризика код испитаника службе опште медицине различитих установа ($\chi^2=319,591$, $df=38$, $p<0,001$).

Табела 29. Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	26.1%	63.0%	10.9%	20.0%	61.4%	18.6%
ДЗ Вождовац	67.5%	27.8%	4.8%	47.6%	48.8%	3.6%
ДЗ Врачар	48.3%	36.2%	15.5%	39.0%	52.4%	8.6%
ДЗ Гроцка	64.0%	27.0%	9.0%	41.5%	53.0%	5.5%
ДЗ Звездара	46.1%	34.8%	19.1%	35.9%	48.2%	15.9%
ДЗ Земун	31.1%	63.1%	5.8%	27.7%	66.7%	5.6%
ДЗ Лазаревац	40.0%	54.3%	5.7%	27.9%	61.8%	10.3%
ДЗ Младеновац	32.7%	59.2%	8.2%	21.7%	71.0%	7.2%
ДЗ Нови Београд	39.6%	45.8%	14.6%	37.1%	51.6%	11.3%
ДЗ Обреновац	100.0%			100.0%		
ДЗ Палилула	27.8%	60.3%	11.9%	18.4%	73.6%	8.0%
ДЗ Раковица	46.5%	41.9%	11.6%	29.9%	60.7%	9.4%
ДЗ Савски венац	62.1%	34.1%	3.8%	56.9%	38.5%	4.6%
ДЗ Сопот	33.3%	57.1%	9.5%	20.8%	69.8%	9.4%
ДЗ Стари град	28.6%	61.9%	9.5%	27.3%	63.3%	9.3%
ДЗ Чукарица	38.8%	58.2%	3.0%	22.7%	69.1%	8.2%
ЗЗЗ радника МУП-а	29.7%	52.9%	17.4%	30.8%	55.2%	14.0%
ЗЗЗЗС	7.0%	89.5%	3.5%	6.7%	90.4%	2.9%
ЗЗЗ радника ЖС	48.7%	51.3%		41.1%	58.3%	0.6%
ДЗ Сурчин	31.3%	37.3%	31.3%	18.1%	63.8%	18.1%
Укупно	43.9%	46.6%	9.4%	32.8%	59.3%	8.0%

Сваки други испитаник у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Обреновац су навели да су урадили скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године (Табела 30), с тим да треба истаћи да је у ДЗ Обреновац од 192 анкетирана пацијента, само 6 одговорило на ово питање. Најмање корисника је овај скрининг обавило у ДЗ Сурчин (11,5%), ДЗ Палилула и ДЗ Стари град (по 19%), као и у ЗЗЗ студената (7,7%), где је низак проценат очекиван због популације која се збрињава у овој установи. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање дијабетеса код испитаника различитих установа ($\chi^2=311,311$, $df=38$, $p<0,001$).

Уколико се посматра само служба опште медицине, више од 60% испитаника су урадили скрининг у ДЗ Нови Београд и ДЗ Вождовац, а у још 5 домова здравља је овај скрининг урадио сваки други испитаник (у ДЗ Обреновац било је само 6 одговора од 87 испитаника). Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање дијабетеса код испитаника службе опште медицине различитих установа ($\chi^2=316,699$, $df=38$, $p<0,001$).

Табела 30. Скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	23.9%	65.2%	10.9%	30.6	61.1	8.3%
ДЗ Вождовац	61.2%	33.3%	5.5%	45.0	51.2	3.8%
ДЗ Врачар	50.0%	35.7%	14.3%	38.7	50.9	10.4%
ДЗ Гроцка	52.2%	37.0%	10.9%	38.8	54.3	6.9%
ДЗ Звездара	44.4%	36.6%	19.0%	37.2	48.5	14.3%
ДЗ Земун	29.0%	67.0%	4.0%	25.9	68.4	5.7%
ДЗ Лазаревац	47.2%	47.2%	5.6%	31.3	59.7	9.0%
ДЗ Младеновац	32.3%	62.5%	5.2%	22.8	72.8	4.4%
ДЗ Нови Београд	63.0%	28.8%	8.2%	59.1	34.1	6.8%
ДЗ Обреновац	50.0%	50.0%		50.0	50.0	
ДЗ Палилула	25.4%	64.8%	9.8%	19.2	75.0	5.8%
ДЗ Раковица	51.2%	41.9%	7.0%	32.5	60.7	6.8%
ДЗ Савски венац	52.7%	42.7%	4.6%	53.7	41.2	5.1%
ДЗ Сопот	36.4%	54.5%	9.1%	26.3	59.6	14.0%
ДЗ Стари град	16.7%	73.3%	10.0%	18.7	72.0	9.3%
ДЗ Чукарица	39.1%	56.3%	4.7%	27.8	64.1	8.1%
333 радника МУП-а	26.9%	56.0%	17.2%	26.3	59.9	13.8%
3333С	7.1%	89.4%	3.5%	7.7%	89.4	2.9%
333 радника ЖС	53.0%	47.0%		48.2	51.8	
ДЗ Сурчин	20.0%	41.7%	38.3%	11.5	68.7	19.8%
Укупно	41.8%	49.0%	9.1%	33.2	59.4	7.4%

Сваки други испитаник у ДЗ Савски венац, а сваки трећи у ДЗ Звездара, ДЗ Лазаревац и 333 радника ЖС су навели да су урадили скрининг за рано откривање депресије у последњих годину дана (Табела 31). Најмање корисника је овај скрининг обавио у ДЗ Обреновац (ниједан пацијент, али су на ово питање одговорила само 3 од 192 анкетираних пацијента), затим у ДЗ Сопот (9,6%), ДЗ Чукарица и ДЗ Младеновац. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање депресије код испитаника различитих установа ($\chi^2=279.215$, $df=38$, $p<0,001$).

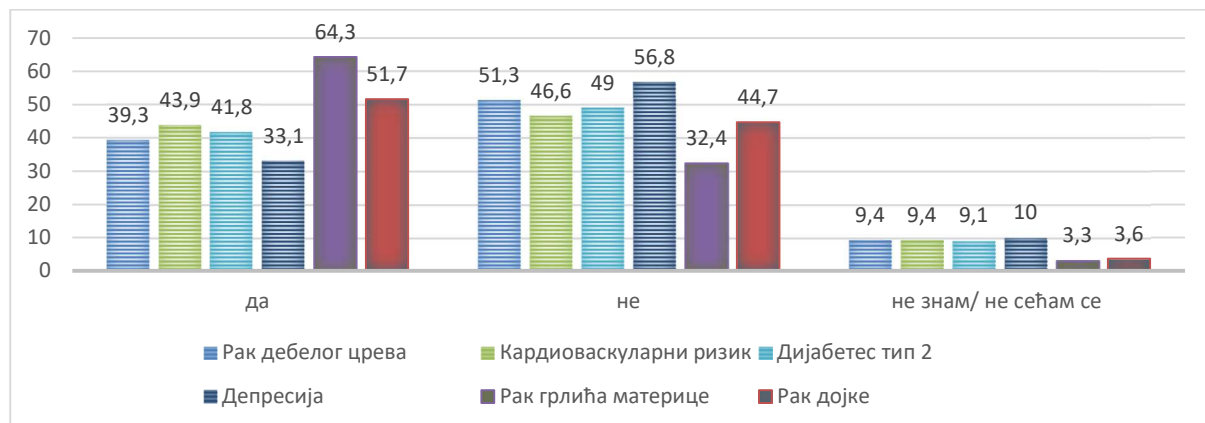
У служби опште медицине, преко половине корисника се изјаснило да им је урађен скрининг у ДЗ Лазаревац и ДЗ Савски венац, а најмање у ДЗ Обреновац (од 87 анкетираних корисника, у базу података су унета само 3 негативна одговора), а затим у ДЗ Барајево, ДЗ Стари Град и ДЗ Чукарица, по 17%. Постоји статистички високо значајна разлика у обављању скрининга за рано откривање депресије код испитаника службе за здравствену заштиту одраслих различитих установа ($\chi^2=216,704$, $df=38$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Служба за здравствену заштиту одраслих			Сви испитаници		
	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Да	Не	Не знам/ Не сећам се
ДЗ Барајево	16.7%	76.2%	7.1%	15.2%	65.2%	19.7%
ДЗ Вождовац	34.7%	57.8%	7.5%	24.7%	70.1%	5.2%
ДЗ Врачар	47.3%	41.8%	10.9%	27.9%	65.4%	6.7%
ДЗ Гроцка	43.5%	41.3%	15.2%	28.6%	62.6%	8.8%
ДЗ Звездара	42.6%	40.4%	17.0%	33.3%	54.2%	12.5%
ДЗ Земун	20.2%	76.8%	3.0%	15.9%	78.8%	5.3%
ДЗ Лазаревац	58.8%	35.3%	5.9%	36.2%	44.9%	18.8%
ДЗ Младеновац	18.4%	74.5%	7.1%	12.6%	82.0%	5.3%
ДЗ Нови Београд	26.8%	56.1%	17.1%	23.2%	64.3%	12.5%
ДЗ Обреновац		100.0%			100.0%	
ДЗ Палилула	19.8%	69.4%	10.7%	13.0%	80.7%	6.3%
ДЗ Раковица	33.3%	54.8%	11.9%	22.4%	68.1%	9.5%
ДЗ Савски венац	61.5%	34.5%	4.1%	55.3%	40.0%	4.7%
ДЗ Сопот	18.2%	77.3%	4.5%	9.6%	78.8%	11.5%
ДЗ Стари град	16.9%	67.8%	15.3%	14.7%	75.5%	9.8%
ДЗ Чукарица	16.7%	79.6%	3.7%	11.5%	81.8%	6.8%
ЗЗЗ радника МУП-а	24.8%	55.8%	19.4%	24.7%	59.3%	16.0%
ЗЗЗЗС	25.8%	59.6%	14.6%	27.1%	60.7%	12.1%
ЗЗЗ радника ЖС	34.5%	65.5%		34.7%	64.7%	0.6%
ДЗ Сурчин	39.7%	38.1%	22.2%	20.1%	67.2%	12.7%
Укупно	33.1%	56.8%	10.1%	24.2%	67.6%	8.3%

Ако анализирамо само одговоре корисника службе опште медицине на скрининге који се у тим службама спроводе (рано откривање рака дебелог црева, кардиоваскуларног ризика, скрининг на дијабетес типа 2 и рано откривање депресије), и одговоре корисника службе за здравствену заштиту жена за превентивне прегледе рака грлића материце и дојке, примећује се да су најчешће спровођени скрининзи код изабраног гинеколога (Графикон 31). Неопходно је интензивирати спровођење скрининга.

Графикон 31. Обављање скрининга у домовима здравља по службама (%)



Задовољство корисника радом медицинских сестара

За рад медицинских сестара корисници су дали високе оцене, односно око три четвртине анкетираних корисника је оценило као „одлично“ поштовање и љубазност медицинских сестара, информације које од њих добијају, као и сарадњу медицинских сестара са лекарима (Табела 32). Све оцене су више у односу на претходне године.

Табела 32. Оцена рада медицинских сестара

Рад медицинских сестара	Просечна оцена			1	2	3	4	5
	2021	2022	2023					
Поштовање и љубазност	4.61	4.60	4.65	1.5	1.4	4.4	16.6	76.1
Информације које пружају	4.61	4.59	4.63	0.8	1.9	4.6	18.5	74.2
Сарадња са лекаром	4.68	4.66	4.71	0.6	0.9	4.4	15.5	78.7

Посматрајући по здравственим установама (Табела 33), може се уочити висока просечна оцена којом су корисници оценили поштовање и љубазност медицинских сестара. Најзадовољнији су били корисници ДЗ Савски венац (96,5%) и ДЗ Раковица, који су дали и највећу просечну оцену односу медицинских сестара према пацијентима (4,96 и 4,86). Најнижа просечна оцена се примећује код корисника ДЗ Звездара, а разлика између установа је статистички високо значајна ($p < 0,001$).

Табела 33. Оцена поштовања и љубазности медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023					
ДЗ Барајево	4.60	4.68	4.51	1.9%	2.8%	8.5%	16.0%	70.8%
ДЗ Вождовац	4.63	4.53	4.72	0.3%	0.8%	4.8%	14.5%	79.5%
ДЗ Врачар	4.39	4.62	4.75	0.7%	0.7%	2.8%	14.1%	81.7%
ДЗ Гроцка	4.85	4.76	4.61	3.7%	0.9%	3.7%	14.3%	77.4%
ДЗ Звездара	4.56	4.28	4.17	7.6%	3.2%	12.0%	18.9%	58.2%
ДЗ Земун	4.34	4.46	4.61	0.9%	1.8%	6.0%	17.4%	73.9%
ДЗ Лазаревац	4.16	4.85	4.67		1.0%	5.8%	18.4%	74.8%
ДЗ Младеновац	4.50	4.18	4.22	6.5%	5.7%	10.2%	15.0%	62.6%
ДЗ Нови Београд	4.72	4.86	4.84				15.7%	84.3%
ДЗ Обреновац	4.69	4.52	4.76				24.0%	76.0%
ДЗ Палилула	4.69	4.68	4.52	0.4%	3.9%	7.4%	20.3%	68.0%
ДЗ Раковица	4.93	4.63	4.86			1.3%	11.8%	86.8%
ДЗ Савски венац	4.90	4.86	4.96				3.9%	96.1%
ДЗ Сопот	4.88	4.95	4.77		1.0%	1.0%	17.6%	80.4%
ДЗ Стари град	4.73	4.59	4.75		0.5%	3.3%	17.1%	79.0%
ДЗ Чукарица	4.52	4.65	4.69	1.8%	1.4%	2.8%	14.0%	80.0%
ЗЗЗ радника МУП-а	4.12	4.53	4.46	3.7%	1.9%	8.8%	15.8%	69.8%
ЗЗЗЗС	4.30	4.05	4.29	2.6%	2.6%	10.4%	32.2%	52.2%
ЗЗЗ радника ЖС	4.60	4.57	4.74				25.6%	74.4%
ДЗ Сурчин		4.51	4.56	0.4%	1.2%	4.7%	29.3%	64.5%
Укупно	4.61	4.60	4.65	1.5%	1.4%	4.4%	16.6%	76.1%

Готово три четвртине испитаних корисника у потпуности су задовољни информацијама које добијају од медицинских сестара, од чега највише (96% корисника који су се изјаснили оценом „5“) у ДЗ Савски венац (Табела 34). Сваки десети испитаник у ДЗ Звездара, као и 8,5% у ДЗ Младеновац и 7,5% у ЗЗЗ радника МУП-а има лоше мишљење о добијеним информацијама од медицинских сестара. Разлика између установа је статистички високо значајна ($p < 0,001$).

Табела 34. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.64	4.65	4.45	0.9%	4.7%	9.4%	17.9%	67.0%
ДЗ Вождовац	4.62	4.51	4.71	0.3%	1.4%	4.0%	15.0%	79.2%
ДЗ Врачар	4.37	4.61	4.70	2.1%	1.4%	1.4%	14.1%	81.0%
ДЗ Гроцка	4.87	4.77	4.62	1.9%	2.8%	5.2%	12.2%	77.9%
ДЗ Звездара	4.48	4.28	4.19	3.7%	6.1%	13.1%	21.7%	55.3%
ДЗ Земун	4.35	4.44	4.58	0.9%	1.4%	9.6%	15.5%	72.6%
ДЗ Лазаревац	4.13	4.85	4.68		1.0%	6.8%	15.5%	76.7%
ДЗ Младеновац	4.51	4.12	4.36	2.1%	6.4%	10.6%	14.8%	66.1%
ДЗ Нови Београд	4.73	4.87	4.83				16.8%	83.2%
ДЗ Обреновац	4.72	4.52	4.76				24.0%	76.0%
ДЗ Палилула	4.67	4.66	4.53	0.4%	2.3%	8.6%	21.1%	67.6%
ДЗ Раковица	4.90	4.65	4.82	0.7%		1.3%	13.2%	84.9%
ДЗ Савски венац	4.88	4.85	4.96				3.7%	96.3%
ДЗ Сопот	4.92	4.94	4.80			1.0%	18.2%	80.8%
ДЗ Стари град	4.73	4.60	4.75		0.5%	2.9%	18.0%	78.6%
ДЗ Чукарица	4.56	4.63	4.66	2.1%	1.8%	1.4%	17.3%	77.5%
ЗЗЗ радника МУП-а	4.14	4.52	4.42	1.9%	5.6%	8.4%	17.2%	67.0%
ЗЗЗ радника ЖС	4.61	4.31	4.40	0.9%	3.5%	8.8%	28.3%	58.4%
ЗЗЗЗС	4.32	4.35	4.33				67.3%	32.7%
ДЗ Сурчин		4.45	4.54		1.2%	6.3%	29.7%	62.9%
Укупно	4.61	4.59	4.63	0.8%	1.9%	4.6%	18.5%	74.2%

Од свих испитиваних аспеката рада медицинских сестара, корисници су највишу оцену дали сарадњи са лекарима (4,71). Овом сарадњом изузетно је задовољно 78,7% корисника, који су дали највишу оцену и још 15,5% је дало оцену 4. Најниже просечне оцене сарадњи лекара и сестара дали су корисници ДЗ Звездара (4,36) и ДЗ Барајево (4,48), док је највиша у ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац (по 4,96) и ДЗ Раковица, 4,88 (Табела 35). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о сарадњи медицинских сестара и лекара ($p < 0,001$).

Табела 35. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.64	4.80	4.48		2.8%	13.9%	15.7%	67.6%
ДЗ Вождовац	4.64	4.50	4.76	0.2%	0.6%	2.9%	15.1%	81.2%
ДЗ Врачар	4.43	4.66	4.75	1.4%		4.9%	9.8%	83.9%
ДЗ Гроцка	4.87	4.78	4.69	1.9%	0.9%	4.3%	12.3%	80.6%
ДЗ Звездара	4.65	4.37	4.36	2.9%	2.5%	10.7%	23.9%	60.1%
ДЗ Земун	4.44	4.50	4.68	0.5%	1.4%	5.5%	15.1%	77.6%
ДЗ Лазаревац	4.22	4.87	4.73	1.0%		5.9%	11.8%	81.4%
ДЗ Младеновац	4.55	4.31	4.50	1.7%	2.5%	11.3%	13.0%	71.4%
ДЗ Нови Београд	4.98	4.99	4.96				4.1%	95.9%
ДЗ Обреновац	4.74	4.55	4.77				22.9%	77.1%
ДЗ Палилула	4.71	4.69	4.57	0.4%	2.3%	7.8%	19.1%	70.3%
ДЗ Раковица	5.00	4.66	4.88			0.7%	10.5%	88.8%
ДЗ Савски венац	4.90	4.88	4.96			0.2%	3.9%	95.8%
ДЗ Сопот	4.89	4.95	4.84			1.0%	14.1%	84.8%
ДЗ Стари град	4.77	4.65	4.70		0.5%	5.0%	18.5%	76.0%
ДЗ Чукарица	4.68	4.74	4.71	1.4%	1.1%	2.8%	14.5%	80.2%
ЗЗЗ радника МУП-а	4.45	4.66	4.60	1.4%	1.9%	8.4%	12.1%	76.2%
ЗЗЗЗС	4.61	4.62	4.51	0.9%	0.9%	9.8%	23.2%	65.2%
ЗЗЗ радника ЖС	4.60	4.59	4.61				39.3%	60.7%
ДЗ Сурчин		4.60	4.59		0.8%	4.5%	29.5%	65.2%
Укупно	4.68	4.66	4.71	06%	0.9%	4.4%	15.5%	78.7%

Поштовањем и љубазношћу медицинских сестара, информацијама које оне дају и сарадњом сестре са лекаром су најзадовољнији испитаници у служби за здравствену заштиту деце, а најмање су задовољни пацијенти службе за здравствену заштиту одраслих (Графикон 36). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности медицинских сестара различитих служби, као и о сарадњи са лекаром и за информације које дају сестре различитих служби ($p < 0,001$).

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



Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

Око 70% испитаника је апсолутно задовољно поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара, временом које је посветио током прегледа, затим објашњењима и информацијама о болестима и лековима које лекар прописује, као и подршком и мотивацијом коју добијају да се изборе са здравственим проблемима (Табела 37).

Табела 37. Ставови корисника о изабраном лекару

Изјава	1	2	3	4	5	Просечна оцена		
	%	%	%	%	%	2021	2022	2023
поштовање и љубазност	0.8	0.9	3.9	16.7	77.6	4.64	4.63	4.69
лекар познаје вашу личну ситуацију (у кући, на послу)	4.9	4.2	8.7	24.6	57.6	4.20	4.15	4.26
лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	2.4	3.0	7.4	22.2	65.1	4.45	4.39	4.45
време и пажња коју вам лекар посвети током прегледа	1.0	2.4	6.1	20.9	69.5	4.55	4.50	4.56
лекар даје објашњења и информације о болестима и лековима које вам прописује	1.3	2.1	5.5	19.3	71.8	4.57	4.52	4.58
лекар даје подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1.5	2.5	5.7	19.8	70.4	4.54	4.48	4.55

Највишу оцену за поштовање и љубазност изабраних лекара дало је у просеку око три четвртине свих испитаних корисника, највише у ДЗ Нови Београд (95,3%) и ДЗ Савски венац, око 90% (Табела 38).

Табела 38. Задовољство корисника поштовањем и љубазношћу лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.61	4.71	4.53	0.9%	1.9%	12.0%	13.9%	71.3%
ДЗ Вождовац	4.58	4.51	4.64	0.2%	0.5%	4.0%	25.8%	69.5%
ДЗ Врачар	4.47	4.54	4.76	0.7%	1.4%	2.8%	11.2%	83.9%
ДЗ Гроцка	4.74	4.75	4.64	2.8%	1.4%	4.6%	11.1%	80.1%
ДЗ Звездара	4.62	4.36	4.30	1.2%	5.3%	13.6%	21.4%	58.4%
ДЗ Земун	4.36	4.52	4.75	0.5%	1.4%	2.3%	14.6%	81.3%
ДЗ Лазаревац	4.28	4.90	4.75	1.0%		2.9%	15.5%	80.6%
ДЗ Младеновац	4.45	4.15	4.40	4.9%	3.3%	8.6%	13.6%	69.5%
ДЗ Нови Београд	4.98	4.95	4.95				4.7%	95.3%
ДЗ Обреновац	4.69	4.56	4.81				18.8%	81.3%
ДЗ Палилула	4.65	4.65	4.66	0.8%	2.0%	5.5%	14.5%	77.3%
ДЗ Раковица	4.81	4.72	4.84			0.7%	15.1%	84.2%
ДЗ Савски венац	4.91	4.88	4.89			0.5%	9.7%	89.9%
ДЗ Сопот	4.87	4.95	4.80			3.9%	11.8%	84.3%
ДЗ Стари град	4.74	4.69	4.66	0.9%		5.2%	20.3%	73.6%
ДЗ Чукарица	4.69	4.71	4.75	0.7%	0.7%	1.7%	16.6%	80.3%
333 радника МУП-а	4.70	4.77	4.68	1.4%	0.9%	6.5%	10.3%	80.8%
3333С	4.57	4.63	4.53	0.9%		8.1%	27.0%	64.0%
333 радника ЖС	4.44	4.31	4.74				25.6%	74.4%
ДЗ Сурчин		4.54	4.63		0.4%	3.1%	29.4%	67.1%
Укупно	4.64	4.63	4.69	0.8%	0.9%	3.9%	16.7%	77.6%

Лоше мишљење о љубазности и поштовању лекара има највише испитаника у ДЗ Младеновац, око 8% и у ДЗ Звездара, 6,5%. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности лекара између различитих установа ($N=251,529$, $df=19$, $p<0,001$).

Више од половине корисника оценило је највишом оценом познавање њихове личне ситуације (нпр. у кући, на послу) од стране изабраних лекара, највише у ДЗ Савски венац (82,4%) и ДЗ Обреновац (78,1%), а најмање у 333 радника ЖС (16,7%) и 333 студената (22,5%), (Табела 39). Да изабрани лекари не познају личну ситуацију пацијената мисли највише испитаника у 333 студената (око 48%), ДЗ Звездара (22,7%), ДЗ Младеновац и ДЗ Стари град (по око 20%). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарском познавању њихове личне ситуације између различитих установа ($\chi^2=1152,980$, $df=76$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.16	4.12	4.14	4.7%	5.6%	15.9%	18.7%	55.1%
ДЗ Вождовац	4.36	4.08	4.37	3.6%	1.5%	5.2%	33.6%	56.1%
ДЗ Врачар	3.86	3.99	4.29	4.2%	4.2%	11.2%	19.6%	60.8%
ДЗ Гроцка	4.37	4.43	4.05	7.9%	4.5%	15.8%	17.8%	54.0%
ДЗ Звездара	3.96	3.65	3.66	9.9%	13.8%	16.4%	20.7%	39.2%
ДЗ Земун	3.79	4.18	3.95	11.8%	4.5%	15.4%	13.6%	54.8%
ДЗ Лазаревац	3.40	4.68	4.17	2.0%	8.8%	8.8%	31.4%	49.0%
ДЗ Младеновац	3.69	3.46	3.88	10.5%	9.6%	12.7%	15.4%	51.8%
ДЗ Нови Београд	4.57	4.73	4.73				26.7%	73.3%
ДЗ Обреновац	4.54	4.39	4.78				21.9%	78.1%
ДЗ Палилула	4.10	4.09	4.18	6.6%	3.5%	12.9%	19.1%	57.8%
ДЗ Раковица	4.47	4.03	4.50	2.0%	2.6%	9.2%	15.8%	70.4%
ДЗ Савски венац	4.77	4.41	4.79		0.9%	1.4%	15.3%	82.4%
ДЗ Сопот	4.19	4.41	4.61	2.0%		3.0%	24.8%	70.3%
ДЗ Стари град	4.28	3.79	3.77	12.0%	8.0%	13.0%	25.0%	42.0%
ДЗ Чукарица	3.83	4.18	4.29	4.3%	3.9%	10.7%	21.1%	60.0%
333 радника МУП-а	3.73	3.75	4.25	3.3%	5.1%	13.6%	19.2%	58.9%
3333С	3.35	3.22	2.85	26.1%	21.6%	16.2%	13.5%	22.5%
333 радника ЖС	4.47	4.31	4.17				83.3%	16.7%
ДЗ Сурчин		3.46	4.21	2.8%	3.6%	12.1%	33.1%	48.4%
Укупно	4.20	4.15	4.26	4.9%	4.2%	8.7%	24.6%	57.6%

Познавање ранијих проблема и болести корисника од стране изабраног лекара, у просеку су два од три корисника оценила највишом оценом (највише у ДЗ Нови Београд, 95,8%, а затим у ДЗ Савски венац, 86%), док је највише незадовољних било у 333 студената, са 8,1% испитаника који су дали оцену 1 и 12,6% који су се изјаснили оценом 2 (Табела 40). По лошем мишљењу о овом аспекту лекарског рада истичу се и ДЗ Звездара, ДЗ Младеновац и ДЗ Стари град. Установљена је статистички високо значајна разлика у

мишљењу испитаника о лекарском познавању њихових ранијих проблема и болести између различитих установа ($\chi^2=874,864$, $df=78$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.40	4.46	4.35	2.8%	2.8%	14.0%	17.8%	62.6%
ДЗ Вождовац	4.46	4.27	4.51	0.8%	1.3%	5.0%	31.4%	61.5%
ДЗ Врачар	4.15	4.12	4.43	4.2%	2.1%	7.7%	18.3%	67.6%
ДЗ Гроцка	4.63	4.62	4.34	3.4%	4.4%	11.7%	16.0%	64.6%
ДЗ Звездара	4.20	3.95	3.93	5.9%	8.9%	17.3%	21.9%	46.0%
ДЗ Земун	4.06	4.23	4.21	5.4%	5.9%	10.4%	19.0%	59.3%
ДЗ Лазаревац	4.29	4.79	4.51	1.0%	3.0%	5.0%	25.7%	65.3%
ДЗ Младеновац	4.24	3.89	4.10	7.0%	7.8%	11.7%	15.7%	57.8%
ДЗ Нови Београд	4.97	4.96	4.96				4.2%	95.8%
ДЗ Обреновац	4.65	4.47	4.79				21.4%	78.6%
ДЗ Палилула	4.43	4.33	4.32	4.3%	4.7%	8.2%	20.3%	62.5%
ДЗ Раковица	4.60	4.36	4.59	1.3%	2.0%	5.3%	19.7%	71.7%
ДЗ Савски венац	4.83	4.67	4.83		0.5%	1.8%	11.8%	85.9%
ДЗ Сопот	4.49	4.85	4.70	2.0%		2.0%	18.6%	77.5%
ДЗ Стари град	4.43	4.13	4.09	5.3%	6.8%	14.6%	19.9%	53.4%
ДЗ Чукарица	4.22	4.44	4.58	1.8%	1.8%	6.0%	17.1%	73.3%
333 радника МУП-а	4.18	4.37	4.46	1.4%	1.4%	13.6%	17.3%	66.4%
3333С	3.94	3.92	3.68	8.1%	12.6%	17.1%	27.0%	35.1%
333 радника ЖС	4.55	4.44	4.26			0.6%	73.2%	26.2%
ДЗ Сурчин		3.96	4.29	0.4%	2.4%	10.4%	41.6%	45.2%
Укупно	4.45	4.39	4.45	2.4%	3.0%	7.4%	22.2%	65.1%

Око 70% укупног броја корисника сматра да су време и пажња коју им изабрани лекар посвећује одлични, а у зависности од установе проценат оних који су дали највишу оцену креће се од 46% у ДЗ Звездара до 87% у ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац (Табела 41). Лоше и веома лоше мишљење о времену које им изабрани лекар посвећује има око 14% испитаника у ДЗ Барајево, око 10% у ДЗ Звездара и у ДЗ Младеновац, а 9% у ДЗ Стари град. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарској пажњи и посвећеном времену, између различитих установа ($H=363,364$, $df=19$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.52	4.53	4.18	4.6%	9.3%	11.1%	13.9%	61.1%
ДЗ Вождовац	4.51	4.32	4.54	0.3%	1.5%	4.9%	30.3%	63.0%
ДЗ Врачар	4.40	4.39	4.62	2.1%	2.1%	3.5%	16.1%	76.2%
ДЗ Гроцка	4.67	4.65	4.50	1.4%	4.8%	8.2%	13.0%	72.6%
ДЗ Звездара	4.48	4.13	4.00	2.5%	8.0%	22.7%	21.0%	45.8%
ДЗ Земун	4.17	4.27	4.52	0.9%	1.8%	8.1%	22.2%	67.0%
ДЗ Лазаревац	4.37	4.85	4.57	1.0%	1.0%	3.9%	28.2%	66.0%
ДЗ Младеновац	4.38	3.94	4.30	4.3%	5.6%	10.3%	15.8%	64.1%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.97	4.87				12.7%	87.3%
ДЗ Обреновац	4.65	4.45	4.81				18.8%	81.3%
ДЗ Палилула	4.51	4.55	4.48	0.8%	3.9%	9.0%	19.1%	67.2%
ДЗ Раковица	4.59	4.53	4.72			5.3%	17.8%	77.0%
ДЗ Савски венац	4.86	4.77	4.87			0.7%	12.0%	87.3%
ДЗ Сопот	4.75	4.85	4.83			1.0%	14.9%	84.2%
ДЗ Стари град	4.57	4.44	4.25	3.4%	5.3%	11.1%	23.7%	56.5%
ДЗ Чукарица	4.57	4.59	4.65	0.7%	0.7%	5.0%	20.1%	73.5%
333 радника МУП-а	4.44	4.59	4.50	0.9%	3.7%	10.3%	15.0%	70.1%
3333С	4.35	4.42	4.35	1.8%	4.5%	5.4%	33.3%	55.0%
333 радника ЖС	4.53	4.58	4.77				22.6%	77.4%
ДЗ Сурчин		4.25	4.37		2.0%	7.4%	42.6%	48.0%
Укупно	4.55	4.50	4.56	1.0%	2.4%	6.1%	20.9%	69.5%

Своје задовољство објашњењима и информацијама које добијају од изабраног лекара о болестима и лековима које им прописује, као и подршком и мотивацијом коју им изабрани лекар пружа да се лакше изборе са здравственим проблемима, оценило је највишом оценом преко 70% испитаника (Табела 42 и Табела 43). Преко 96% корисника се изјаснило највишом оценом за оба наведена аспекта лекарског рада у ДЗ Нови Београд, а око 88% у ДЗ Савски венац, док лоше мишљење за добијена објашњења и информације има око 10% испитаника у ДЗ Барајево, ДЗ Звездара и ДЗ Младеновац, а за подршку од изабраног лекара око 15% у ДЗ Звездара, 14% у ДЗ Барајево и 12% у ДЗ Младеновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима која добијају од лекара између различитих установа ($N=404,681$, $df=19$, $p<0,001$), као и у мишљењу испитаника о лекарској подршци и мотивацији између различитих установа ($N=458,358$, $df=19$, $p<0,001$).

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

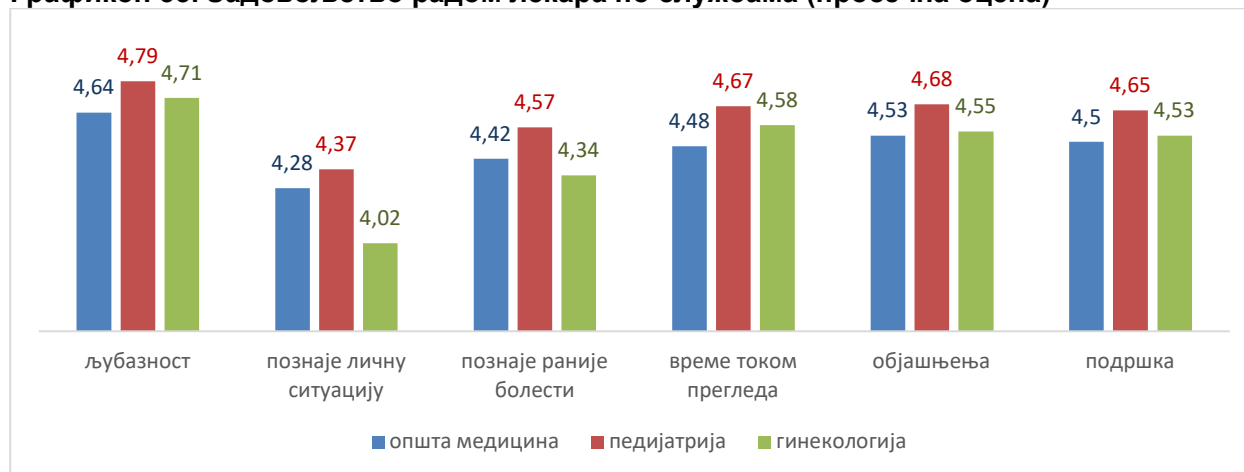
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.50	4.66	4.18	0.9%	9.4%	13.2%	15.1%	61.3%
ДЗ Вождовац	4.56	4.42	4.54	0.5%	1.6%	3.6%	30.8%	63.5%
ДЗ Врачар	4.37	4.44	4.62	3.5%	1.4%	3.5%	11.9%	79.7%
ДЗ Гроцка	4.71	4.71	4.50	2.9%	1.0%	9.7%	13.1%	73.3%
ДЗ Звездара	4.45	4.12	4.00	1.7%	8.8%	18.9%	21.0%	49.6%
ДЗ Земун	4.20	4.28	4.52	0.9%	4.5%	10.0%	17.6%	67.0%
ДЗ Лазаревац	4.38	4.87	4.57		3.9%	2.9%	15.7%	77.5%
ДЗ Младеновац	4.42	3.96	4.30	4.7%	5.5%	11.9%	15.7%	62.3%
ДЗ Нови Београд	4.98	4.96	4.87				2.8%	97.2%
ДЗ Обреновац	4.66	4.51	4.81				18.8%	81.3%
ДЗ Палилула	4.49	4.50	4.48	2.3%	1.6%	7.8%	19.1%	69.1%
ДЗ Раковица	4.69	4.55	4.72		0.7%	1.3%	20.4%	77.6%
ДЗ Савски венац	4.88	4.73	4.87			0.9%	11.5%	87.5%
ДЗ Сопот	4.78	4.86	4.83	1.0%		1.0%	13.9%	84.2%
ДЗ Стари град	4.60	4.50	4.25	5.4%	3.4%	4.4%	24.0%	62.7%
ДЗ Чукарица	4.54	4.59	4.65	0.7%	1.4%	2.8%	17.6%	77.5%
333 радника МУП-а	4.52	4.58	4.50	1.9%	2.3%	7.5%	17.3%	71.0%
3333С	4.48	4.53	4.35	2.7%	1.8%	8.1%	27.0%	60.4%
333 радника ЖС	4.55	4.45	4.77				23.2%	76.8%
ДЗ Сурчин		4.37	4.37		1.5%	10.3%	38.7%	49.4%
Укупно	4.57	4.52	4.56	1.3%	2.1%	5.5%	19.3%	71.8%

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.47	4.63	4.25	1.9%	12.3%	9.4%	12.3%	64.2%
ДЗ Вождовац	4.57	4.46	4.54	0.8%	1.8%	4.2%	29.3%	63.9%
ДЗ Врачар	4.25	4.39	4.57	2.1%	2.8%	3.5%	19.0%	72.5%
ДЗ Гроцка	4.65	4.63	4.53	2.9%	1.4%	7.7%	15.5%	72.5%
ДЗ Звездара	4.33	4.10	3.95	5.0%	9.7%	16.8%	22.3%	46.2%
ДЗ Земун	4.19	4.24	4.36	3.6%	3.6%	11.3%	16.3%	65.2%
ДЗ Лазаревац	4.39	4.90	4.62	1.0%	2.0%	5.0%	18.0%	74.0%
ДЗ Младеновац	4.30	3.88	4.22	5.5%	6.4%	11.1%	14.5%	62.6%
ДЗ Нови Београд	4.94	4.85	4.96				3.9%	96.1%
ДЗ Обреновац	4.63	4.48	4.82				17.7%	82.3%
ДЗ Палилула	4.54	4.52	4.51	1.6%	2.0%	9.0%	19.1%	68.4%
ДЗ Раковица	4.71	4.52	4.75			3.9%	17.1%	78.9%
ДЗ Савски венац	4.88	4.72	4.88			1.2%	10.0%	88.9%
ДЗ Сопот	4.62	4.84	4.80	1.0%			16.0%	83.0%
ДЗ Стари град	4.58	4.46	4.28	3.0%	7.9%	6.9%	23.2%	59.1%
ДЗ Чукарица	4.50	4.55	4.72	0.7%	1.4%	3.2%	14.8%	79.9%
333 радника МУП-а	4.37	4.53	4.63	0.9%	1.4%	7.5%	14.5%	75.7%
3333С	4.20	4.37	4.20	4.5%	2.7%	14.4%	25.2%	53.2%
333 радника ЖС	4.57	4.44	4.49				51.5%	48.5%
ДЗ Сурчин		4.22	4.36		2.7%	8.6%	39.1%	49.6%
Укупно	4.54	4.48	4.55	1.5%	2.5%	5.7%	19.8%	70.4%

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

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



Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите

У питањима о задовољству услугама и организацијом здравствене заштите, испитаници су могли да дају оцену од 1 до 5, или да се одреде за опцију „не знам“, што су и учинили у 3,5%-38% случајева. Испитаници су најмање били упознати са процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената (38%), доступности здравствене установе инвалидима и особама у колицима (27,5%) и интернет страницом установе (23,8%). Сваки пети испитаник не зна да ли има довољно опреме у установи, а још око 17% не зна да ли има довољно кадра у установи, 15% не зна да ли постоји могућност телефонске консултације са лекаром, 14% о могућности паркирања испред установе, а око 10% не зна да ли су лекари доступни викендом. **У даљој анализи процената и просечних оцена, корисници који су се изјаснили да не знају одређени аспект организације здравствене заштите нису узети у разматрање.**

Испитаници су, као и претходне године, просечно били најзадовољнији радним временом установе (4,7) затим могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (4,63) и доступношћу лекара викендом (4,53), а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе (3,38), (Табела 44). Све просечне оцене су нешто више у односу на претходну годину, изузев за паркинг испред установе.

Табела 44. Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите

Р. бр.	Аспект организације здравствене заштите	Просечна оцена			Процент одговора „Не знам“
		2021	2022	2023	
1	Радно време установе	4.68	4.67	4.70	6.4
2	Доступност лекара викендом	4.47	4.43	4.53	10.4
3	Доступност инвалидима и особама у колицима	4.31	4.24	4.35	27.5
4	Број места за седење у чекаоници	4.41	4.34	4.44	4.2
5	Време чекања до посете у чекаоници	4.14	4.11	4.21	3.5
6	Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4.09	4.05	4.10	15.0
7	Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4.56	4.54	4.63	7.1
8	Расположивост одговарајућег кадра у установи	4.23	4.16	4.32	17.0
9	Интернет страница установе	4.17	4.10	4.20	23.8
10	Медицинска опрема у установи	4.25	4.14	4.33	20.1
11	Хигијена установе	4.36	4.29	4.38	5.3
12	Паркинг испред установе	3.34	3.43	3.38	13.9
13	Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4.24	4.19	4.38	38.2

Од свих организационих аспеката, корисници су највишом оценом **4,7** оценили задовољство радним временом здравствене установе, при чему је више од три четвртине дало оцену 5, док је само 1,5% оних корисника који су дали најнижу оцену (Табела 45). Посматрано по установама, преко 90% испитаника мисли да је радно време одлично у ДЗ Савски венац, ДЗ Нови Београд, ДЗ Обреновац, ДЗ Лазаревац и 333 радника ЖС. Насупрот томе, лоше мишљење о радном времену установе има сваки осми испитаник у ДЗ Младеновац, сваки десети у ДЗ Гроцка и сваки дванаести у ДЗ Звездара. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о радном времену установе, између различитих установа ($H=480,845$, $df=19$, $p<0,001$).

Доступност лекара викендом је организациони аспект здравствене заштите којим је веома задовољно 72% испитаника, колико је дало оцену 5 и још око петина (17,2%) која је дала оцену 4 (Табела 46). У целини, просечна оцена задовољства корисника доступношћу лекара викендом је висока, 4,53 и налази се међу прва три највише оцењена аспекта здравствене заштите. Посматрано по установама, око 90% испитаника мисли да је доступност лекара викендом одлична у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Обреновац. Лоше мишљење о доступности лекара викендом има скоро сваки пети испитаник у 333 студената и ДЗ Младеновац, а око 15% у ДЗ Звездара и ДЗ Гроцка. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о доступности лекара викендом, између различитих установа ($H=572,064$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 45. Задовољство корисника радним временом здравствене установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.43	4.60	4.60		1.0%	13.4%	10.3%	75.3%
ДЗ Вождовац	4.53	4.51	4.65	0.5%	0.3%	2.5%	26.9%	69.7%
ДЗ Врачар	4.74	4.78	4.72	1.6%	2.4%	3.2%	7.9%	84.9%
ДЗ Гроцка	4.73	4.63	4.31	6.2%	3.6%	8.2%	16.9%	65.1%
ДЗ Звездара	4.62	4.28	4.06	5.1%	2.8%	24.0%	17.5%	50.7%
ДЗ Земун	4.57	4.88	4.69	2.0%	0.5%	4.5%	12.5%	80.5%
ДЗ Лазаревац	4.39	4.78	4.92				8.3%	91.7%
ДЗ Младеновац	4.37	4.05	4.23	7.7%	3.9%	7.2%	20.3%	60.9%
ДЗ Нови Београд	5.00	4.95	4.96				4.2%	95.8%
ДЗ Обреновац	4.79	4.63	4.97				2.6%	97.4%
ДЗ Палилула	4.70	4.65	4.74	0.8%		5.3%	11.8%	82.1%
ДЗ Раковица	4.85	4.70	4.87			1.4%	10.3%	88.3%
ДЗ Савски венац	4.94	4.95	4.99				1.4%	98.6%
ДЗ Сопот	4.84	4.89	4.78			1.1%	19.4%	79.6%
ДЗ Стари град	4.71	4.61	4.70	3.8%		3.3%	7.7%	85.2%
ДЗ Чукарица	4.76	4.66	4.73	1.5%	0.4%	3.6%	12.4%	82.1%
ЗЗЗ радника МУП-а	4.40	4.75	4.67	1.0%	1.0%	6.2%	14.4%	77.5%
ЗЗЗЗС	4.41	4.54	4.55	1.9%		5.8%	26.0%	66.3%
ЗЗЗ радника ЖС	4.69	4.75	4.90				9.5%	90.5%
ДЗ Сурчин		4.76	4.69			2.7%	26.1%	71.2%
Укупно	4.68	4.67	4.70	1.5%	0.7%	4.2%	13.8%	79.7%

Табела 46. Задовољство корисника доступношћу лекара викендом

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.00	4.41	4.44	1.0%	5.1%	10.1%	16.2%	67.7%
ДЗ Вождовац	4.41	4.29	4.52	2.1%	0.7%	3.6%	30.0%	63.5%
ДЗ Врачар	4.34	4.56	4.64	4.5%	1.8%	1.8%	9.0%	82.9%
ДЗ Гроцка	4.55	4.40	4.10	7.6%	7.6%	9.7%	17.3%	57.8%
ДЗ Звездара	4.18	3.87	3.77	7.3%	8.4%	25.7%	17.3%	41.4%
ДЗ Земун	4.37	4.75	4.39	4.4%	2.8%	10.0%	14.4%	68.3%
ДЗ Лазаревац	4.52	4.78	4.78			3.4%	14.9%	81.6%
ДЗ Младеновац	3.78	3.57	3.93	9.8%	8.3%	12.7%	17.6%	51.7%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.92	4.96				3.7%	96.3%
ДЗ Обреновац	4.75	4.52	4.97				2.6%	97.4%
ДЗ Палилула	4.43	4.36	4.53	2.4%	1.9%	6.7%	18.1%	71.0%
ДЗ Раковица	4.69	4.27	4.65	1.5%	0.7%	4.4%	17.6%	75.7%
ДЗ Савски венац	4.86	4.77	4.97			0.2%	2.8%	96.9%
ДЗ Сопот	4.47	4.84	4.67			2.3%	28.4%	69.3%
ДЗ Стари град	4.44	3.84	4.43	2.6%	3.9%	8.6%	17.1%	67.8%
ДЗ Чукарица	4.32	4.43	4.53	2.7%	2.3%	9.3%	10.9%	74.7%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.37	4.32	4.53	2.0%	2.5%	9.0%	13.1%	73.4%
ЗЗЗЗС	3.81	3.90	3.92	10.5%	9.2%	10.5%	17.1%	52.6%
ЗЗЗ радника ЖС	4.50	4.55	4.43				57.1%	42.9%
ДЗ Сурчин		4.51	4.52	3.1%	2.2%	0.9%	26.9%	67.0%
Укупно	4.47	4.43	4.53	2.7%	2.4%	5.8%	17.2%	71.9%

Доступност здравствене заштите инвалидима била је одлична за око 64% и веома добра за 19% испитаника. Највишу просечну оцелу су дали корисници ДЗ Нови Београд (4,99), ДЗ Обреновац (4,97) и ДЗ Савски венац (4,93), а најнижу корисници ЗЗЗ радника МУП-а (3,01), ДЗ Звездара (3,4) и ЗЗЗ студената, 3,63 (Табела 47). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о доступности здравствене заштите инвалидима и особама у колицима, између различитих установа ($H=834,607$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 47. Задовољство корисника доступношћу инвалидима и особама у колицима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцелу			ОЦЕЛА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.09	4.13	4.20	2.3%	4.7%	14.0%	29.1%	50.0%
ДЗ Вождовац	4.00	3.99	4.39	2.1%	1.3%	5.1%	38.3%	53.2%
ДЗ Врачар	3.09	4.36	4.29	6.5%	2.2%	7.6%	22.8%	60.9%
ДЗ Гроцка	4.67	4.45	3.80	12.0%	8.3%	12.8%	21.1%	45.9%
ДЗ Звездара	3.99	3.30	3.40	15.8%	10.1%	24.1%	18.4%	31.6%
ДЗ Земун	3.91	3.42	4.09	6.0%	5.2%	17.2%	17.2%	54.3%
ДЗ Лазаревац	4.47	4.47	4.66	2.7%	1.4%	1.4%	16.2%	78.4%
ДЗ Младеновац	3.52	3.53	3.85	13.1%	4.4%	17.5%	14.4%	50.6%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.95	4.99				1.3%	98.7%
ДЗ Обреновац	4.70	4.58	4.97				2.6%	97.4%
ДЗ Палилула	4.47	4.20	4.35	1.4%	2.0%	12.2%	28.6%	55.8%
ДЗ Раковица	4.55	4.71	4.82		1.8%	1.8%	8.8%	87.7%
ДЗ Савски венац	4.85	4.74	4.93			1.2%	4.3%	94.5%
ДЗ Сопот	4.73	4.92	4.70			3.8%	22.8%	73.4%
ДЗ Стари град	4.61	4.25	4.58	1.6%	3.2%	5.6%	14.4%	75.2%
ДЗ Чукарица	4.52	4.59	4.63	2.0%	3.0%	6.5%	7.0%	81.5%
ЗЗЗ радника МУП-а	2.93	3.61	3.01	20.8%	21.3%	23.0%	6.0%	29.0%
ЗЗЗЗС	3.31	4.10	3.63	5.7%	17.1%	17.1%	28.6%	31.4%
ЗЗЗ радника ЖС	4.49	3.92	3.87			32.0%	49.5%	18.6%
ДЗ Сурчин		4.67	4.43	1.0%	1.0%	6.0%	37.7%	54.3%
Укупно	4.31	4.24	4.35	4.3%	3.6%	8.9%	18.9%	64.4%

Корисници су у целини задовољнији бројем места за седење у чекаоници (**4,44**) у односу на време чекања до посете у чекаоници (**4,21**). Просечно задовољство местима у чекаоници најмање је међу корисницима ДЗ Звездара (3,89) и ДЗ Младеновац (4,08), док су најзадовољнији корисници ДЗ Савски венац (4,96), ДЗ Нови Београд (4,93) и ДЗ Обреновац, 4,80 (Табела 48). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о броју места за седење у чекаоници, између различитих установа ($H=563,063$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 48. Задовољство корисника бројем места за седење у чекаоници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.34	3.94	4.27	1.0%	1.9%	15.5%	32.0%	49.5%
ДЗ Вождовац	4.25	4.23	4.41	0.8%	1.8%	6.0%	38.0%	53.3%
ДЗ Врачар	4.08	4.32	4.52	0.8%	2.3%	5.3%	27.5%	64.1%
ДЗ Гроцка	4.74	4.63	4.23	6.1%	5.1%	9.1%	19.7%	60.1%
ДЗ Звездара	4.17	3.87	3.89	3.7%	8.2%	23.3%	25.1%	39.7%
ДЗ Земун	4.07	3.72	4.14	2.9%	6.3%	13.5%	28.8%	48.6%
ДЗ Лазаревац	4.20	4.62	4.59		1.1%	5.3%	27.7%	66.0%
ДЗ Младеновац	4.02	3.66	4.08	12.2%	2.8%	8.0%	18.8%	58.2%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.86	4.93				7.2%	92.8%
ДЗ Обреновац	4.64	4.48	4.80			3.7%	12.2%	84.0%
ДЗ Палилула	4.36	4.27	4.39	0.4%	2.9%	13.9%	22.5%	60.2%
ДЗ Раковица	4.25	4.57	4.52		4.6%	9.9%	14.5%	71.0%
ДЗ Савски венац	4.76	4.81	4.96				4.4%	95.6%
ДЗ Сопот	4.75	4.90	4.66			1.1%	31.5%	67.4%
ДЗ Стари град	4.59	4.42	4.47	1.0%	3.6%	6.2%	25.8%	63.4%
ДЗ Чукарица	4.29	4.27	4.32	2.9%	4.0%	11.4%	21.0%	60.7%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.64	4.42	4.19	0.5%	10.6%	13.9%	19.7%	55.3%
ЗЗЗЗС	4.13	4.36	4.30	1.9%	5.7%	8.6%	27.6%	56.2%
ЗЗЗ радника ЖС	4.55	4.52	4.34				66.1%	33.9%
ДЗ Сурчин		3.82	4.25	0.9%	3.9%	12.7%	33.8%	48.7%
Укупно	4.41	4.34	4.44	1.7%	3.0%	7.8%	24.0%	63.4%

Табела 49. Задовољство корисника временом чекања до посете у чекаоници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3.87	3.56	3.93	6.6%	5.7%	18.9%	25.5%	43.4%
ДЗ Вождовац	3.79	3.72	4.20	2.6%	3.4%	9.7%	40.2%	44.0%
ДЗ Врачар	3.91	4.03	4.37	1.5%	3.1%	8.4%	30.5%	56.5%
ДЗ Гроцка	4.44	4.45	3.94	6.2%	6.2%	19.0%	25.1%	43.6%
ДЗ Звездара	3.85	3.35	3.53	6.5%	12.0%	31.5%	21.8%	28.2%
ДЗ Земун	3.69	3.94	3.74	8.0%	6.6%	22.6%	28.8%	34.0%
ДЗ Лазаревац	4.16	4.42	4.22	3.1%	1.0%	10.2%	41.8%	43.9%
ДЗ Младеновац	3.50	2.95	3.51	13.1%	12.7%	19.2%	19.7%	35.2%
ДЗ Нови Београд	4.97	4.77	4.73				27.4%	72.6%
ДЗ Обреновац	4.59	4.38	4.79			3.7%	13.8%	82.5%
ДЗ Палилула	4.01	3.99	4.04	2.5%	5.0%	22.0%	27.0%	43.6%
ДЗ Раковица	4.29	4.32	4.49	0.7%	1.5%	8.8%	26.5%	62.5%
ДЗ Савски венац	4.70	4.61	4.93		0.2%		6.6%	93.2%
ДЗ Сопот	4.41	4.78	4.33		2.2%	6.5%	47.8%	43.5%
ДЗ Стари град	4.16	3.86	3.76	7.3%	12.4%	17.1%	23.3%	39.9%
ДЗ Чукарица	4.06	4.15	4.22	4.7%	2.9%	11.9%	26.7%	53.8%
ЗЗЗ радника МУП-а	2.97	4.25	4.27	1.0%	4.8%	15.3%	24.4%	54.5%
ЗЗЗЗС	3.36	3.89	3.83	6.4%	9.2%	21.1%	21.1%	42.2%
ЗЗЗ радника ЖС	4.55	4.55	4.37				63.1%	36.9%
ДЗ Сурчин		3.67	4.06	3.0%	3.0%	14.5%	43.6%	35.9%
Укупно	4.14	4.11	4.21	3.4%	4.2%	12.0%	28.3%	52.1%

Времене чекања до посете у чекаоници је одлично за половину корисника, а веома добро за још 28% испитаника. Најзадовољнији су корисници у ДЗ Савски венац (4,93), ДЗ Обреновац (4,77) и ДЗ Нови Београд, а најмање задовољни у ДЗ Младеновац (3,51) и ДЗ Звездара (Табела 49). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања до посете у чекаоници, између различитих установа ($H=709,093$, $df=19$, $p<0,001$).

Могућношћу телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена задовољан је сваки други испитаник, док је 12% корисника дало једну од две најниже оцене (Табела 50). Просечна оцена изнад 4,5 је у ДЗ Савски венац (4,91), ДЗ Раковица и ДЗ Сопот, док је најнижа оцена у ДЗ Обреновац (2,81), а потом у ДЗ Звездара и ДЗ Земун. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о могућности телефонске консултације са лекаром у току радног времена, између различитих установа ($H=766,637$, $df=19$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.12	3.39	3.91	10.5%	5.3%	15.8%	20.0%	48.4%
ДЗ Вождовац	4.01	3.87	4.29	4.9%	1.4%	6.6%	34.1%	53.0%
ДЗ Врачар	3.84	3.85	4.33	4.2%	5.0%	8.3%	19.2%	63.3%
ДЗ Гроцка	4.46	4.39	4.20	7.8%	6.6%	7.2%	14.5%	63.9%
ДЗ Звездара	3.67	3.19	3.29	18.3%	12.0%	22.0%	17.3%	30.4%
ДЗ Земун	3.09	3.97	3.38	21.9%	7.1%	18.3%	16.0%	36.7%
ДЗ Лазаревац	4.04	4.46	4.02	9.1%	8.0%	6.8%	23.9%	52.3%
ДЗ Младеновац	3.42	3.13	3.55	18.3%	7.3%	16.2%	16.8%	41.4%
ДЗ Нови Београд	4.97	4.59	4.47				53.2%	46.8%
ДЗ Обреновац	4.57	4.37	2.81		24.9%	71.9%	1.1%	2.2%
ДЗ Палилула	4.10	4.02	4.11	7.1%	7.1%	9.9%	19.3%	56.6%
ДЗ Раковица	4.64	4.21	4.70	0.8%	0.8%	6.3%	12.5%	79.7%
ДЗ Савски венац	4.80	4.62	4.91		0.2%		8.5%	91.3%
ДЗ Сопот	4.43	4.66	4.59			3.8%	33.8%	62.5%
ДЗ Стари град	3.76	3.44	3.41	22.4%	10.9%	10.9%	14.7%	41.0%
ДЗ Чукарица	3.71	3.90	4.06	11.1%	4.3%	12.3%	12.3%	60.0%
333 радника МУП-а	3.27	4.36	4.29	4.0%	4.5%	10.6%	20.6%	60.3%
3333С	3.45	4.00	3.65	10.5%	12.3%	19.3%	17.5%	40.4%
333 радника ЖС	4.60	4.55	4.39				60.8%	39.2%
ДЗ Сурчин		3.67	4.12	3.1%	3.1%	14.7%	36.9%	42.2%
Укупно	4.09	4.05	4.10	7.0%	5.1%	11.9%	23.0%	52.9%

У 2023. години 76% испитаника сматрали су да могу обавити преглед истог дана у случају хитности и још 16,5% се делимично слагало са овом тврдњом. Корисници ДЗ Нови Београд, ДЗ Обреновац и ДЗ Савски Венац најзадовољнији су могућношћу прегледа код

лекара истог дана у случају хитности, док су најмање задовољни испитаници у ДЗ Звездара (сваки осми оцењује ову могућност као лошу или веома лошу), ДЗ Младеновац и 333 радника ЖС (Табела 51). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о могућности обављања прегледа истог дана у случају хитности, између различитих установа ($N=514,367$, $df=19$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.58	4.61	4.53	0.9%	2.8%	8.5%	17.9%	69.8%
ДЗ Вождовац	4.39	4.40	4.57	1.2%	0.7%	4.9%	26.8%	66.4%
ДЗ Врачар	4.53	4.57	4.73	1.7%	0.9%	4.3%	9.4%	83.8%
ДЗ Гроцка	4.76	4.69	4.57	3.6%	2.6%	5.7%	9.3%	78.9%
ДЗ Звездара	4.32	4.02	4.10	2.5%	10.4%	14.9%	18.9%	53.2%
ДЗ Земун	4.18	4.10	4.50	4.8%	2.1%	6.3%	12.2%	74.6%
ДЗ Лазаревац	4.70	4.84	4.66	1.1%	2.3%	5.7%	11.4%	79.5%
ДЗ Младеновац	4.22	4.11	4.26	6.9%	2.8%	10.2%	17.1%	63.0%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.97	4.99				1.2%	98.8%
ДЗ Обреновац	4.73	4.55	4.97				2.6%	97.4%
ДЗ Палилула	4.51	4.58	4.56	1.3%	3.3%	5.4%	17.9%	72.1%
ДЗ Раковица	4.85	4.54	4.84	1.4%	0.7%		8.3%	89.6%
ДЗ Савски венац	4.88	4.87	4.92			0.2%	7.1%	92.7%
ДЗ Сопот	4.71	4.97	4.83				17.4%	82.6%
ДЗ Стари град	4.56	4.43	4.54	2.2%	3.9%	5.1%	14.6%	74.2%
ДЗ Чукарица	4.57	4.59	4.68	1.5%	2.3%	3.8%	11.8%	80.6%
333 радника МУП-а	4.23	4.78	4.70	1.0%	2.0%	2.4%	15.6%	79.0%
3333С	4.48	4.26	4.37	4.9%	4.9%	8.5%	12.2%	69.5%
333 радника ЖС	4.58	4.52	4.33				67.3%	32.7%
ДЗ Сурчин		4.67	4.45	2.6%	1.8%	4.8%	29.1%	61.7%
Укупно	4.56	4.54	4.63	1.7%	1.9%	4.2%	16.5%	75.7%

Више од половине корисника оценило је највишом оценом расположивост одговарајућег кадра у установи (59,4%), док је још 23,5% испитаника дало је оцену 4 (Табела 52). Према мишљењу испитаника расположивост одговарајућег кадра у установи је најбоља у ДЗ Обреновац, ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд, а најлошија у ДЗ Звездара, ДЗ Младеновац и ДЗ Стари град. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о расположивости одговарајућег кадра у установи, између различитих установа ($N=485,756$, $df=19$, $p<0,001$).

Око 95% корисника је задовољно интернет страницом установе у ДЗ Савски венац, а близу 90% у ДЗ Нови Београд (Табела 53). Најмање су задовољни пацијенти ДЗ Младеновац (3,49), ДЗ Барајево (3,51) и ДЗ Звездара (3,52). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о интернет страници установе, између различитих установа ($N=630,093$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 52. Задовољство корисника расположивошћу одговарајућег кадра у установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3.95	3.89	3.75	11.4%	7.6%	17.1%	21.9%	41.9%
ДЗ Вождовац	4.09	3.99	4.40	1.6%	1.1%	6.5%	37.1%	53.7%
ДЗ Врачар	3.96	4.08	4.31	3.7%	3.7%	9.3%	24.1%	59.3%
ДЗ Гроцка	4.50	4.34	4.05	5.8%	8.7%	14.5%	16.9%	54.1%
ДЗ Звездара	3.99	3.62	3.69	8.2%	10.4%	24.0%	18.6%	38.8%
ДЗ Земун	3.70	3.99	4.11	1.9%	5.6%	20.6%	23.1%	48.8%
ДЗ Лазаревац	3.89	4.08	3.79	2.6%	13.2%	25.0%	21.1%	38.2%
ДЗ Младеновац	3.56	3.37	3.72	11.3%	7.2%	20.6%	20.1%	40.7%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.79	4.75				24.7%	75.3%
ДЗ Обреновац	4.63	4.33	4.97				3.3%	96.7%
ДЗ Палилула	4.19	4.07	4.20	3.7%	5.1%	13.9%	22.2%	55.1%
ДЗ Раковица	3.95	4.38	4.46	1.6%	3.2%	11.2%	16.0%	68.0%
ДЗ Савски венац	4.76	4.69	4.84		0.3%	1.6%	12.2%	86.0%
ДЗ Сопот	4.60	4.69	4.54			2.4%	41.7%	56.0%
ДЗ Стари град	3.97	3.72	3.72	10.3%	10.3%	19.4%	17.6%	42.4%
ДЗ Чукарица	4.23	4.27	4.41	3.4%	2.6%	11.1%	15.3%	67.7%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.59	4.16	4.68	0.5%	1.5%	5.6%	14.7%	77.7%
ЗЗЗЗС	4.23	4.42	4.31	1.4%	4.3%	12.9%	24.3%	57.1%
ЗЗЗ радника ЖС	4.56	4.40	4.51				48.8%	51.2%
ДЗ Сурчин		3.97	4.16	1.0%	4.5%	14.5%	37.5%	42.5%
Укупно	4.23	4.16	4.32	3.1%	3.7%	10.3%	23.5%	59.4%

Табела 53. Задовољство корисника интернет страницом установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3.90	3.31	3.51	8.1%	18.6%	20.9%	18.6%	33.7%
ДЗ Вождовац	4.22	4.16	4.48	0.9%	2.3%	4.9%	32.1%	59.8%
ДЗ Врачар	3.80	3.98	4.13	4.6%	1.8%	13.8%	35.8%	44.0%
ДЗ Гроцка	4.26	4.20	3.63	15.1%	11.9%	15.1%	11.1%	46.8%
ДЗ Звездара	3.79	3.39	3.52	15.5%	9.9%	18.0%	20.5%	36.0%
ДЗ Земун	3.51	4.08	3.84	9.7%	9.0%	12.5%	25.0%	43.8%
ДЗ Лазаревац	3.91	3.89	3.60	8.5%	14.9%	21.3%	19.1%	36.2%
ДЗ Младеновац	3.36	3.11	3.49	18.8%	10.4%	13.0%	18.8%	39.0%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.93	4.88				12.1%	87.9%
ДЗ Обреновац	4.47	4.29	4.45		13.1%	3.8%	7.7%	75.4%
ДЗ Палилула	3.79	3.80	3.67	10.4%	11.5%	16.4%	24.6%	37.2%
ДЗ Раковица	4.53	4.35	4.59	3.5%		5.3%	15.9%	75.2%
ДЗ Савски венац	4.78	4.84	4.95				5.3%	94.7%
ДЗ Сопот	4.37	4.85	4.70				30.4%	69.6%
ДЗ Стари град	4.08	3.50	3.62	9.6%	12.3%	21.2%	19.9%	37.0%
ДЗ Чукарица	3.84	4.04	4.11	6.3%	6.7%	15.9%	12.5%	58.7%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.42	4.19	4.00	7.6%	3.2%	17.7%	24.7%	46.8%
ЗЗЗЗС	3.98	4.06	4.24	4.1%	2.7%	17.6%	16.2%	59.5%
ЗЗЗ радника ЖС	4.45	4.31	4.31			0.7%	67.8%	31.5%
ДЗ Сурчин		3.04	3.94	6.8%	4.9%	16.0%	32.1%	40.1%
Укупно	4.17	4.10	4.20	5.5%	5.4%	9.7%	22.1%	57.3%

Нешто више од половине корисника оценило је највишом оценом задовољство медицинском опремом у установи и још око четвртине дало је оцену 4 (Табела 54). Лоше и веома лоше мишљење о медицинској опреми има највише испитаника у ДЗ Барајево (26,6%), а затим у ДЗ Звездара, ДЗ Гроцка и ДЗ Младеновац. Медицинску опрему у установи су најбоље оценили испитаници ДЗ Обреновац (4,97), ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о медицинској опреми у установи, између различитих установа ($N=680,338$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 50. Задовољство корисника медицинском опремом у установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.03	3.47	3.31	8.5%	18.1%	31.9%	17.0%	24.5%
ДЗ Вождовац	4.19	4.09	4.41	0.9%	3.4%	5.3%	34.6%	55.8%
ДЗ Врачар	3.89	3.93	3.98	6.2%	6.2%	16.5%	25.8%	45.4%
ДЗ Гроцка	4.29	4.26	3.76	10.4%	8.4%	19.5%	18.2%	43.5%
ДЗ Звездара	4.02	3.41	3.73	8.4%	7.8%	21.7%	25.9%	36.1%
ДЗ Земун	3.68	3.93	3.98	2.7%	7.4%	19.5%	30.2%	40.3%
ДЗ Лазаревац	3.80	3.92	3.95	6.8%	6.8%	15.3%	27.1%	44.1%
ДЗ Младеновац	3.58	3.38	3.80	9.8%	8.2%	17.5%	21.1%	43.3%
ДЗ Нови Београд	4.99	4.75	4.75				24.6%	75.4%
ДЗ Обреновац	4.69	4.35	4.97				3.4%	96.6%
ДЗ Палилула	3.96	4.02	3.87	5.9%	7.4%	17.6%	31.9%	37.2%
ДЗ Раковица	4.44	4.40	4.55	2.6%	1.7%	3.4%	22.4%	69.8%
ДЗ Савски венац	4.84	4.78	4.92			0.2%	7.9%	91.9%
ДЗ Сопот	4.47	4.58	4.49			5.4%	40.5%	54.1%
ДЗ Стари град	4.23	3.53	3.90	7.0%	5.6%	21.0%	23.1%	43.4%
ДЗ Чукарица	4.08	4.31	4.43	1.8%	3.7%	9.1%	20.1%	65.3%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.65	4.30	4.68	1.5%	1.0%	4.5%	13.6%	79.4%
ЗЗЗЗС	4.08	4.36	3.96	1.8%	7.3%	23.6%	27.3%	40.0%
ЗЗЗ радника ЖС	4.55	4.47	4.71				28.7%	71.3%
ДЗ Сурчин		3.98	4.24	0.6%	2.4%	13.9%	38.6%	44.6%
Укупно	4.25	4.14	4.33	3.0%	3.9%	9.8%	23.6%	59.7%

У 2023. години 61% испитаних корисника сматрало је хигијену установе одличном и још 24% веома добром (Табела 55). Хигијеном у установи су најзадовољнији пацијенти ДЗ Обреновац и ДЗ Савски венац, са преко 95% веома задовољних. Лоше и веома лоше мишљење о хигијени у установи имају сваки четврти испитаник у ДЗ Лазаревац, као и преко 15% испитаника у ДЗ Барајево, ДЗ Звездара и ДЗ Стари град. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о хигијени установе, између различитих установа ($N=745,360$, $df=19$, $p<0,001$).

Табела 55. Задовољство корисника хигијеном установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.26	3.99	3.64	7.4%	8.3%	30.6%	20.4%	33.3%
ДЗ Вождовац	4.31	4.28	4.47	0.5%	2.3%	4.8%	34.7%	57.6%
ДЗ Врачар	4.15	3.86	4.14	4.8%	3.2%	12.7%	31.7%	47.6%
ДЗ Гроцка	4.56	4.45	4.06	5.6%	6.6%	12.1%	28.3%	47.5%
ДЗ Звездара	4.12	3.59	3.81	7.5%	7.5%	20.4%	25.9%	38.8%
ДЗ Земун	3.77	3.92	4.00	3.3%	5.1%	22.0%	27.6%	42.1%
ДЗ Лазаревац	4.06	4.15	3.55	12.1%	14.3%	15.4%	23.1%	35.2%
ДЗ Младеновац	4.05	3.75	4.13	4.7%	5.1%	12.6%	27.9%	49.8%
ДЗ Нови Београд	4.94	4.83	4.75			1.1%	22.3%	76.6%
ДЗ Обреновац	4.77	4.54	4.97				3.4%	96.6%
ДЗ Палилула	4.04	4.01	3.85	9.8%	2.0%	19.5%	30.5%	38.2%
ДЗ Раковица	4.28	4.62	4.73		0.8%	5.3%	14.3%	79.7%
ДЗ Савски венац	4.84	4.80	4.95			0.7%	3.8%	95.5%
ДЗ Сопот	4.48	4.85	4.73				27.1%	72.9%
ДЗ Стари град	4.22	3.81	3.81	8.1%	9.6%	15.7%	26.3%	40.4%
ДЗ Чукарица	4.29	4.38	4.42	3.6%	1.8%	9.5%	18.6%	66.4%
ЗЗЗ радника МУП-а	4.35	4.58	4.69	0.5%	1.0%	7.3%	11.7%	79.5%
ЗЗЗЗС	4.11	4.54	4.34	1.1%	2.1%	11.6%	32.6%	52.6%
ЗЗЗ радника ЖС	4.56	4.54	4.57				42.9%	57.1%
ДЗ Сурчин		4.58	4.53		0.9%	4.8%	34.9%	59.4%
Укупно	4.36	4.29	4.38	2.8%	2.9%	9.0%	24.2%	61.0%

Као и претходне године, испитаници су најмање задовољни паркингом испред простором испред установе. Лоше и веома лоше мишљење о паркингу испред установе има 28,6% испитаника, а највише у ДЗ Стари град и ДЗ Обреновац (више од две трећине испитаника), а затим у ЗЗЗ радника МУП-а. Паркингом испред установе најзадовољнији су корисници ДЗ Сопот (4,61), затим ДЗ Савски венац и ДЗ Раковица (просечна оцена по 4,43) и ДЗ Сурчин (Табела 56). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о паркингу испред установе, између различитих установа ($H=823,248$, $df=19$, $p<0,001$).

Поступак жалбе код повреде права пацијената представља организациони аспект о коме се велики део корисника изјаснио да не познаје процедуру (38%). Иако је свака здравствена установа у обавези да на видном месту истакне контакт саветника пацијента, на који корисници могу да се жале у случају повреде права пацијената, још увек више од трећине корисника не зна за ову могућност. Потребно је да установе боље информишу своје кориснике о могућностима и процедури подношења жалбе у случају повреде права пацијената. Процедуром жалбе су најзадовољнији испитаници у ДЗ Обреновац, где је од 192 испитаника, само 22 одговорило на ово питање (просечна оцена 5,0), а затим у ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац. Најмање задовољни су у ДЗ Звездара (3,67), ДЗ Барајево (3,72) и ДЗ Младеновац (3,78). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о процедури жалбе, између различитих установа ($H=426,790$, $df=19$, $p<0,001$).

Од корисника који су оценили процедуру у поступку жалбе, око 66% мисли да је одлична, док је још око 20% дало оцену 4 (Табела 57).

Табела 56. Задовољство корисника паркингом испред установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	3.71	3.17	2.91	27.2%	15.5%	18.4%	16.5%	22.3%
ДЗ Вождовац	3.78	3.48	3.63	13.4%	5.3%	15.5%	36.4%	29.4%
ДЗ Врачар	1.71	2.86	2.70	33.9%	18.5%	14.5%	9.7%	23.4%
ДЗ Гроцка	3.68	3.67	3.13	27.8%	10.7%	16.0%	11.2%	34.2%
ДЗ Звездара	3.07	2.18	2.96	34.9%	6.9%	13.2%	16.9%	28.0%
ДЗ Земун	2.24	3.44	2.64	34.8%	19.2%	16.2%	7.1%	22.7%
ДЗ Лазаревац	4.11	4.37	4.17	3.7%	7.4%	14.8%	16.0%	58.0%
ДЗ Младеновац	3.16	3.20	3.34	22.2%	9.4%	17.2%	14.8%	36.5%
ДЗ Нови Београд	3.93	3.34	3.24		1.5%	82.4%	6.9%	9.2%
ДЗ Обреновац	3.53	4.21	2.38		70.8%	24.5%	0.9%	3.8%
ДЗ Палилула	2.29	2.80	2.61	37.6%	9.2%	24.3%	12.4%	16.5%
ДЗ Раковица	3.71	4.33	4.43	2.2%	5.1%	10.1%	12.3%	70.3%
ДЗ Савски венац	4.36	4.10	4.43	2.8%	4.4%	10.1%	12.4%	70.2%
ДЗ Сопот	4.55	4.78	4.61		2.2%		32.3%	65.6%
ДЗ Стари град	2.58	2.13	2.14	54.5%	16.2%	7.1%	5.2%	16.9%
ДЗ Чукарица	2.87	3.14	3.34	21.2%	15.1%	13.9%	7.8%	42.0%
ЗЗЗ радника МУП-а	1.67	2.38	2.59	39.2%	14.8%	15.3%	9.0%	21.7%
ЗЗЗЗС	2.50	2.93	2.67	25.5%	31.4%	13.7%	9.8%	19.6%
ЗЗЗ радника ЖС	4.52	4.02	3.70			37.5%	55.4%	7.1%
ДЗ Сурчин		4.48	4.20	1.8%	5.3%	10.1%	37.3%	45.6%
Укупно	3.34	3.43	3.38	18.1%	10.5%	19.9%	18.4%	33.2%

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

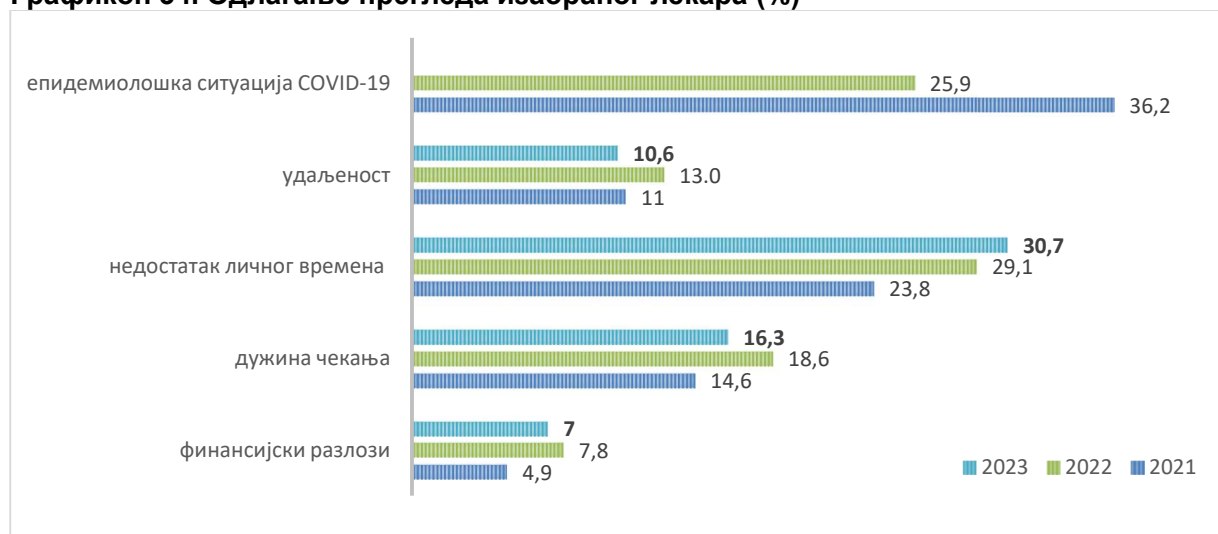
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена			ОЦЕНА				
	2021	2022	2023	1	2	3	4	5
ДЗ Барајево	4.26	3.88	3.72	9.8%	8.5%	20.7%	22.0%	39.0%
ДЗ Вождовац	4.31	4.11	4.47	1.7%	1.7%	4.8%	31.2%	60.6%
ДЗ Врачар	3.52	4.09	4.13	10.7%	1.2%	7.1%	26.2%	54.8%
ДЗ Гроцка	4.62	4.44	3.94	9.7%	8.1%	14.5%	13.7%	54.0%
ДЗ Звездара	3.83	3.18	3.67	14.4%	6.3%	18.0%	20.7%	40.5%
ДЗ Земун	3.49	3.94	3.82	11.6%	6.3%	19.6%	13.4%	49.1%
ДЗ Лазаревац	4.00	4.74	4.19	2.8%	13.9%	8.3%	11.1%	63.9%
ДЗ Младеновац	3.48	3.35	3.78	12.9%	6.5%	15.5%	20.0%	45.2%
ДЗ Нови Београд	4.96	4.94	4.99				1.0%	99.0%
ДЗ Обреновац	4.68	4.39	5.00					100.0%
ДЗ Палилула	3.73	3.89	4.05	12.4%	2.2%	5.1%	28.5%	51.8%
ДЗ Раковица	4.65	4.52	4.80	1.1%		1.1%	13.7%	84.2%
ДЗ Савски венац	4.79	4.78	4.96		0.3%		3.6%	96.1%
ДЗ Сопот	4.35	4.85	4.84				16.5%	83.5%
ДЗ Стари град	3.67	3.47	4.18	7.2%	7.2%	9.6%	12.0%	63.9%
ДЗ Чукарица	4.00	4.44	4.39	6.3%	3.4%	7.4%	11.4%	71.6%
ЗЗЗ радника МУП-а	3.20	4.47	4.58	2.2%	2.2%	9.6%	7.4%	78.7%
ЗЗЗЗС	3.96	4.34	3.86	4.5%	9.1%	27.3%	13.6%	45.5%
ЗЗЗ радника ЖС	4.58	4.51	4.48				51.6%	48.4%
ДЗ Сурчин		4.18	4.42	2.7%	1.3%	5.4%	32.9%	57.7%
Укупно	4.24	4.19	4.38	4.8%	2.9%	7.0%	19.7%	65.6%

Одлагање прегледа изабраног лекара

У питањима о разлозима одлагања прегледа изабраног лекара, испитаници су могли да се одреде и за опцију „не односи се на мене“, што су и учинили у 16-19% случајева. **Наведени корисници нису узети у разматрање приликом анализе наведеног аспекта организације здравствене заштите.** Поред тога, између 6,8% и 9,2% испитаника није одговорило на питање о разлозима одлагања прегледа.

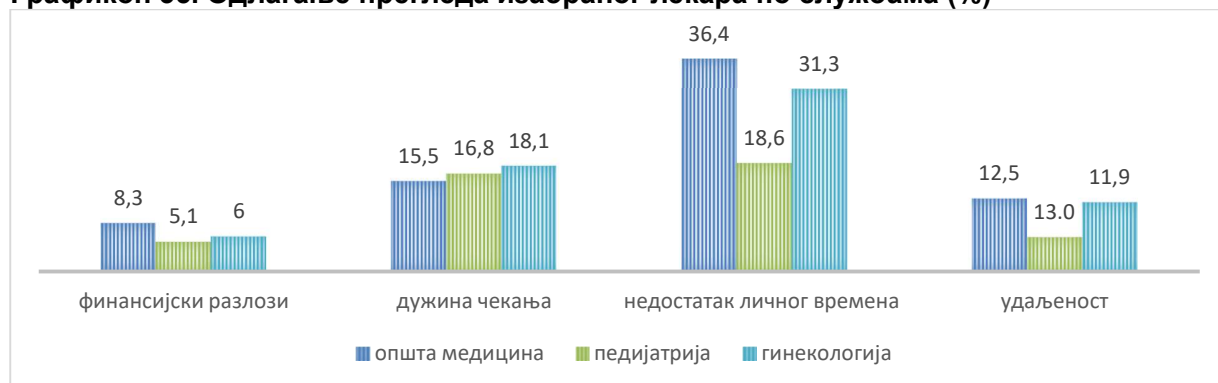
Од корисника који су пријавили један од разлога одлагања прегледа, најчешћи је био због недостатка личног времена корисника (30,7%), а затим због, дужине чекања на преглед (16,3%) и удаљености (10,6%), док су финансијски разлози најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара, код 7% испитаника (Графикон 34). У односу на претходну годину смањен је број испитаника који су навели да нису отишли на преглед код изабраног лекара или су га одложили због удаљености, дужине чекања и финансијских разлога, а порастао је број испитаника који су преглед одлагали због недостатка времена, али ови подаци нису у потпуности упоредиви, с обзиром да је у 2023. години из упитника искључена опција која се односи на одлагање због епидемиолошке ситуације.

Графикон 34. Одлагање прегледа изабраног лекара (%)



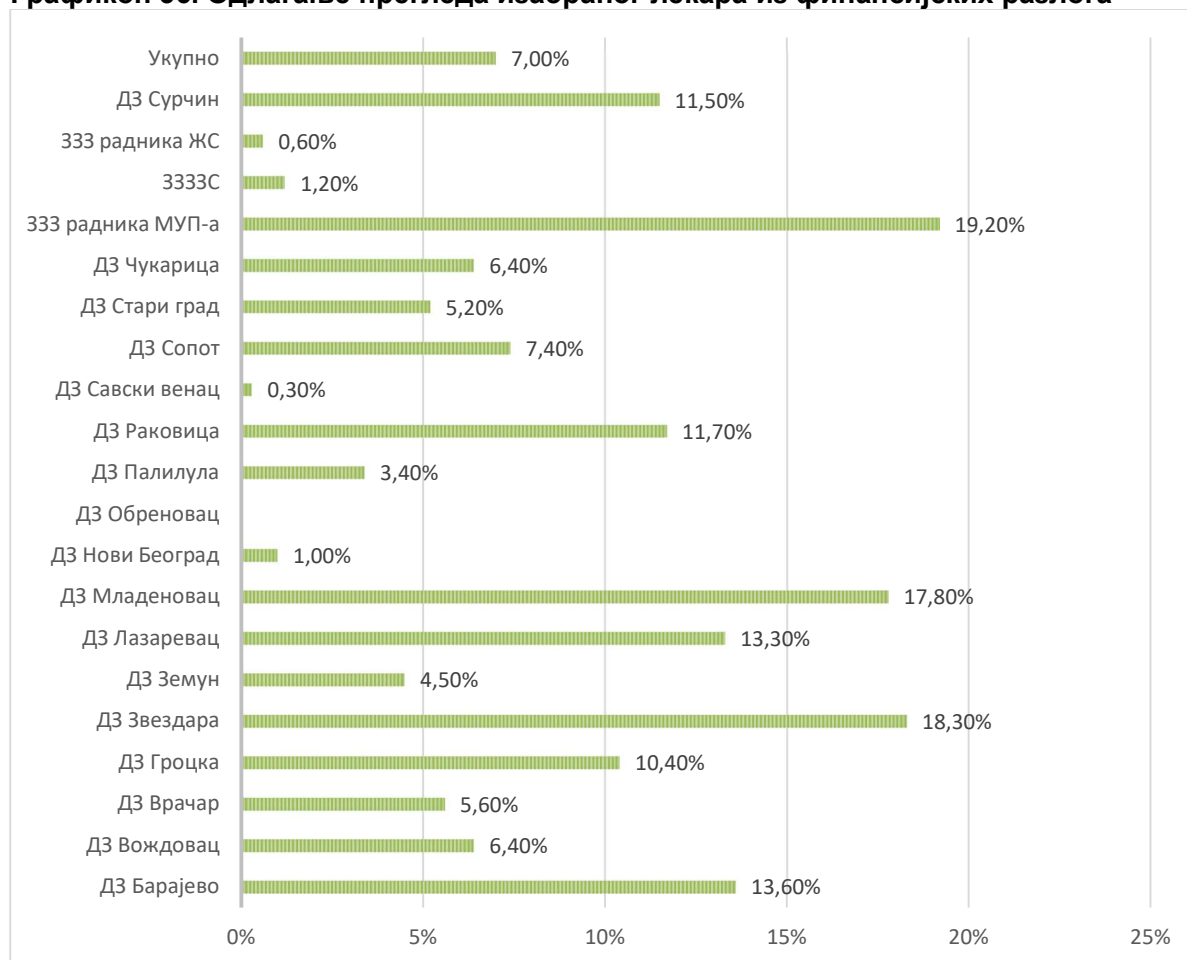
Гинеколошке пацијенткиње су најчешће одлагале преглед или га нису обавиле због недостатка личног времена и дужине чекања. Пацијенти службе за здравствену заштиту одраслих чешће су одлагали преглед због финансијских разлога и удаљености, а ређе због дужине чекања, него пацијенти на педијатрији и гинекологији. Најчешћи разлози одлагања прегледа код педијатријских пацијената су недостатак личног времена и дужина чекања (Графикон 35). Установљена је статистички значајна разлика у одлагању прегледа између испитаника различитих служби за све наведене разлоге, изузев за дужину чекања ($p=0,268$).

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



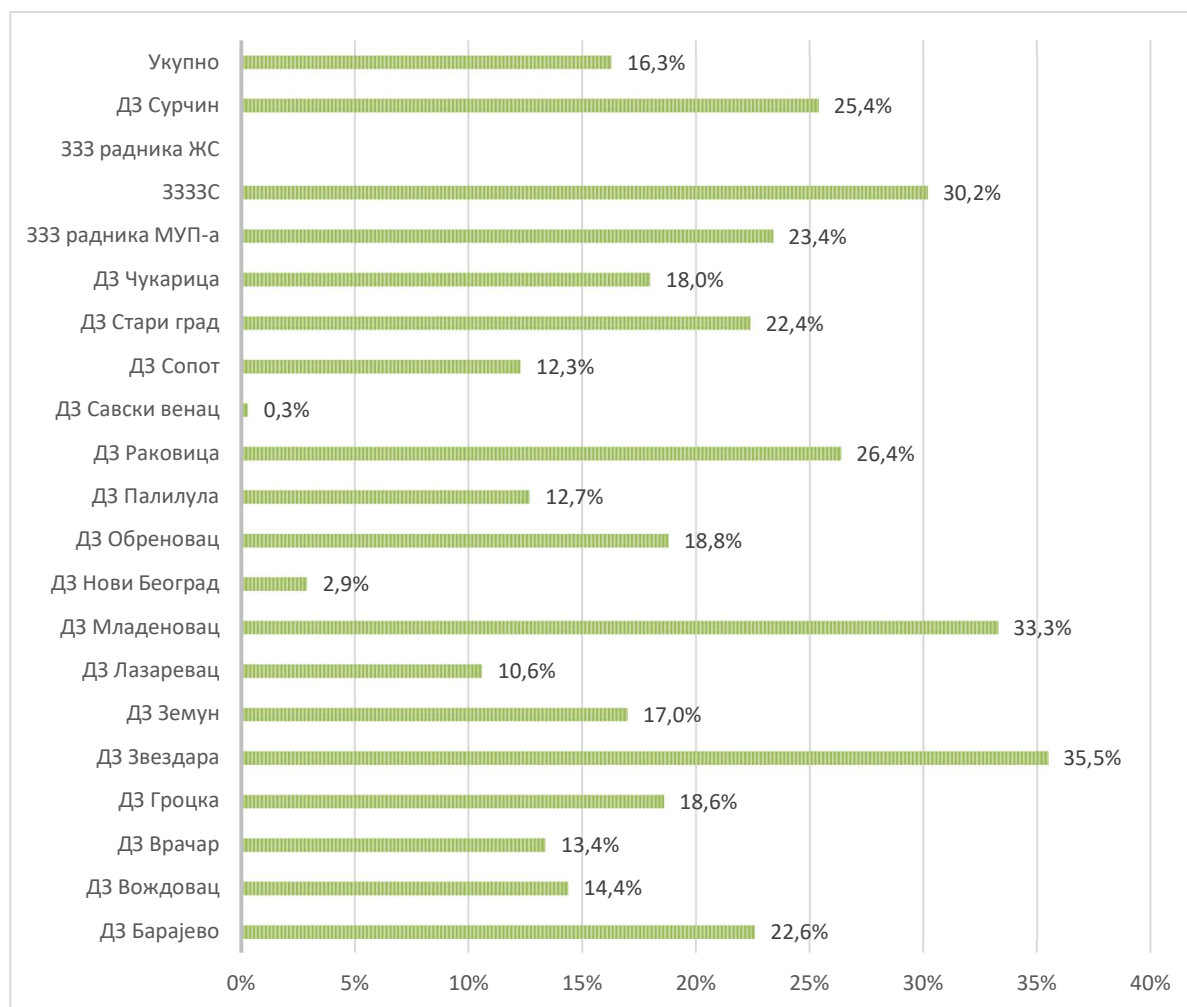
Финансијски разлог као узрок одлагања прегледа изабраног лекара чешће су наводили испитаници из 333 радника МУП-а (19,2% испитаника), ДЗ Звездара (18,3%) и ДЗ Младеновац (17,8%). У ДЗ Обреновац није било одлагања посете због финансијских разлога (Графикон 36). Разлика између установа је статистички значајна ($\chi^2=193,211$, $df=19$, $p<0,001$).

Графикон 36. Одлагање прегледа изабраног лекара из финансијских разлога



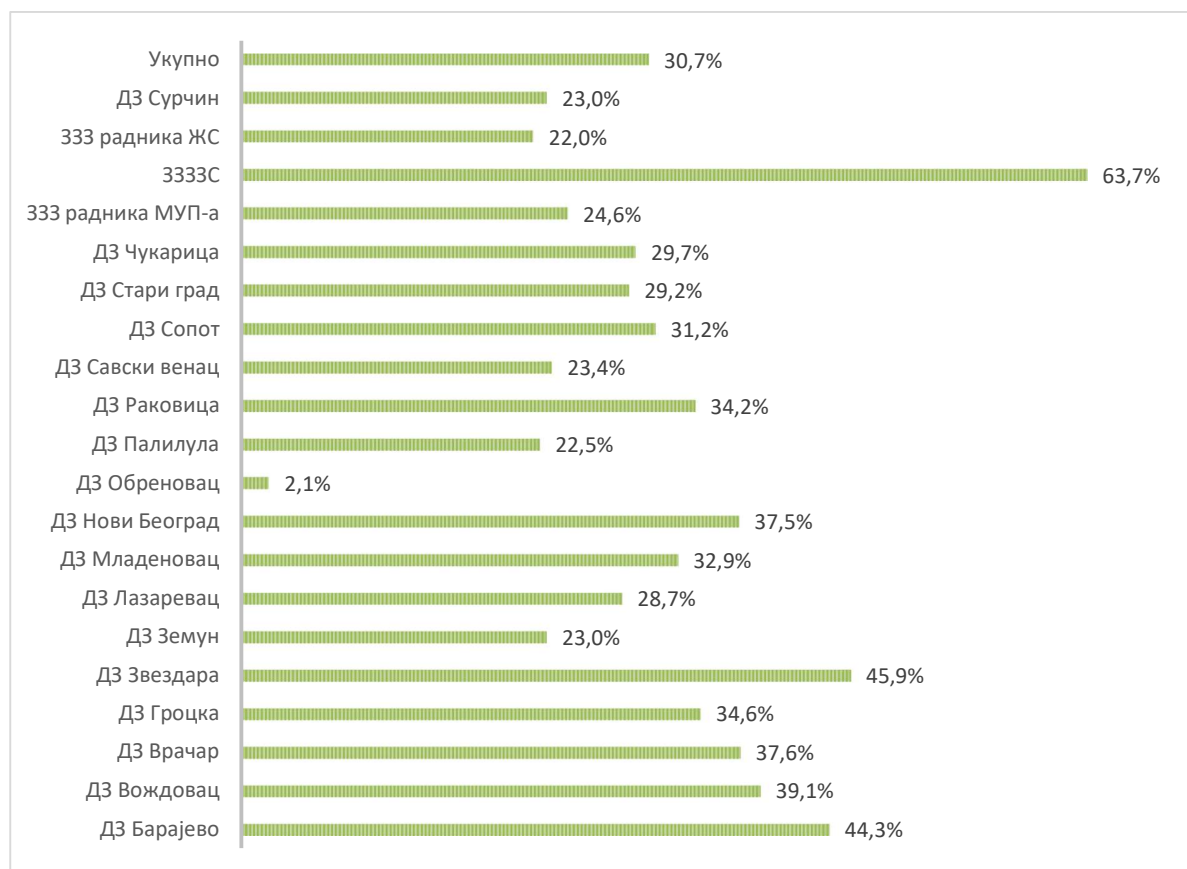
Дужину чекања као разлог одлагања прегледа код изабраног лекара најчешће су наводили корисници ДЗ Звездара (35,5%), ДЗ Младеновац (33,3%), а затим и 333 студената, а најмање корисници 333 радника ЖС (0%) и ДЗ Савски венац, 0,3% (Графикон 37). Разлика између установа је статистички значајна ($\chi^2=259,863$, $df=19$, $p<0,001$).

Графикон 37. Одлагање прегледа изабраног лекара због дужине чекања



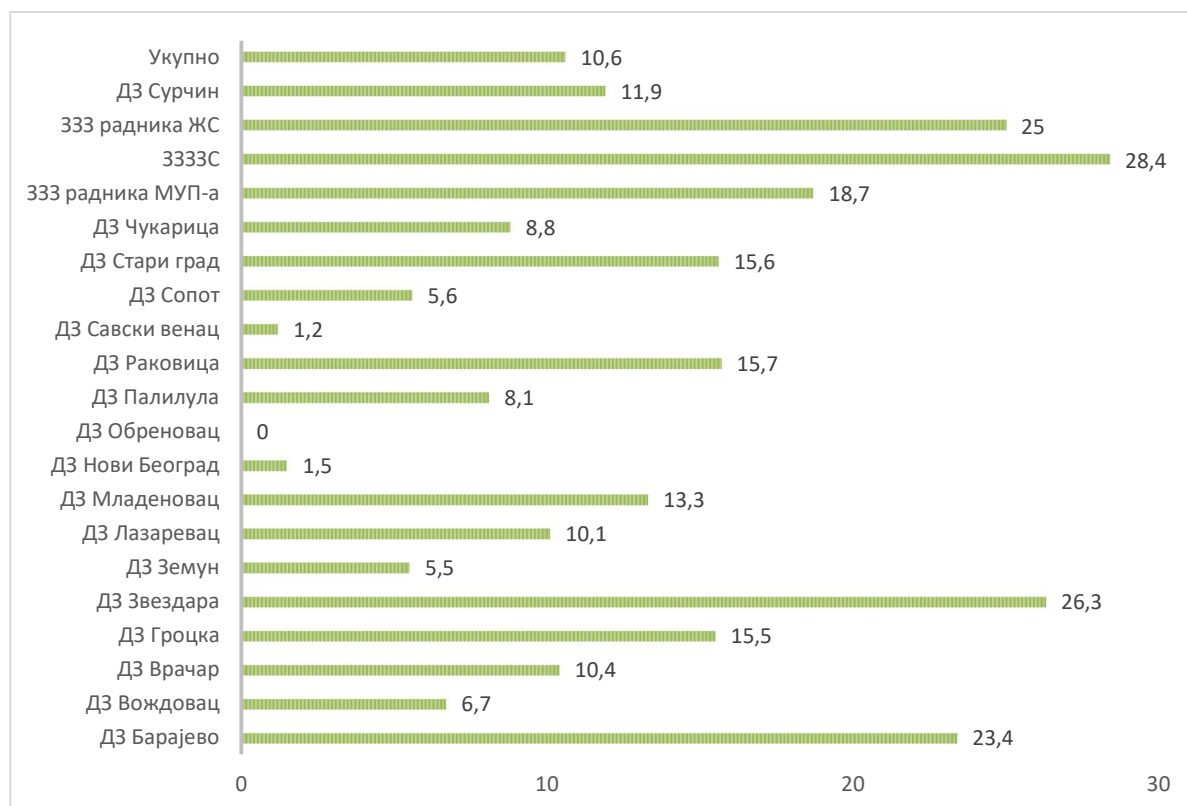
Недостатак времена је најчешћи разлог због кога су корисници пропустили или одложили преглед свог изабраног лекара (30,7% случајева), а најчешће у 333 студента (63,7%), а затим у ДЗ Звездара и ДЗ Барајево, по око 45% (Графикон 38). У ДЗ Обреновац само 2% испитаника је одложило преглед због недостатка времена. Разлика између установа је статистички значајна ($\chi^2=210,779$, $df=19$, $p<0,001$).

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



Удаљеност као разлог одлагања прегледа изабраног лекара је навео сваки четврти испитаник у 333 студената, ДЗ Звездара и ДЗ Барајево (Графикон 39). Удаљеност је најмања сметња за пацијенте ДЗ Обреновац, ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд. Разлика између установа је статистички значајна ($\chi^2=233,354$, $df=19$, $p<0,001$).

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



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

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због финансијских разлога, одговорило је 4.380 испитаника (91,2% од укупног броја). Око 74% испитаника је навело да им финансије нису утицале на посете код изабраног лекара, сви у ДЗ Обреновац и готово сви у 333 радника ЖС (99,4%). Сваки пети испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Сурчин (45,4%). Финансијски разлог као узрок одлагања прегледа изабраног лекара најчешће су наводили испитаници из 333 радника МУП-а (15,5%), ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара, по око 14%, а поред ДЗ Обреновца где ниједан испитаник није одговорио потврдно, овај разлог најређе су наводили испитаници из ДЗ Савски Венац (0,3%), 333 радника ЖС и ДЗ Нови Београд, по 0,6% (Табела 59).

Табела 59. Одлагање прегледа изабраног лекара из финансијских разлога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	11	11.0	70	70.0	19	19.0	100	100.0
ДЗ Вождовац	34	5.8	500	85.5	51	8.7	585	100.0
ДЗ Врачар	6	4.4	101	74.8	28	20.7	135	100.0
ДЗ Гроцка	17	8.9	147	77.4	26	13.7	190	100.0
ДЗ Звездара	30	14.1	134	62.9	49	23.0	213	100.0
ДЗ Земун	8	3.7	171	79.9	35	16.4	214	100.0
ДЗ Лазаревац	11	11.0	72	72.0	17	17.0	100	100.0
ДЗ Младеновац	30	14.2	139	65.9	42	19.9	211	100.0
ДЗ Нови Београд	2	0.6	206	56.9	153	42.5	360	100.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	191	100.0	0	0.0	191	100.0
ДЗ Палилула	7	2.7	200	78.1	49	19.1	256	100.0
ДЗ Раковица	12	7.9	91	59.9	49	32.2	152	100.0
ДЗ Савски венац	1	0.3	339	85.0	59	14.8	399	100.0
ДЗ Сопот	5	5.6	63	70.0	22	24.4	90	100.0
ДЗ Стари град	7	3.6	127	65.8	59	30.6	193	100.0
ДЗ Чукарица	13	4.9	189	70.8	65	24.3	267	100.0
ЗЗЗ радника МУП-а	33	15.5	139	65.3	41	19.2	213	100.0
ЗЗЗЗС	1	1.0	78	75.8	24	23.3	103	100.0
ЗЗЗ радника ЖС	1	0.6	167	99.4	0	0.0	168	100.0
ДЗ Сурчин	15	6.3	116	48.3	109	45.4	240	100.0
Укупно	244	5.6	3239	73.9	89.7	20.5	4380	100.0

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због дужине чекања на преглед, одговорило је 4.392 испитаника (91,5% од укупног броја). Око 69% испитаника је навело да дужина чекања на преглед није утицала на посете код изабраног лекара, сви у ЗЗЗ радника ЖС, а 80% и више у ДЗ Вождовац, ДЗ Обреновац и ДЗ Савски венац. Нешто мање од 18% испитаника је дало одговор „не односи се на мене“, највише у ДЗ Нови Београд (42,3%) и ДЗ Сурчин (41,5%). Дужину чекања на преглед као узрок одлагања прегледа изабраног лекара најчешће су наводили испитаници из ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара, по око 28% (Табела 60).

Табела 60. Одлагање прегледа изабраног лекара због дужине чекања

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	19	19.0	65	65.0	16	16.0	100	100.0
ДЗ Вождовац	80	13.5	475	80.0	39	6.6	594	100.0
ДЗ Врачар	15	11.1	97	71.9	23	17.0	135	100.0
ДЗ Гроцка	32	16.8	140	73.7	18	9.5	190	100.0
ДЗ Звездара	61	28.5	111	51.9	42	19.6	214	100.0
ДЗ Земун	32	14.8	156	72.2	28	13.0	216	100.0
ДЗ Лазаревац	9	9.3	76	78.4	12	12.4	97	100.0
ДЗ Младеновац	60	28.4	120	56.9	31	14.7	211	100.0
ДЗ Нови Београд	6	1.7	201	56.0	152	42.3	359	100.0
ДЗ Обреновац	36	18.8	155	81.2	0	0.0	191	100.0
ДЗ Палилула	27	10.5	186	72.7	43	16.8	256	100.0
ДЗ Раковица	29	19.1	81	53.3	42	27.6	152	100.0
ДЗ Савски венац	1	0.3	341	86.3	53	13.4	395	100.0
ДЗ Сопот	9	10.1	64	71.9	16	18.0	89	100.0
ДЗ Стари град	33	16.6	114	57.3	52	26.1	199	100.0
ДЗ Чукарица	39	14.3	178	65.4	55	20.2	272	100.0
ЗЗЗ радника МУП-а	41	19.2	134	62.6	39	18.2	214	100.0
ЗЗЗЗС	26	25.0	59	56.7	19	18.3	104	100.0
ЗЗЗ радника ЖС	0	0.0	168	100.0	0	0.0	168	100.0
ДЗ Сурчин	35	14.8	103	43.6	98	41.5	236	100.0
Укупно	590	13.4	3024	68.9	778	17.7	7392	100.0

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због недостатка личног времена, одговорило је 4.473 испитаника (93,1% од укупног броја). Сваки четврти испитаник је навео да је недостатак личног времена утицао на посете код изабраног лекара, највише у ЗЗЗ студената (више од половине) и ДЗ Звездара (37,4%). Сваки шести испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Нови Београд (42,4%) и ДЗ Сурчин (41,6%). Недостатак личног времена није био узрок одлагања прегледа код изабраног лекара за 57% испитаника, највише у ДЗ Обреновац, 98% (Табела 61).

Табела 61. Одлагање прегледа избраног лекара због недостатка личног времена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	39	36.8	49	46.2	18	17.0	106	100.0
ДЗ Вождовац	221	36.8	344	57.2	36	6.0	601	100.0
ДЗ Врачар	44	32.1	73	53.3	20	14.6	137	100.0
ДЗ Гроцка	63	31.0	119	58.6	21	10.3	203	100.0
ДЗ Звездара	85	37.4	100	44.1	42	18.5	227	100.0
ДЗ Земун	43	19.8	144	66.4	30	13.8	217	100.0
ДЗ Лазаревац	25	25.3	62	62.6	12	12.1	99	100.0
ДЗ Младеновац	57	27.1	116	55.2	37	17.6	210	100.0
ДЗ Нови Београд	78	21.6	130	36.0	153	42.4	361	100.0
ДЗ Обреновац	4	2.1	187	97.9	0	0.0	191	100.0
ДЗ Палилула	48	18.8	165	64.5	43	16.8	256	100.0
ДЗ Раковица	39	25.7	75	49.3	38	25.0	152	100.0
ДЗ Савски венац	86	20.4	282	67.0	53	12.6	421	100.0
ДЗ Сопот	24	25.5	53	56.4	17	18.1	94	100.0
ДЗ Стари град	42	21.9	102	53.1	48	25.0	192	100.0
ДЗ Чукарица	66	23.9	156	56.5	54	19.6	276	100.0
333 радника МУП-а	42	19.7	129	60.6	42	19.7	213	100.0
3333С	58	52.3	33	29.7	20	18.0	111	100.0
333 радника ЖС	37	22.0	131	78.0	0	0.0	168	100.0
ДЗ Сурчин	32	13.4	107	45.0	99	41.6	238	100.0
Укупно	1133	25.3	2557	57.2	78.3	17.5	4473	100.0

На питање о томе да ли у последњих 12 месеци нису отишли на преглед или су га одложили због удаљености, одговорило је 4.355 испитаника (90,7% од укупног броја). Готово три четвртине испитаника је навело да удаљеност није утицала на посете код избраног лекара, сви у ДЗ Обреновац и преко 80% у ДЗ Вождовац, ДЗ Земун и ДЗ Савски венац. Сваки пети испитаник је дао одговор „не односи се на мене“, процентуално највише у ДЗ Сурчин (43,5%). Удаљеност као узрок одлагања прегледа избраног лекара најчешће су наводили испитаници из 333 радника ЖС (сваки четврти испитаник), а затим у 333 студената (22%) и ДЗ Звездара, 20% (Табела 62).

Табела 62. Одлагање прегледа изабраног лекара због удаљености

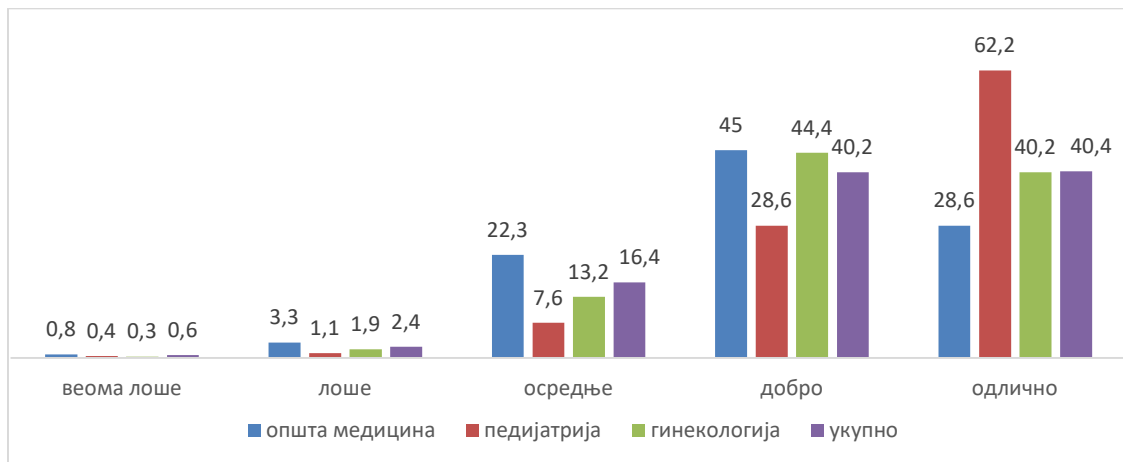
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ОДНОСИ СЕ НА МЕНЕ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ Барајево	18	18.4	59	60.2	21	21.4	98	100.0
ДЗ Вождовац	37	6.2	518	87.4	38	6.4	539	100.0
ДЗ Врачар	11	8.2	95	70.9	38	20.9	134	100.0
ДЗ Гроцка	26	13.6	142	74.3	23	12.0	191	100.0
ДЗ Звездара	42	20.2	118	56.7	48	23.1	208	100.0
ДЗ Земун	10	4.7	173	80.8	31	14.5	214	100.0
ДЗ Лазаревац	8	8.3	71	74.0	17	17.7	96	100.0
ДЗ Младеновац	22	10.9	143	71.1	36	17.9	201	100.0
ДЗ Нови Београд	3	0.8	202	56.4	153	42.7	358	100.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	191	100.0	0	0.0	191	100.0
ДЗ Палилула	17	6.6	193	75.4	46	18.0	256	100.0
ДЗ Раковица	17	11.2	91	59.9	44	28.9	152	100.0
ДЗ Савски венац	4	1.0	332	84.3	58	14.7	394	100.0
ДЗ Сопот	4	4.4	67	74.4	19	21.1	90	100.0
ДЗ Стари град	22	11.6	119	62.6	49	25.8	190	100.0
ДЗ Чукарица	18	6.8	187	70.8	59	22.3	264	100.0
ЗЗЗ радника МУП-а	32	15.0	139	65.0	43	20.1	214	100.0
ЗЗЗЗС	23	22.1	58	55.8	23	22.1	104	100.0
ЗЗЗ радника ЖС	42	25.0	126	75.0	0	0.0	168	100.0
ДЗ Сурчин	16	6.7	119	49.8	104	43.5	239	100.0
Укупно	372	8.5	3143	72.2	840	19.3	4355	100.0

Здравствено стање

Своје здравствено стање само 3% испитаника сматра лошим или веома лошим, док скоро подједнак број оцењује своје здравствено стање као одлично и добро (по 40%). Корисници су оценили своје здравствено стање просечном оценом 4,17, већом у односу на претходну годину (4,10), али мањом у односу на 2021. годину (4,42). Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије, а најмање су задовољни корисници службе опште медицине, исто као и претходне године (Графикон 41).

Посматрано по установама, најзадовољнији својим здрављем су испитаници у ДЗ Обреновац (4,67), а затим у ДЗ Раковица (4,53), ДЗ Нови Београд (4,50) и ДЗ Савски венац (4,47), а најмање задовољни су испитаници у ДЗ Звездара (3,71), ДЗ Младеновац (3,81), ДЗ Стари град (3,92) и ЗЗЗ студената. Разлика у мишљењу испитаника о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ($F=23,977$, $df=19$, $p<0.001$).

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



У служби за здравствену заштиту одраслих своје здравствено стање око 4% испитаника сматра лошим или веома лошим, док 73,5% оцењује своје здравствено стање као одлично и добро. Корисници су своје здравље оценили просечном оценом 3,97, слично као претходне године (3,94), а знатно нижом у односу на 2021. годину (4,35). Најзадовољнији својим здрављем су испитаници у ДЗ Раковица (4,50), затим у ДЗ Обреновац (4,32), ДЗ Савски венац (4,27) и ДЗ Нови Београд (4,25), а најмање задовољни су испитаници у ДЗ Звездара (3,57), ДЗ Стари Град (3,67), ДЗ Барајево и ДЗ Младеновац, по 3,69 (Табела 64). Разлика у мишљењу испитаника службе опште медицине о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ($F=12,052$, $df=19$, $p<0.001$).

У служби за здравствену заштиту деце, своје здравствено стање само 1,5% испитаника сматра лошим или веома лошим, док 90,8% оцењује своје здравствено стање као одлично и добро. Корисници су оценили своје здравље просечном оценом 4,51 (4,40 у 2022, а 4,50 у 2021. години). Најзадовољнији својим здрављем су испитаници у ДЗ Обреновац (сви испитаници, њих 71 су дал оцену 5), а затим у ДЗ Нови Београд (4,95) и ДЗ Савски венац (4,90), а најмање задовољни су испитаници у ДЗ Младеновац (3,83) и ДЗ Звездара (3,96). Разлика у мишљењу испитаника службе за здравствену заштиту деце о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ($F=19,689$, $df=16$, $p<0.001$).

У служби за здравствену заштиту жена, своје здравствено стање само 2,2% испитаница сматра лошим или веома лошим, а 84,6% испитаница га оцењује као одлично и добро. Кориснице су оцениле своје здравље просечном оценом 4,22, нешто боље него претходне године, када је оцена била 4,18 (4,50 у 2021 години). Најзадовољније својим здрављем су испитанице у ДЗ Обреновац (4,85), а затим у ДЗ Раковица (4,42), ДЗ Савски венац и ДЗ Лазаревац (по 4,36), а најмање задовољне су испитанице у ДЗ Стари град (3,78), ДЗ Сурчин (3,84) и ДЗ Земун (4,09). Разлика у мишљењу испитаника службе за здравствену заштиту жена о свом здравственом стању између здравствених установа је статистички високо значајна ($F=3,799$, $df=19$, $p<0.001$).

Табела 64. Оцена задовољства корисника различитих служби домова здравља својим здравственим стањем

Здравствена установа	Оцена здравственог стања			
	Сви корисници	Корисници опште медицине	Корисници педијатрије	Корисници гинекологије
ДЗ Барајево	3.95	3.69	4.42	4.20
ДЗ Вождовац	4.25	4.09	4.64	4.24
ДЗ Врачар	4.24	4.11	4.32	4.41
ДЗ Гроцка	4.00	3.77	4.28	4.15
ДЗ Звездара	3.71	3.57	3.96	4.18
ДЗ Земун	4.00	3.77	4.40	4.09
ДЗ Лазаревац	4.21	4.08	4.17	4.40
ДЗ Младеновац	3.81	3.69	3.83	4.17
ДЗ Нови Београд	4.50	4.25	4.95	4.36
ДЗ Обреновац	4.67	4.32	5.00	4.85
ДЗ Палилула	4.02	3.70	4.46	4.13
ДЗ Раковица	4.53	4.50	4.64	4.42
ДЗ Савски венац	4.47	4.27	4.90	4.38
ДЗ Сопот	4.13	3.80	4.33	4.40
ДЗ Стари град	3.92	3.67	4.31	3.78
ДЗ Чукарица	4.23	3.70	4.55	4.15
ЗЗЗ радника МУП-а	4.02	3.98		4.26
ЗЗЗЗС	3.94	3.88		4.19
ЗЗЗ радника ЖС	4.11	4.08		4.18
ДЗ Сурчин	4.19	4.15	4.38	3.84
Укупно	4.17	3.97	4.51	4.22

Као што је и очекивано, задовољнији су млађи корисници. Преко 60% корисника млађих од 30 година је оценило своје здравствено стање петицом, док је ову оцену дало само 16% испитаника старих 70 и више година. Лоше и веома лоше мишљење о свом здрављу има 2,1% испитаника млађих од 30 година, а 8% испитаника у најстаријој добној групи (Табела 65). Разлика у задовољству корисника различитих добних група својим здравственим стањем је високо статистички значајна ($\chi^2 = 464,208$; $df=12$; $p<0,001$).

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

ДОБНА ГРУПА	Оцена				
	1	2	3	4	5
0-29 година	0.7%	1.4%	6.9%	29.8%	61.2%
30-49 година	0.2%	1.4%	12.2%	43.7%	42.4%
50-69 година	1.0%	3.6%	25.8%	50.6%	19.0%
70 и више година	1.2%	6.8%	43.7%	32.6%	15.7%
Укупно	0.6%	2.4%	16.5%	40.6%	40.0%

Укупно задовољство

Исказано на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома лоше, а 5 – одлично), укупно задовољство корисника примарном здравственом заштитом која им је пружена код изабраних лекара оцењено је са 4,48 (4,38 у 2022. години, а 4,42 у 2021. години). Корисници су најзадовољнији лечењем код изабраног педијатра 4,56 (4,44 у 2022.) и изабраног гинеколога 4,49 (4,42 у 2022.), а најмање су задовољни лечењем код изабраног лекара опште медицине 4,44 (4,34 у 2022.) (Табела 66).

Посматрано по здравственим установама које су учествовале у испитивању задовољства корисника, најзадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд, корисници педијатријске службе ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд, као и кориснице гинеколошке службе ДЗ Савски венац и ДЗ Барајево. Најнезадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Звездара и ДЗ Барајево, док су најнезадовољнији корисници педијатријске службе ДЗ Младеновац и ДЗ Земун, као и ДЗ Звездара и ДЗ Палилула у гинеколошкој служби. Разлике у задовољству корисника исте службе, а између различитих здравствених установа су статистички високо значајне, за сваку службу понаособ.

Табела 66. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом по службама у здравственим установама у Београду

Здравствена установа	Служба за зз одраслих		Служба за зз деце		Служба за зз жена	
	Просечна оцена	Ранг	Просечна оцена	Ранг	Просечна оцена	Ранг
ДЗ Барајево	3.95	19	4.27	13	4.90	2
ДЗ Вождовац	4.60	7	4.74	5	4.13	17
ДЗ Врачар	4.34	12	4.47	8	4.59	10
ДЗ Гроцка	4.35	11	4.39	10	4.28	15
ДЗ Звездара	3.79	20	4.15	15	4.05	20
ДЗ Земун	4.25	15	4.11	16	4.46	13
ДЗ Лазаревац	4.71	4	4.27	13	4.66	8
ДЗ Младеновац	4.20	16	3.71	17	4.17	16
ДЗ Нови Београд	4.85	2	5.00	1	4.86	3
ДЗ Обреновац	4.77	3	4.92	3	4.74	4
ДЗ Палилула	4.26	14	4.31	12	4.10	19
ДЗ Раковица	4.52	8	4.90	4	4.67	6
ДЗ Савски венац	4.88	1	5.00	1	4.94	1
ДЗ Сопот	4.61	6	4.72	6	4.67	6
ДЗ Стари град	4.28	13	4.37	11	4.33	14
ДЗ Чукарица	4.01	18	4.63	7	4.55	11
ЗЗЗ радника МУП-а	4.51	9			4.71	5
ЗЗЗЗС	4.09	17			4.52	12
ЗЗЗ радника ЖС	4.68	5			4.63	9
ДЗ Сурчин	4.37	10	4.47	8	4.12	18
Укупно	4.44		4.56		4.49	

Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти примарне здравствене заштите, више од половине (60,8%) корисника свих служби дало је највишу оцену (5), а скоро трећина (29,6%) је дала оцену 4 (Табела 67). Изузетно је мали удео незадовољних корисника у свим службама. Просечне оцене задовољства су више у односу на претходну годину у свим службама. Разлика у задовољству испитаника различитих служби је статистички високо значајна ($F=11,198$, $df=2$, $p=0.001$).

Табела 67. Оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом по службама

Служба	Оцена					Просечна оцена		
	1	2	3	4	5	2021	2022	2023
општа медицина	0.8%	1.9%	7.8%	31.9%	57.7%	4.35	4.34	4.44
педијатрија	0.6%	1.1%	7.1%	24.0%	67.1%	4.50	4.44	4.56
гинекологија	0.4%	1.2%	7.3%	31.3%	59.8%	4.50	4.42	4.49
укупно	0.7%	1.5%	7.5%	29.6%	60.8%	4.42	4.38	4.48

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је уједначена (око 4) са мањим варијацијама до 2020. године, од када се бележи приметан скок (за више од пола оцене или 12,9%). То је могла бити последица мањег броја испитаника од уобичајеног због пандемије, али се и у 2021. и 2022. години примећује значајно виша просечна оцена него у претходном периоду, тако да је на скок вероватније утицала епидемиолошка ситуација и промена очекивања корисника у ванредној ситуацији, као и промена методологије (коришћење новог упитника, нов начин уноса података и промена мерне скале у упитнику). Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године (3,79), а највиша 2020. године (4,56). У 2021. и 2022. години, просечна оцена је опадала, док је у 2023. години порасла на 4,48. Укупни десетогодишњи тренд је узлазни, уз високу статистичку значајност ($p=0,001$), (Табела 68).

У свих 10 установа, у којима подаци постоје за последњих 10 година (2014-2023), тренд је узлазни и достиже статистичку значајност, сем у 2 установе: ДЗ Барајево ($p=0,197$) и ДЗ Палилула ($p=0,103$).

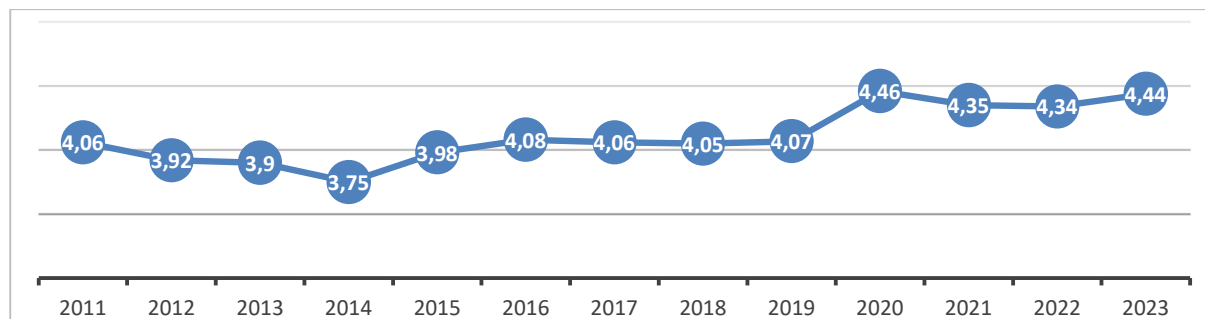
Табела 68. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2014 – 2023. године

Здравствена установа	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Правац тренда и р вредност
ДЗ Барајево	3.86	4.20	3.64	3.94	3.59	4.00	3.94	3.96	4.25	4.04	4.20	▲ 0,197
ДЗ Вождовац	4.04	3.77	4.20	3.97	4.06	4.32	4.34	4.66	4.34	4.24	4.55	▲ 0,010*
ДЗ Врачар	3.26	3.65	3.97	3.92	4.05	3.59	4.14	/	4.61	4.35	4.44	
ДЗ Гроцка	4.06	4.15	3.83	4.14	4.27	3.97	4.07	/	4.35	4.61	4.35	
ДЗ Звездара	3.96	3.73	3.74	3.79	3.67	3.70	3.52	/	3.99	3.86	3.87	
ДЗ Земун	4.01	3.63	3.91	4.02	3.78	3.90	3.87	/	4.83	4.14	4.27	
ДЗ Лазаревац	3.87	3.64	3.66	3.51	3.95	3.71	3.64	4.48	4.70	4.69	4.56	▲ 0,002*
ДЗ Младеновац	3.64	3.46	3.67	3.62	3.57	3.33	3.51	/	4.30	3.72	3.99	
ДЗ Нови Београд	3.85	3.67	4.49	4.61	4.76	4.50	4.58	4.97	4.60	4.89	4.90	▲ 0,018*
ДЗ Обреновац	3.91	3.77	3.90	4.01	3.87	3.93	3.94	4.79	4.85	4.37	4.82	▲ 0,003*
ДЗ Палилула	4.01	3.95	3.95	3.99	3.69	3.99	3.51	4.29	4.71	4.31	4.25	▲ 0,103
ДЗ Раковица	3.84	3.88	3.98	3.78	3.76	4.29	4.03	/	4.52	4.43	4.71	
ДЗ Савски венац	4.06	4.03	3.86	4.24	4.31	4.86	4.29	/	4.25	4.77	4.92	
ДЗ Сопот	4.12	3.91	3.78	3.86	3.94	3.71	3.99	4.54	4.23	4.86	4.67	▲ 0,003*
ДЗ Стари град	4.03	4.01	4.11	4.07	4.10	4.07	4.03	4.36	4.09	4.34	4.33	▲ 0,019*
ДЗ Чукарица	4.23	3.94	3.94	4.02	3.91	3.88	3.92	4.49	4.11	4.44	4.44	▲ 0,012*
ЗЗЗ радника МУП	3.85	3.82	4.05	3.91	3.70	3.81	3.93	/	4.22	4.54	4.55	
ЗЗЗ студената	3.58	3.66	3.87	3.66	3.75	4.45	3.79	4.39	4.61	4.27	4.17	▲ 0,027*
ЗЗЗ радника ЖС	3.66	3.77	4.09	3.77	3.72	3.73	3.67	/	4.30	4.57	4.67	
ДЗ Сурчин										4.17	4.37	
Укупно	3.92	3.79	4.00	4.00	4.02	4.04	4.04	4.56	4.42	4.38	4.48	▲ 0,001*

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

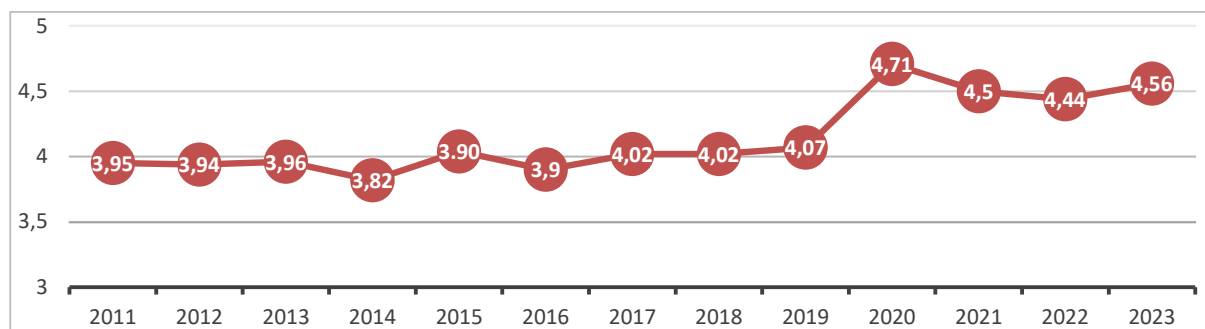
Анализа задовољства корисника у **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у здравственим установама у Београду показује 2 различита периода. Првобитно просечна оцена задовољства опада и има најнижу вредност у 2014. години, а од тада задовољство корисника расте, уз приметан скок од 2020. године (Графикон 42). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ($p < 0,001$).

Графикон 42. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих у периоду 2011 – 2023. године



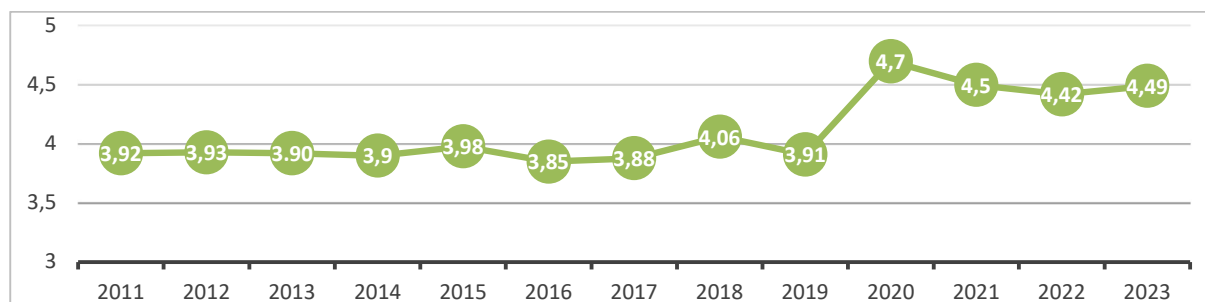
У служби за здравствену заштиту деце у домовима здравља у Београду просечна оцена задовољства корисника је била доста уједначена (око 4), док се примећује раст у последње четири године, односно у време пандемије (Графикон 43). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ($p=0,002$).

Графикон 43. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце у периоду 2011 – 2023. године



У служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисница је до 2019. године износила око 3,9. У периоду пандемије забележене су далеко више просечне оцене (Графикон 44). Десетогодишњи тренд показатеља је узлазни, уз статистичку значајност ($p=0,006$).

Графикон 44. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена у периоду 2011 – 2023. године



Коментари корисника

Од 4.801 корисника, колико је одговорило на анкету, њих 753 или **15,7%** дало је писане сугестије, примедбе и коментаре, што је више у односу на 2022. годину, када је 14% корисника дало свој коментар.

Већина пацијената који су дали коментар, задовољни су професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара, тако да су писали похвале за рад особља и установе (536 коментара или 71%).

„Млади су будућност, свака част! Чисто, уредно, непрепознатљиво за државну кућу“. (ДЗ Савски венац, испитаница, 49 година)

„Радници овде су веома љубазни. Медицинске сестре се труде да се сви пацијенти осећају опуштено. Доктори су веома љубазни. Што се мене тиче, ништа не бих мењала“ (Дом здравља Сопот, испитаница, 34 године)

„Похвале за лекаре и њихову преданост раду; искуство са медицинским сестрама позитивно“ (ДЗ Стари град, испитаник, 36 година)

„Могу да упутим само речи хвале, никада није било проблема, само настојање свих запослених да се помогне. Лично мислим да је њима теже са пацијентима него обрнуто“ (ДЗ Чукарица, испитаница, 58 година)

Од корисника који су дали коментар, 11% сматра да постоји проблем са кадром, првенствено недостатак специјалистичког кадра, због чега је тешко заказати преглед код интернисте, офталмолога, дерматолога, физијатра. Испитаници сматрају да недостају и изабрани лекари, као и медицинске сестре, што проузрокује гужву и чекање на преглед.

„Потребно је више лекара и дати им веће плате како би људи имали вољу да раде свој посао мотивисано и задовољно“. (ДЗ Лазаревац, испитаница, 27 година)

„Повећати број лекара и тиме смањити гужве и омогућити лекарима довољно времена да се свакоме посвете“. (ДЗ Вождовац, испитаница)

„Под хитно у Службу за здравствену заштиту жена довести још једног гинеколога и више. Не може да ради један сам на читавој општини Гроцка“. (ДЗ Гроцка, испитаница, 27 година)

„Више лекара да не би морали да се лечимо приватно“ (ДЗ Вождовац, испитаница, 41 година)

„Превелика гужва, дуго чекање, како на општој пракси, тако и на педијатрији. На предшколском и школском у ДЗ Младеновац ради по један лекар, што је премало и гужве су немогуће и предуго се чека на преглед“. (ДЗ Младеновац, испитаник, 36 година)

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

„Молба за љубазност, нормалност, флексибилност“. (ДЗ Звездара, испитаница, 35 година)

„Молим Вас да своје запослене подсетите да су људи који овде долазе млади, уплашени и вероватно болесни. Нема потребе за додатне непријатности“. (333 судената, испитаница, 24 године)

„Да се више времена и пажње посвети пацијенту и да се више разговара“. (333 судената, испитаница, 23 године)

„Покушајте да пацијента убудуће третирасте као човека, јер он није дошао да посети лекара јер му је било досадно, већ из здравствених разлога“. (ДЗ Гроцка, испитаница, 57 година)

Проблем са начином заказивања прегледа је навело око 3% пацијената, као и проблем са паркингом. Има примедби и да сајт установе није прегледан и да сајту треба да буду доступни подаци о радном времену лекара у току недеље. Испитаници су наводили и примедбе на медицинску опрему и хигијену. У вези организације рада, опреме и хигијене су биле 42 примедбе.

„Апсолутно незадовољан немогућношћу заказивања прегледа преко система који су или немогући или се дуго чекају...“ (ДЗ Барајево, испитаник, 62 године)

„Апликација Мој доктор не ради и то ми отежава заказивање прегледа јер се на телефонске позиве ретко јављају“. (ДЗ Сурчин, испитаница, 45 година)

„Примедба на паркинг који је приватан, а налази се испред државне установе.“ (ДЗ Младеновац, испитаница, 25 година)

„Установа нема свој паркинг за пацијенте. Град би могао да помогне“. (ДЗ Савски венац, испитаница).

„Отварање превентивног дана код изабраног лекара“ (ДЗ Барајево, испитаник, 42 године).

„Набавите нове компјутере како би лекари брже радили. Ови који су тренутно у употреби су преспори“. (ДЗ Младеновац, испитаница, 61 година)

„Ставити акценат на превентивни рад у школама“. (ДЗ Стари град, испитаница, 52 године)

Значајност разлике између установа у задовољству корисника испитиваним аспектима

Статистичким тестовима, урађена је анализа варијансе и тестирана значајност разлике између установа и испитиваних параметара задовољства корисника. **Утврђена је висока статистичка значајност разлике између установа у свим испитиваним категоријама:** личне карактеристике испитаника (пол, године старости, завршена школа, материјално стање домаћинства), колико пута су посетили лекара у државној или приватној пракси, како су заказали преглед и колико су на њега чекали, електронска унапређења здравствене заштите (прописивање лекова, апликација мој доктор, ИЗИС), да ли су добили савете од лекара (о правилној исхрани, важности физичке активности, штетности злоупотребе алкохола, штетности пушења, избегавању/одбрани од стреса, важности сигурног секса и штетности употребе дрога), да ли су ишли на скрининг прегледе (рак дебелог црева, рак грлића материце, рак дојке, кардиоваскуларни ризик, откривање дијабетеса тип 2, откривање депресије), да ли су одложили преглед код лекара (услед финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена удаљености) и како оцењују своје опште здравствено стање.

Високо је статистички значајна разлика између установа и у погледу општег задовољства лечењем у наведеној служби, као и у погледу задовољства радом медицинских сестара, радом изабраних лекара, услугом и организацијом здравствене заштите у службама.

Само сагледавши 17 домова здравља и велике разлике у броју становника (од 19.153 у Сопоту, до 210.191 у Новом Београду), густини насељености општине (од 71 становника/км² у Сопоту до 18.492 на Врачару), броју амбуланти и запослених, статистички значајне разлике у појединим категоријама (личне карактеристике испитаника, одлагање прегледа, доступност државне/приватне праксе) су биле очекиване.

Закључак

У Србији је у 2004. години уведено истраживање задовољства корисника на националном нивоу као саставни део праћења и унапређења квалитета здравствене заштите и од тада се спроводи једанпут годишње. Праћење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника и запослених у здравственим установама регулисано је Законом о здравственој заштити („Сл. Гласник РС“ број 25/19) и подзаконским актима. Смернице унапређења квалитета здравствене заштите дате су у Стратегији за унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената („Службени гласник РС“, број 15/09).

Резултати истраживања корисника су од 2011. године саставни део Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствених установа на основу кога доносиоци одлука на нивоу здравствене установе доносе планове за унапређење организације здравствене заштите са циљем повећања задовољства корисника.

У 2023. години истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“. Обухваћено је свих 20 установа примарне заштите, три завода и 17 домова здравља.

Испитивањем задовољства корисника је обухваћен 4.801 испитаник, највише у служби за здравствену заштиту одраслих (2.504 или 52,2% од укупног броја), затим у педијатријској служби (1.370 или 28,5%), а најмање у гинеколошкој служби (927 или 19,3%). Просечан корисник здравствене заштите у 2023. години је имао 40 година, завршену средњу школу (53%), добро материјално стање (55%) и био је женског пола (67%).

Просечан број посета лекару у државној здравственој установи у претходних 12 месеци је износио 5,8, а лекара су најчешће посећивали педијатријски пацијенти (6,9 пута) и одрасли (5,9 пута), а најмање гинеколошке пацијенткиње (4,1). У државној здравственој установи, најчешћи корисници (са највише посета у току године) су били стари (70 и више година), са незавршеном или само са завршеном основном школом и са лошим материјалним стањем.

Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона (54%), а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор“ (18,4%). Лично прегледе заказује 26% испитаника.

Половина свих корисника примљена је на преглед код изабраног лекара истог дана (55,5%), а више од трећине је чекало на овај преглед од 1 до 5 дана (34%). Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 5 до 15 дана (6,8%) и оних који су чекали више од 15 дана (3,6%). Истог дана су најчешће примани педијатријски пацијенти (њих 75,5%), док су гинеколошке пацијенткиње најдуже чекале на преглед.

Од појединачних унапређења у коришћењу здравствене заштите, прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања терапије за хронична обољења у апотеци без одласка код изабраног лекара, оцењено је просечном оценом 4,61, док су апликацију „Мој доктор“ (4,25) и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (4,17) корисници оценили нижим оценама.

Савете о здравим стиливима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (зависно од теме, између 8,1% и 12,4% испитаника). Као и претходних година, корисници током редовне посете најчешће добијају савете о значају редовне физичке активности (48,3%) и правилне исхране (49,5%). Изабрани лекар током редовне посете ређе даје савете о одбрани од стреса (36%), штетности пушења (32,7%), штетности алкохола (26%), а затим и о сигурном сексу (20%), а најређе даје савете о опасностима злоупотребе дроге (18%), с обзиром да

готово половина испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни. Изабрани лекари из ДЗ Вождовац, ДЗ Лазаревац и 333 ЖС су, према мишљењу испитаника, били међу најажурнијима приликом превентивног саветовања током редовне посете за правилну исхрану и редовну физичку активност, а лекари у ДЗ Раковица, ДЗ Гроцка и ДЗ Лазаревац су највише давали савете о одбрани од стреса, штетности пушења, штетности алкохола, сигурном сексу и опасности од злоупотребе дроге. У превентивном центру/саветовалишту ове савете су најчешће добијали испитаници ДЗ Нови Београд. Највише испитаника у ДЗ Младеновац није добило савете о здравим стиливима живота од изабраног лекара.

За скрининг прегледе, сваки четврти или пети корисник се изјаснио да се не односе на њих, а још 13-15% није одговорило на ова питања. Највећи удео корисница урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића материце (43,7%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (67,6%), затим рака дебелог црева (64%), кардиоваскуларног ризика (59%) и дијабетеса типа 2 (59%). Промењује се повећање обављања скрининг прегледа у односу на 2022. годину, међутим, то је још увек знатно мањи обим од предвиђеног.

Када је у питању задовољство радом медицинских сестара, корисници су дали високе оцене, односно око три четвртине анкетираних корисника су одлично оценили поштовање и љубазност медицинских сестара (просечна оцена 4,65), информације које од њих добијају (4,63), као и сарадњу медицинских сестара са лекарима (4,71). Свим испитиваним аспектима рада медицинских сестара најзадовољнији су испитаници у служби за здравствену заштиту деце. Свим наведеним аспектима су најзадовољнији испитаници ДЗ Савски венац, а најмање задовољни у ДЗ Звездара.

У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, око 70% испитаника је задовољно поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара (просечна оцена 4,69), затим објашњењима и информацијама о болестима и лековима које лекар прописује (4,58), као и временом и пажњом током прегледа (4,56) и подршком и мотивацијом коју добијају да се изборе са здравственим проблемима (4,55). Нешто лошије су оцењени познавање ранијих болести пацијента (4,45) и познавање личне ситуације пацијента (4,26). Најмање просечне оцене за време посвећено током прегледа, објашњења и информације, пружену подршку и љубазност и поштовање добили су лекари у служби за здравствену заштиту одраслих. Наведеним аспектима рада лекара су најзадовољнији испитаници у ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац, а најмање задовољни у ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара.

Од свих аспеката организације здравствене заштите, корисници су најзадовољнији радним временом установе (просечна оцена 4,7, а 4,67 у 2022.), могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (4,63, а 4,54 у 2022.) и доступношћу лекара викендом (4,53, а 4,43 у 2022.), а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе (3,38 и то је једина оцена која је нешто нижа у односу на претходну годину, 3,43). Нижи степен задовољства је и за могућност телефонске консултације са лекаром и добијање савета у току радног времена (4,1, а 4,06 у 2022.), интернет страницу установе (4,20, а 4,10 у 2022.), време чекања до посете у чекаоници (4,21, а 4,11 у 2022.), медицинску опрему у

установи (4,33, а 4,14 у 2022.) и расположиви кадар у установи (4,16). Већином наведених услуга и организацијом здравствене заштите су најзадовољнији испитаници ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот, а најмање задовољни у ДЗ Младеновац и ДЗ Звездара.

Током 2023. године, од корисника који су пријавили један од разлога одлагања прегледа, то је најчешће било због недостатка личног времена корисника (30,7%), а затим због дужине чекања на преглед (16,3%) и удаљености (10,6%), док су финансијски разлози најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара (7%). У односу на претходну годину смањен је број испитаника који су навели да нису отишли на преглед код изабраног лекара или су га одложили због удаљености, дужине чекања и финансијских разлога, а порастао је број испитаника који су преглед одлагали због недостатка времена, али ови подаци нису у потпуности упоредиви, с обзиром да је у 2023. години из упитника искључена опција која се односи на одлагање због епидемиолошке ситуације. Гинеколошке пацијенткиње су најчешће одлагале преглед или га нису обавиле због недостатка личног времена. Пацијенти службе за здравствену заштиту одраслих чешће су одлагали преглед због финансијских разлога, а ређе због дужине чекања, него пацијенти на педијатрији и гинекологији. Најчешћи разлози одлагања прегледа код педијатријских пацијената су недостатак личног времена и дужина чекања.

Посматрано по установама, у последњих 12 месеци преглед најчешће нису обавили или су га одложили због финансијског разлога испитаници из 333 радника МУП-а, због дужине чекања из ДЗ Звездара, а због недостатка времена и удаљености, 333 студената.

Своје здравствено стање корисници су оценили просечном оценом 4,17, већом у односу на претходну годину (4,10), али мањом у односу на 2021. годину (4,42). Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије и најмање су задовољни корисници службе опште медицине.

Сагледавајући све наведене аспекте, 90,4% испитаника је навело да је задовољно лечењем и пруженом здравственом заштитом, а само 2,2% су незадовољни. Просечна оцена укупног задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је 4,48 (4,38 у 2022. години, а 4,42 у 2021. години).

Корисници су укупно најзадовољнији лечењем код изабраног педијатра 4,56 (4,44 у 2022.) и изабраног гинеколога 4,49 (4,42 у 2022.), а најмање су задовољни лечењем код изабраног лекара опште медицине 4,44 (4,34 у 2022). Посматрано по здравственим установама, најзадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд, корисници педијатријске службе ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд, као и кориснице гинеколошке службе ДЗ Савски венац и ДЗ Барајево. Најнезадовољнији су корисници службе опште медицине у ДЗ Звездара и ДЗ Барајево, док су најнезадовољнији корисници педијатријске службе ДЗ Младеновац и ДЗ Земун, као и ДЗ Звездара и ДЗ Палилула у гинеколошкој служби.

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је уједначена (око 4) са мањим варијацијама до 2020. године, од када се бележи приметан скок (за више од пола оцене или 12,9%). То је могла бити последица мањег броја испитаника од уобичајеног због пандемије, али се и у 2021. и 2022. години примећује значајно виша просечна оцена него у претходном периоду, тако да је на скок вероватније утицала епидемиолошка ситуација и промена очекивања корисника у ванредној ситуацији, као и промена методологије (коришћење новог упитника, нов начин уноса података и промена мерне скале у упитнику). Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године (3,79), а највиша 2020. године (4,56). У 2021. и 2022. години, просечна оцена је опадала, док је у 2023. години порасла на 4,48. Укупни десетогодишњи тренд је узлазни, уз високу статистичку значајност.

Око 16% испитаника дало је писане сугестије, примедбе и коментаре. Више од 70% од укупног броја коментара је било позитивно и односило се на похвале на рад медицинског особља и установе. Сваки девети корисник који је дао коментар сматра да постоји проблем недостатка кадра, око 4% испитаника није задовољно комуникацијом са медицинским особљем, а по око 3% начином заказивања прегледа и недостатком простора за паркирање. Око 5,5% коментара су биле примедбе на организацију рада, опрему и хигијену.

Предлог мера

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

- ★ унос резултата анкете од 2020. године се врши у здравственој установи у којој је истраживање и спроведено, чиме је омогућена анализа резултата на нижим организационим нивоима, на нивоу амбуланте, огранка и на нивоу здравствене установе, а што даје могућност за предлагање, доношење и предузимање конкретних мера на унапређењу организације и квалитета здравствене заштите;
- ★ одмах по обради и анализи података, препоручује се и представљање резултата истраживања запосленима и менаџменту здравствене установе, у што краћем року након спровођења истраживања;
- ★ на нивоу менаџмента здравствених установа потребно је спровести едукације са циљем повећања менаџерских вештина за коришћење добијених резултата истраживања и при томе укључити и менаџмент на нижим организационим нивоима (одељења, службе и друго);
- ★ у циљу унапређења интерперсоналних односа здравствених радника и пацијената/корисника потребно је едуковати здравствене раднике о вештинама комуникације у контексту здравствене установе,
- ★ едуковати запослене и пацијенте за коришћење апликације „Мој доктор“, како би се што је могуће већи број прегледа заказивао електронским путем;
- ★ повећати доступност изабраног лекара путем телефона за време радног времена (обезбедити ресурсе и то: технолошке – телефонска централа, кадровске и организационе) или електронским путем кад год је то могуће и тако скратити време чекања на преглед укључујући и процедуру заказивања прегледа уз поштовање пацијентовог времена и времена здравствених радника;
- ★ радити на сталном унапређењу интернет презентација здравствених установа, посебно у оним установама у којима се показало да корисници нису довољно упознати са овим видом комуникације; или имају примедбе да је потребно више информација на сајту
- ★ унапредити доступност специјалистичког лекарског кадра, с обзиром да пацијенти указују на немогућност обављања специјалистичких прегледа у државном сектору, као и неприхватљиво дуго чекање на преглед
- ★ потребно је информисати пацијенте о могућностима прегледа викендом, а у сарадњи са локалном заједницом повећати паркинг простор испред здравствених установа, с обзиром да су то аспекти на које корисници имају највише примедби
- ★ на националном нивоу увести поређење, награђивање и стимулисање установа за постигнуто унапређење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника.

II део

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2023. ГОДИНИ

Увод

У здравственим установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2023. години је спроведено у трајању од једног радног дана, 22. новембра и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена. Анонимна анкета о задовољству корисника стоматолошке заштите спроведена је у 19 здравствених установа (17 домова здравља у Београду и 2 завода):

1. Дом здравља Барајево
2. Дом здравља Чукарица
3. Дом здравља Гроцка
4. Дом здравља Лазаревац
5. Дом здравља Младеновац
6. Дом здравља Нови Београд
7. Дом здравља Обреновац
8. Дом здравља Палилула
9. Дом здравља Раковица
10. Дом здравља Савски венац
11. Дом здравља Сопот
12. Дом здравља Стари град
13. Дом здравља Сурчин
14. Дом здравља Вождовац
15. Дом здравља Врачар
16. Дом здравља Земун
17. Дом здравља Звездара
18. Завод за здравствену заштиту радника "Железнице Србије"
19. Завод за здравствену заштиту студената.

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

Структура упитника обухватила је пет група питања:

1. основне социо-економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема, материјално стање и припадност корисника различитим групама у оквиру обавезног здравственог осигурања),
2. број посета државном стоматологу и чекање на стоматолошки преглед; број посета приватном стоматологу и разлози за коришћење приватне стоматолошке службе,
3. савети стоматолога пацијентима о очувању оралног здравља, оцена рада стоматолога, пружања услуга и организације рада стоматолошке службе,
4. наплаћивање стоматолошких услуга и утицај различитих фактора на нередовни одлазак стоматологу (финансијски разлози, дужина чекања, недостатак личног времена, удаљеност),
5. процена укупног задовољства личним оралним здрављем, као и укупног задовољства лечењем у стоматолошкој служби.

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

Унос података из индивидуалних упитника и образаца вршиле су здравствене установе у Сервис јавног здравља, а обраду података за град Београд урадио је Градски завод за јавно здравље. За анализу резултата коришћене су методе дескриптивне (аритметичка средина, стандардна девијација и релативни бројеви-проценти) и аналитичке статистике (χ^2 тест и једнофакторска анализа варијансе, ANOVA). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 0.05. За статистичку обраду података коришћен је компјутерски програм SPSS, верзија 23.0 (Statistical Package for Social Sciences). Анализирани су подаци за 2023. годину, а где је било могуће, вршено је упоређивање резултата са подацима из претходних година.

РЕЗУЛТАТИ

У 2023. години анкету је попунило 679 корисника стоматолошке здравствене заштите у 17 домова здравља и 2 завода, док је у претходној години упитник попунило 655 корисника у 16 домова здравља и 2 завода. Посматрано по здравственим установама, број испитаника у 2023. години се кретао од само 2 у ДЗ Раковица до 86 у ДЗ Земун и 88 у ДЗ Вождовац.

Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства корисника радом стоматолошке службе у установама примарне заштите у Београду, у 2023. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број пацијената на дан истраживања	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора у односу на бр. подељених упитника
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	40	20	20	100.0
ДЗ Вождовац	92	88	88	100.0
ДЗ Врачар	26	15	12	80.0
ДЗ Гроцка	35	35	35	100.0
ДЗ Звездара	52	52	52	100.0
ДЗ Земун	120	110	86	78.2
ДЗ Сурчин	29	22	22	100.0
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	57	50	42	84.0
ДЗ Младеновац	47	25	25	100.0
ДЗ Нови Београд	49	49	40	81.8
ДЗ Обреновац	65	65	56	86.2
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	64	40	38	95.0
ДЗ Раковица	39	30	2	6.7
ДЗ Савски венац	29	26	23	88.5
ДЗ Сопот	17	13	13	100.0
ДЗ Стари град	32	27	27	100.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	49	44	39	88.6
Завод за зз студената	50	49	43	87.8
Завод за зз радника ЖТП	16	16	16	100.0
УКУПНО	908	776	679	87.5

На дан истраживања, стоматолошку службу је посетило 908 пацијената. Подељено је 776 упитника, а враћено 679, тако да је стопа одговора у односу на број подељених упитника износила 87,5%. Анкетом је обухваћено 74,8% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу. Максималну стопу одговора (100%) у односу на број упитника који су подељени пацијентима имало је чак 9 установа (**Табела 1**), док је најмања стопа одговора била у Дому здравља Раковица (само 6,7%).

Иако је у анализу укључен и ДЗ Раковица, приликом тумачења резултата треба имати у виду да су само 2 испитаника одговорила на анкету у овој установи.

Карактеристике испитаника

У 2023. години од 679 испитаника, особа мушког пола било је 287 (42,3%), док је особа женског пола било 392 или 57,7% (**Графикон 1**).

Графикон 1. Дистрибуција испитаника према полу



Поређењем структуре испитаника према полу, уочава се да су у већини здравствених установа више биле заступљене особе женског пола. Највише их је било у ДЗ Нови Београд, 75% и ДЗ Лазаревац, 71% (**Табела 2**). Мушкарци су више били заступљени у домовима здравља Сопот (69%) и Стари град (67%), док је исти број припадника оба пола забележен у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, ДЗ Врачар, као и у ДЗ Раковица (где су само 2 испитаника одговорила на анкету).

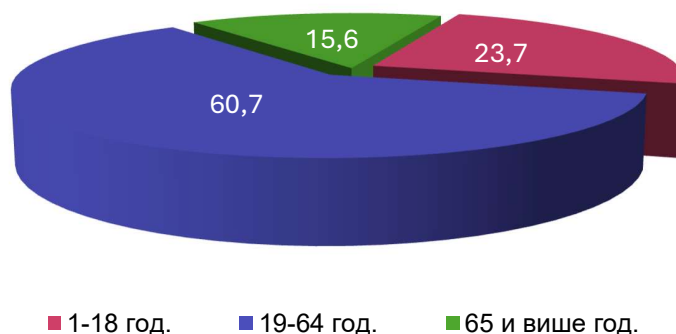
Не постоји статистички значајна разлика између здравствених установа у односу на пол анкетираних испитаника ($\chi^2=28.083$, $df=18$, $p=0.061$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према полу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА		пол		УКУПНО
		мушки	женски	
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	9	11	20
	%	45.0	55.0	100.0
ДЗ Вождовац	N	43	45	88
	%	48.9	51.1	100.0
ДЗ Врачар	N	6	6	12
	%	50.0	50.0	100.0
ДЗ Гроцка	N	17	18	35
	%	48.6	51.4	100.0
ДЗ Звездара	N	24	28	52
	%	46.2	53.8	100.0
ДЗ Земун	N	36	50	86
	%	41.9	58.1	100.0
ДЗ Сурчин	N	7	15	22
	%	31.8	68.2	100.0
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	12	30	42
	%	28.6	71.4	100.0
ДЗ Младеновац	N	12	13	25
	%	48.0	52.0	100.0
ДЗ Нови Београд	N	10	13	25
	%	25.0	75.0	100.0
ДЗ Обреновац	N	17	39	56
	%	30.4	69.6	100.0
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	14	24	38
	%	36.8	63.2	100.0
ДЗ Раковица	N	1	1	2
	%	50.0	50.0	100.0
ДЗ Савски венац	N	9	14	23
	%	39.1	60.9	100.0
ДЗ Сопот	N	9	4	13
	%	69.2	30.8	100.0
ДЗ Стари град	N	18	9	27
	%	66.7	33.3	100.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	19	20	39
	%	48.7	51.3	100.0
Завод за зз студената	N	24	28	52
	%	37.2	62.8	100.0
Завод за зз радника ЖТП	N	8	8	16
	%	50.0	50.0	100.0
УКУПНО	N	287	392	679
	%	42.3	57.7	100.0

У 2023. години најмлађи анкетирани испитаник имао је 2 године, а најстарији 86 година. У односу на **старосну структуру** најзаступљенија је група од 19 до 64 године (мада је то велика група), са 60.7%. Деца до 18 година чинила су 23.7%, а најмање је било испитаника старосне групе 65 и више година живота 15,6% (**Графикон 2**).

Графикон 2. Старосна структура испитаника (%)



Према дистрибуцији испитаника у односу на старосну структуру, у Заводу за здравствену заштиту радника “Железнице Србије” сви испитаници осим једног су били млађи од 18 година. Најзаступљенија група у већини осталих установа су радно активни испитаници (19 до 64 године). Њих је највише било, према очекивању, у Заводу за здравствену заштиту студената (95%), а затим у ДЗ Нови Београд, 92,5%.

Најмалобројнија је група испитаника од 65 и више година, тако да у ДЗ Барајево, ДЗ Раковица и Заводу за здравствену заштиту радника “Железнице Србије” није било ниједног испитаника ове старосне категорије. Пацијенти стари 65 и више година су били најзаступљенији у ДЗ Сопот и у ДЗ Гроцка, сваки други испитаник (**Табела 3**).

Просечна старост испитаника за све установе је око 36 година, а најмања је у Заводу за здравствену заштиту радника “Железнице Србије” (16,7 година) и ДЗ Раковица (17,5 година), док је највећа просечна старост у ДЗ Гроцка (54,5 година) и ДЗ Сопот, око 45 година (**Табела 3**). Постоји статистички значајна разлика у старости испитаника између различитих установа ($F=5,427$, $df=18$, $p<0,001$). То је и очекивано, због различите добне структуре пацијената, који се лече у заводима у односу на домове здравља.

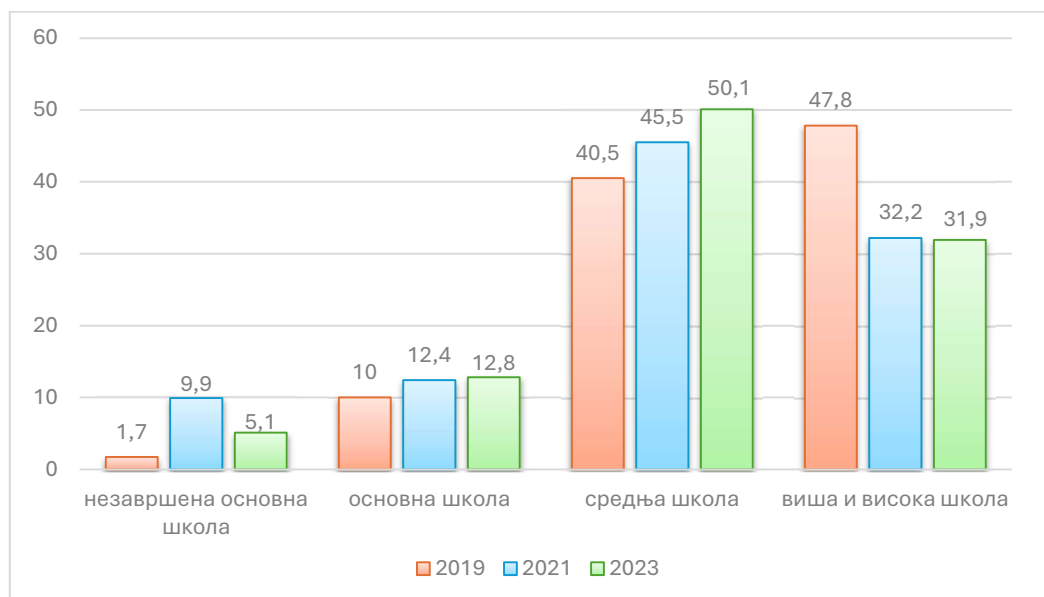
Табела 3. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према старости и просечна старост испитаника

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	0-18 година		19-64 године		65 и више година		Укупно		Просечна старост (године)
	N	%	N	%	N	%	N	%	
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	4	20,0	16	80,0	0	0	20	100,0	34.8
ДЗ Вождовац	20	22,7	50	56,8	18	20,5	88	100,0	40.0
ДЗ Врачар	3	25,0	7	58,3	2	16,7	12	100,0	37.7
ДЗ Гроцка	2	5,7	14	40,0	19	54,3	35	100,0	54.5
ДЗ Звездара	13	25,0	36	69,2	3	5,8	52	100,0	33.5
ДЗ Земун	31	36,0	45	52,3	10	11,6	86	100,0	34.4
ДЗ Сурчин	9	40,9	7	31,8	6	27,3	22	100,0	36.3
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	7	16,7	34	81,0	1	2,4	42	100,0	37.7
ДЗ Младеновац	3	12,0	15	60,0	7	28,0	25	100,0	43.5
ДЗ Нови Београд	3	7,5	37	92,5	0	0	40	100,0	33.8
ДЗ Обреновац	5	8,9	46	82,1	5	8,9	56	100,0	37.8
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	13	34,2	12	31,6	13	34,2	38	100,0	40.5
ДЗ Раковица	1	50,0	1	50,0	0	0	2	100,0	17.5
ДЗ Савски венац	6	26,1	12	52,2	5	21,7	23	100,0	41.7
ДЗ Сопот	3	23,1	3	23,1	7	53,8	13	100,0	44.7
ДЗ Стари град	12	44,4	12	44,4	3	11,1	27	100,0	28.0
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	11	28,2	23	59,0	5	12,8	39	100,0	33.6
Завод за зз студената	0	0	41	95,3	2	4,7	43	100,0	22.0
Завод за зз радника ЖТП	15	93,8	1	6,3	0	0	16	100,0	16.7
УКУПНО	161	23,7	412	60,7	106	15,6	679	100,0	36.2

Када анализирамо **образовну структуру испитаника** највише је испитаника са завршеном средњом школом, затим са вишом и високом школом, потом са завршеном основном школом и на крају са незавршеном основном школом. У 2023. години више од половине испитаника имало је завршену средњу школу (50,1%), готово сваки трећи испитаник је имао завршену вишу или високу школу, а готово сваки пети испитаник је имао само основно школско образовање или незавршену основну школу (**Графикон 3**).

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

Графикон 3. Образовна структура испитаника 2019, 2021. и 2023. године (%)



Са незавршеном основном школом највише је било испитаника ДЗ Сурчин (22,7%) и ДЗ Звездара (19,2%), док је највећи удео испитаника са завршеном основном школом забележен у Заводу за здравствену заштиту „Железнице Србије“ (93,8%), где је очигледно погрешно уписивано образовање деце, уместо образовања родитеља.

Ако се изузме Завод за здравствену заштиту студената, са средњом школом највише је било испитаника у ДЗ Гроцка (67,6%) и ДЗ Младеновац (66,7%), док су испитаници са вишом и високом школом највише били заступљени у ДЗ Нови Београд, 65% и ДЗ Савски венац, 48% (**Табела 4**). Као и претходних година, утврђена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на школску спрему анкетираних испитаника ($H=87,245$, $df=18$, $p<0,001$).

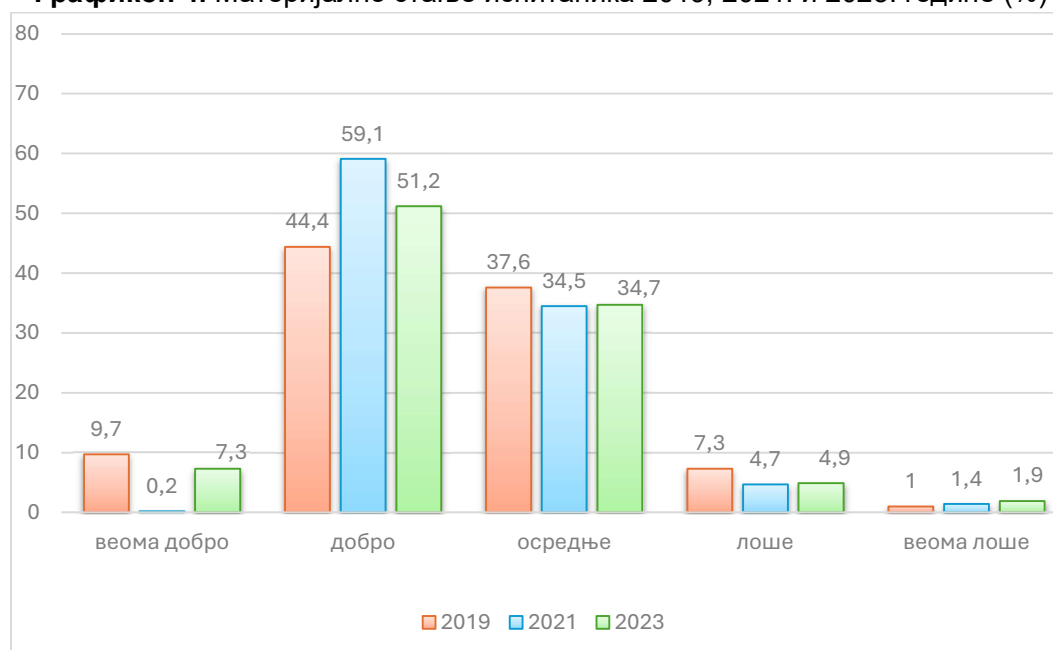
**Табела 4. Дистрибуција испитаника у здравственим установама
према образовној структури**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА		Незавршена ОШ	Основна школа	Средња школа	Виша и висока	УКУПНО
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	0	2	11	6	19
	%	0.0	10.5	57.9	31.6	100.0
ДЗ Вождовац	N	5	6	41	33	85
	%	5.9	7.1	48.2	38.8	100.0
ДЗ Врачар	N	1	0	7	3	11
	%	9.1	0.0	63.6	27.3	100.0
ДЗ Гроцка	N	0	6	23	5	34
	%	0.0	17.6	67.6	14.7	100.0
ДЗ Звездара	N	10	7	21	14	52
	%	19.2	13.5	40.4	26.9	100.0
ДЗ Земун	N	2	7	41	36	86
	%	2.3	8.1	47.7	41.9	100.0
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	2	5	24	11	42
	%	4.2	11.9	57.1	26.2	100.0
ДЗ Младеновац	N	1	3	16	4	24
	%	4.2	12.5	66.7	16.7	100.0
ДЗ Нови Београд	N	3	1	10	26	40
	%	7.5	2.5	25.0	65.0	100.0
ДЗ Обреновац	N	1	2	36	17	56
	%	1.8	3.6	64.3	30.4	100.0
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	0	2	23	13	38
	%	0.0	5.3	60.5	34.2	100.0
ДЗ Раковица	N	0	1	1	0	2
	%	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0
ДЗ Савски венац	N	0	2	10	11	23
	%	0.0	8.7	43.5	47.8	100.0
ДЗ Сопот	N	0	5	6	2	13
	%	0.0	38.5	46.2	15.4	100.0
ДЗ Стари град	N	1	8	9	8	26
	%	3.8	30.8	34.6	30.8	100.0
ДЗ Сурчин	N	5	7	8	2	22
	%	22.7	31.8	36.4	9.1	100.0%
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	3	6	19	11	39
	%	7.7	15.4	48.7	28.8	100.0
Завод за зз студената	N	0	1	29	12	42
	%	0.0	2.4	69.0	28.6	100.0
Завод за зз радника ЖТП	N	0	15	1	0	16
	%	0.0	93.8	6.3	0.0	100.0
УКУПНО	N	34	86	336	214	670

	%	5.1	12.8	50.1	31.9	100.0
--	---	-----	------	------	------	-------

Када анализирамо **материјално стање анкетираних**, уочава се да су у свим посматраним годинама пацијенти са добрим материјалним положајем чинили највећу групу, односно око половине свих испитаника, а после ове је најбројнија група испитаника који су се изјаснили да имају осредњи материјални положај, што је у просеку готово скоро сваки трећи испитаник (**Графикон 4**).

Графикон 4. Материјално стање испитаника 2019, 2021. и 2023. године (%)



У 2023. години испитаници са веома добрим материјалним стањем су највише заступљени у ДЗ Савски венац (13,3%), а они чије је материјално стање добро у ДЗ Обреновац (82,1%) и 333 радника Железнице Србије (81,3%). У чак 11 испитиваних установа није било испитаника који су своје материјално стање оценили као веома лоше (**Табела 5**). Укупан број испитаника у свим установама који су своје материјално стање оценили као веома лоше је био 13, док је број оних који су своје материјално стање оценили као лоше 33. Највећи удео испитаника који своје материјално стање оцењују као лоше и веома лоше забележен је у домовима здравља Звездара (око 14%), Сурчин (13,6%), Младеновац и Земун (по 12%).

Највећи удео испитаника са осредњим материјалним стањем је забележен у ДЗ Гроцка (57,6%).

Постоји статистички значајна разлика између здравствених установа у односу на материјално стање анкетираних испитаника ($H=42,555$, $df=18$, $p=0,001$).

**Табела 5. Дистрибуција испитаника у здравственим установама
према материјалном стању**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ						
	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро	УКУПНО	
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	0 0.0	2 10.0	9 45.9	8 40.0	1 5.0	15 100.0	N %
ДЗ Вождовац	4 4.5	4 4.5	35 39.8	38 43.2	7 8.0	88 100.0	N %
ДЗ Врачар	1 9.1	0 0.0	5 45.5	4 36.4	1 9.1	11 100.0	N %
ДЗ Гроцка	0 0.0	1 3.0	19 57.6	11 33.3	2 6.1	33 100.0	N %
ДЗ Звездара	2 3.9	5 9.8	18 35.3	21 41.2	5 9.8	51 100.0	N %
ДЗ Земун	1 1.2	9 10.5	32 37.2	39 45.3	5 5.8	86 100.0	N %
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	1 2.4	0 0.0	16 38.1	21 50.0	4 9.5	42 100.0	N %
ДЗ Младеновац	1 4.0	2 8.0	10 40.0	11 44.0	1 4.0	25 100.0	N %
ДЗ Нови Београд	0 0.0	0 0.0	8 21.1	26 68.4	4 10.5	38 100.0	N %
ДЗ Обреновац	0 0.0	1 1.8	6 10.7	46 82.1	3 5.4	56 100.0	N %
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	0 0.0	1 2.6	12 31.6	21 55.3	4 10.5	38 100.0	N %
ДЗ Раковица	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	2 100.0	N %
ДЗ Савски венац	0 0.0	2 8.7	7 30.4	11 47.8	3 13.3	23 100.0	N %
ДЗ Сопот	0 0.0	1 7.7	6 46.2	6 46.2	0 0.0	13 100.0	N %
ДЗ Стари град	0 0.0	0 0.0	9 34.6	17 65.4	0 0.0	26 100.0	N %
ДЗ Сурчин		3 13.6	7 31.8	11 50.0	1 4.5	22 100.0	N %
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	0 0.0	1 2.6	13 33.3	22 56.4	3 7.7	39 100.0	N %
Завод за зз студената	3 7.0	1 2.3	19 44.2	16 37.2	4 9.3	43 100.0	N %
Завод за зз радника ЖТП	0 0.0	0 0.0	2 12.5	13 81.3	1 6.3	16 100.0	N %
УКУПНО	13 1.9	33 4.9	233 34.7	344 51.2	49 7.3	672 100.0	N %

Корисници обавезног здравственог осигурања

Највећи удео испитаника (33,4%) су деца чије су стоматолошке услуге финансиране од стране Републичког фонда за здравствено осигурање, а потом остале категорије обухваћене здравственим осигурањем (18,9%), лица старија од 65 година (12,2%) и студенти (12,1%). Труднице и породиље су заступљене у веома ниским процентима, и то труднице са 2,4%, а породиље 3,2%, док су лица којима је потребна хитна стоматолошка услуга заступљена са 7,7% (**Графикон 5**).

Графикон 5. Дистрибуција испитаника према групи корисника обавезног здравственог осигурања у 2021. и 2023. години (%)



Категорија деце била је највише заступљена у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (94%), а затим у ДЗ Барајево (85%) и ДЗ Нови Београд (80%). Студенти су, ако се изузме Завод за здравствену заштиту студената, били највише заступљени у ДЗ Нови Београд (15%). Труднице су чиниле око 13% испитаника у ДЗ Савски венац, док је породиља било највише у ДЗ Младеновац (8%) и ДЗ Лазаревац (7%).

Сваки четврти пацијент у ДЗ Врачар је посетио стоматолога због хитне стоматолошке услуге, док је највише пацијената старих 65 и више година било у ДЗ Сопот (око 54%) и ДЗ Гроцка, око 49% (**Табела 6**). Више од половине испитаника у ДЗ Чукарица, а око 40% у ДЗ Звездара и ДЗ Младеновац је навело да припада осталим категоријама здравственог осигурања, док у 4 установе није било пацијената из ове категорије.

Постоји статистички високо значајна разлика између здравствених установа према групи корисника обавезног здравственог осигурања ($H=120,955$, $df=18$, $p<0.001$).

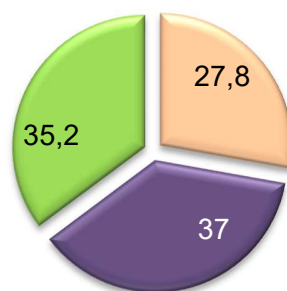
Табела 6. Дистрибуција испитаника у здравственим установама према групи корисника обавезног здравственог осигурања у 2023. години (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	дете 0-18 г.	студент	трудница	породиља	хитна стомат. услуга	старији од 65 г.	остале категор. РФЗО	не припада наведеним групама
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	85,0	/	/	/	5,0	/	5,0	5,0
ДЗ Вождовац	25,0	13,6	4,5	1,1	11,4	13,6	17,0	12,5
ДЗ Врачар	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0	16,7	8,3	25,0
ДЗ Гроцка	17,1	2,9	2,9	2,9	11,4	48,6	11,4	2,9
ДЗ Звездара	26,9	3,8	0,0	5,8	1,9	1,9	40,4	17,3
ДЗ Земун	36,0	3,5	1,2	4,7	7,0	11,6	19,8	16,3
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	23,8	2,4	0,0	7,1	4,8	2,4	33,3	26,2
ДЗ Младеновац	16,0	0,0	0,0	8,0	16,0	12,0	40,0	4,0
ДЗ Нови Београд	80,0	15,0	0,0	2,5	2,5	0,0	0,0	0,0
ДЗ Обреновац	30,4	8,9	8,9	5,4	10,7	8,9	14,3	12,5
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	34,2	7,9	0,0	0,0	7,9	31,6	15,8	2,6
ДЗ Раковица	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
ДЗ Савски венац	30,4	4,3	13,0	4,3	8,7	21,7	13,0	4,3
ДЗ Сопот	23,1	0,0	0,0	0,0	0,0	53,8	15,4	7,7
ДЗ Стари град	48,1	7,4	0,0	3,7	14,8	7,4	7,4	7,4
ДЗ Сурчин	40,9	4,5	0,0	4,5	13,6	18,2	13,6	4,5
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	25,6	2,6	2,6	2,6	5,1	5,1	53,8	2,6
Завод за зз студената	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Завод за зз радника ЖТП	93,8	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
УКУПНО	33,4	12,1	2,4	3,2	7,7	12,2	18,9	9,6

Број посета стоматологу и разлози за коришћење приватне стоматолошке службе

Просечан број посета стоматологу припада другој групи питања, а испитаници су имали могућност да наведу разлоге опредељења приликом одласка у државну или приватну праксу стоматологије, као и да се изјасне о времену чекања на преглед. Број посета стоматологу у државној установи у последњих 12 месеци износио је од 1 до 35, а просечан број посета је 5. Највише испитаника, 37% је навело да је стоматолога посетило 3 до 5 пута у последњих 12 месеци, док је око 35% остварило 6 и више посета у овом периоду (Графикон 6).

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



1-2 посете 3-5 посета 6 и више посета

Посматрано по здравственим установама, око 69% испитаника у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и око 52% у ДЗ Лазаревац је посетило државног стоматолога 1 до 2 пута у последњих 12 месеци, док је преко 60% испитаника у ДЗ Чукарица и ДЗ Гроцка посетило стоматолога 6 и више пута (Табела 7).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	1-2	3-5	6 и више
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	20,0	50,0	30,0
ДЗ Вождовац	26,1	34,1	39,8
ДЗ Врачар	33,3	33,3	33,3
ДЗ Гроцка	8,6	28,6	62,9
ДЗ Звездара	28,8	26,9	44,2
ДЗ Земун	37,2	36,0	26,7
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	52,4	31,0	16,7
ДЗ Младеновац	20,0	28,0	52,0
ДЗ Нови Београд	25,0	57,5	17,5
ДЗ Обреновац	19,6	64,3	16,1
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	39,5	36,8	23,7
ДЗ Раковица	50,0		50,0
ДЗ Савски венац	26,1	39,1	34,8
ДЗ Сопот	23,1	23,1	53,8
ДЗ Стари град	14,8	37,0	48,1
ДЗ Сурчин	31,8	36,4	31,8
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	10,3	25,6	64,1
Завод за зз студената	20,9	32,6	46,5
Завод за зз радника ЖТП	68,8	31,3	
УКУПНО	27,8	37,0	35,2

Приватног стоматолога је у последњих 12 месеци посетило 119 испитаника, односно сваки пети анкетирани пацијент. Број посета стоматологу у приватној установи у

последњих 12 месеци има вредности од 1 до 15, а просечан број посета по испитанику који је посећивао приватног стоматолога је 3. Више од половине испитаника који су били код приватног стоматолога (укупно 69 особа или 58% од укупног броја испитаника), изјаснило се да су остварили 1-2 посете, а 28% их је остварило 3-5 посета (**Графикон 7**).

Графикон 7. Број посета стоматологу приватне установе у 2023. (%)



Услуге приватног стоматолога су највише користили испитаници доброг материјалног стања (њих 62 или 52.1%) и осредњег, 36 или 30.3%, као и испитаници са средњом школом (63 или 54%) и вишом и високом школом (42 или 36%), али пол, школска спрема и материјално стање нису статистички значајно утицали на број посета код приватног стоматолога.

С обзиром да су испитаници у упитнику имали опцију да наведу разлоге избора приватног лекара, а према врсти стоматолошких услуга, добијено је укупно 337 одговора. Пацијенти су приватног стоматолога најчешће посећивали због прегледа (њих 110 или сваки трећи добијени одговор), затим због лечења зуба/пломбе (68) и протетских надокнада (65). У нешто мањем броју су приватног стоматолога посећивали због вађења зуба (48), ортодонтског апарата (27) и заливања фисура (19).

Најчешћи разлог за одлазак приватном стоматологу је био „други разлог“ (125 одговора или 37%), а затим немогућност добијања услуге у државној служби (80 или 23.7%). Квалитет услуга и близина места становања су били подједнако заступљени разлози за одлазак у приватни сектор (по 15%), док је дуго време чекања на услугу у државној служби био најређи разлог (**Табела 8**).

Анализа према врсти стоматолошких услуга показује да су се пацијенти за преглед приватног стоматолога најчешће одлучивали због других разлога (сваки трећи) и немогућности добијања услуге у државној служби (28%). Исти разлози су били најзаступљенији и за израду протеза и за заливање фисура (**Табела 8**). За лечење зуба испитаници су се највише одлучивали за приватног стоматолога јер пружа квалитетнију услугу, а за вађење зуба зато што се приватни стоматолог налази ближе месту становања. Немогућност добијања услуге у државној служби и близина приватног стоматолога су били водећи разлози када је у питању израда ортодонтског апарата.

Табела 8. Услуге и разлози посете приватном стоматологу (%)

УСЛУГА	Немогућност добијања услуге у државној служби		Дуго време чекања на услугу у државној служби		Приватни лекар пружа квалитетнију услугу		Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем		друго	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Преглед	31	28.2	16	14.5	12	10.9	15	13.6	36	32.7
Лечење зуба/пломба	14	20.6	8	11.8	21	30.9	8	11.8	17	25.0
Заливање фисура	3	15.8		0.0	2	10.5	1	5.3	13	68.4
Ортодонски апарат	5	18.5	2	7.4	3	11.1	5	18.5	12	44.4
Вађење зуба	11	22.9	2	4.2	7	14.6	12	25.0	16	33.3
Протеза/протетска надокнада	16	24.6	2	3.1	6	9.2	10	15.4	31	47.7
УКУПНО	80	23.7	30	8.9	51	15.1	51	15.1	125	37.1

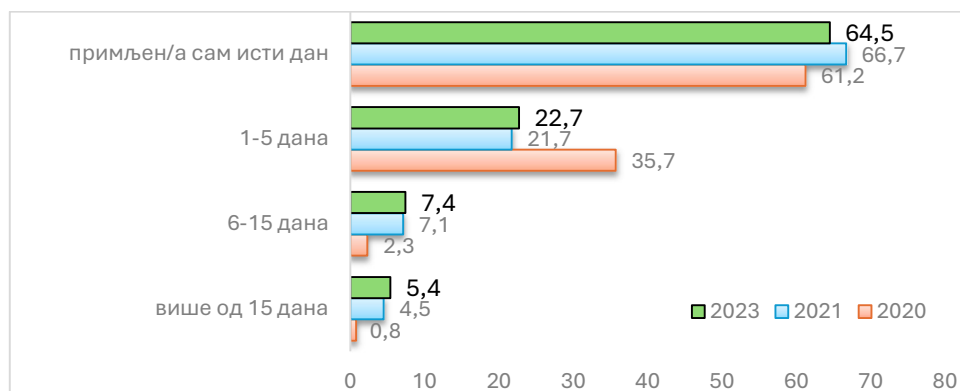
У односу на претходне године дошло је до промена у разлозима због којих су испитаници користили **услуге приватног стоматолога**. У 2023. години је знатно већи број испитаника навео немогућност добијања услуге у државној служби и друге разлоге, док се смањило учешће испитаника који су се за приватног стоматолога одлучивали због близине месту становања или дугог чекања на услугу у државној служби (**Табела 9**). Међутим, треба истаћи да због промењеног режима рада здравствених установа у време пандемије, добијене резултате треба разматрати са резервом.

Табела 9. Разлози коришћења услуга приватног стоматолога (укупно) (%)

РАЗЛОЗИ	2020.	2021.	2023
Немогућност добијања услуге у државној служби	9.5	4.3	23.7
Дуго време чекања на услугу у државној служби		21.7	8.9
Приватни лекар пружа квалитетнију услугу	9.5	26.1	15.1
Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем	42.9	17.4	15.1
Друго	19.0	13.0	37.1

Највећи број анкетираних на питање **о дужини чекања на здравствену услугу** код стоматолога одговорио је да је примљен истог дана (64.5%). Од 1 до 5 дана на здравствену услугу стоматолога чекао је сваки четврти испитаник. Од 6-15 дана чекало је 48 испитаника (7,4%), а још 35 испитаника је навело да је чекало више од 15 дана (**Графикон 8**).

Графикон 8. Дужина чекања на преглед стоматолога (%)



Истог дана, кад су се јавили стоматологу, примљено је 90% испитаника у ДЗ Барајево и ДЗ Сопот, а преко 80% у ДЗ Лазаревац и ДЗ Обреновац (Табела 10). Испитаници који су чекали на интервенцију код стоматолога од 1 до 5 дана, највише су били заступљени у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (око 67%) и ДЗ Нови Београд (55%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	На данашњи преглед сам чекао/ла:							
	Примљен/а сам исти дан		Од 1 до 5 дана		Од 6 до 15 дана		Више од 15 дана	
	N	%	N	%	N	%	N	%
ДЗ "Др Милорад Влајковић" Барајево	18	90.0	2	10,0	0	0,0	0	0,0
ДЗ Вождовац	62	72.1	12	14,0	6	7,0	6	7,0
ДЗ Врачар	7	77.8	2	22,2	-	-	-	-
ДЗ Гроцка	21	61.8	10	29,4	2	5,9	1	2,9
ДЗ Звездара	22	44.0	16	32,0	5	10,0	7	14,0
ДЗ Земун	53	61.6	18	20,9	5	5,8	10	11,6
ДЗ "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	36	85.7	2	4,8	1	2,4	3	7,1
ДЗ Младеновац	16	72.7	1	4,5	5	22,7	-	-
ДЗ Нови Београд	12	33.3	20	55,6	4	11,1	-	-
ДЗ Обреновац	45	80.4	10	17,9	1	1,8	-	-
ДЗ "Др Милутин Ивковић" Палилула	24	63.2	13	34,2	-	-	1	2,6
ДЗ Раковица	-	-	2	100	-	-	-	-
ДЗ Савски венац	15	68.2	6	27,3	1	4,5	-	-
ДЗ Сопот	9	90.0	1	10,0	-	-	-	-
ДЗ Стари град	16	66.7	3	12,5	4	16,7	1	4,2
ДЗ Сурчин	16	72,7	3	13,6	3	13,6	-	-
ДЗ „Др Симо Милошевић“ Чукарица	16	42,1	13	34,2	8	21,1	1	2,6
Завод за зз студената	25	69,4	3	8,3	3	8,3	5	13,9
Завод за зз радника ЖТП	5	33,3	10	66,7	-	-	-	-
УКУПНО	417	64,5	147	22,7	48	7,4	35	5,4

У Дз Младеновац (22,7%) и ДЗ Чукарица (22,1%) највише је било испитаника који су на преглед чекали од 6 до 15 дана, а више од 15 дана на преглед је чекало 14% пацијената у ДЗ Звездара и Заводу за здравствену заштиту студената. Постоји статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на дужину чекања анкетираних испитаника на преглед код стоматолога ($H=61.068$, $df=18$, $p<0.001$).

Савети стоматолога пацијентима

Испитаници су се у оквиру треће групе питања, изјашњавали о **различитим аспектима рада изабраног стоматолога**. Када се анализирају савети стоматолога о очувању оралног здравља, уочава се да је највећи број испитаника добио савет о значају редовних прегледа (83,6%) и о правилном прању зуба, 76% (**Табела 11**). У нешто мањем проценту су били заступљени савети о настанку каријеса (72,8%), ортодонтским неправилностима, употреби флуора, крварењу десни и клаћењу зуба, правилној исхрани, а најмање савети о значају дојења за орално здравље деце.

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

ТЕМА	ДА	НЕ	НИЈЕ БИЛО ПОТРЕБЕ	НЕ СЕЋАМ СЕ
значај редовних прегледа	83,6	1,9	11,3	3,2
употреба флуора	64,3	10,9	20,6	4,2
правилно прање зуба	75,9	4,9	16,9	2,4
ортодонтске неправилности	66,2	9,7	19,1	5,0
настанак каријеса	72,8	6,7	17,1	3,4
крварење десни и „клаћење“ зуба	58,0	11,8	25,5	4,7
значај дојења	29,1	22,5	43,2	5,2
правилна исхрана	56,6	12,3	26,2	4,9

На основу дистрибуције давања савета о очувању оралног здравља у односу на старосне групе, може се рећи да су стоматологи у највећим процентима давали превентивне савете групи 1-18 година, а најмање најстаријим испитаницима (**Табела 12**). Разлика у заступљености стоматолошког саветовања код испитаника различитих добних категорија је статистички значајна за све врсте саветовања, изузев за савете о значају редовних прегледа.

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

ТЕМА	године живота	Да	Не	Није било потребе	Не сећам се
значај редовних прегледа	1-18 година	88.9	1.3	7.2	2.6
	19-64 година	82.8	1.6	13.2	2.4
	65 и више година	77.8	4.4	10.0	7.8
употреба флуора	1-18 година	73.2	14.8	7.7	4.2
	19-64 година	63.9	9.0	24.8	2.4
	65 и више година	48.6	12.5	26.4	12.5
правилно прање зуба	1-18 година	86.1	3.3	9.3	1.3
	19-64 година	74.4	5.0	19.6	1.1
	65 и више година	63.3	7.6	19.0	10.1
ортодонтске неправилности	1-18 година	74.1	10.8	10.8	4.3
	19-64 година	66.4	8.3	22.3	3.1
	65 и више година	50.0	13.9	20.8	15.3
настанак каријеса	1-18 година	82.5	7.7	7.0	2.8
	19-64 година	71.9	5.1	20.6	2.4
	65 и више година	57.5	12.3	20.5	9.6

Стоматолози су у високим процентима саветовали својим пацијентима да долазе на редовне стоматолошке прегледе (укупно: 83.6%), а у два дома здравља сви испитаници су навели да су добили ове савете (**Табела 13**). У Заводу за здравствену заштиту студената две трећине испитаника је изјавило да им је стоматолог саветовао редовност прегледа, а у осталим установама је тај проценат већи од 70%.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	90,0		5,0	5,0
ДЗ Вождовац	83,1		7,8	9,1
ДЗ Врачар	100,0			
ДЗ Гроцка	94,1		5,9	
ДЗ Звездара	79,6		10,2	
ДЗ Земун	73,3	2,3	19,8	4,7
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	89,7	2,6	7,7	
ДЗ Младеновац	77,8	5,6	16,7	
ДЗ Нови Београд	97,4		2,6	
ДЗ Обреновац	95,7		4,3	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	78,9	10,5	7,9	2,6
ДЗ Раковица	100,0			
ДЗ Савски венац	77,8		22,2	
ДЗ Солот	90,0	10,0		
ДЗ Стари град	76,9		19,2	3,8
ДЗ Сурчин	85,0		10,0	5,0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	88,2		11,8	
Завод за зз студената	66,7	7,7	25,6	
Завод за зз радника ЖТП	87,5		12,5	

УКУПНО	83,6	1,9	11,3	3,2
--------	------	-----	------	-----

Стоматолози су у високим процентима саветовали својим пацијентима и да употребљавају флуор (пасте, таблете,...), укупно 64.3% испитаника је добило ове савете, а у ДЗ Сопот су сви испитаници добили савете о значају употребе флуора. У Заводу за здравствену заштиту студената само 28.0% испитаника је изјавило да им је стоматолог саветовао употребу флуора (**Табела 14**). Када се погледа савет да се користи флуор по добним групама, уочава се да је добној групи 1-18 година дат савет код 73% испитаника, у добној групи од 19 до 64 године код 64%, а у групи 65 и више година, савет је добило 49% испитаника (**Табела 12**).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	90,0			
ДЗ Вождовац	68,2	4,5	16,7	10,6
ДЗ Врачар	66,7	22,2		11,1
ДЗ Гроцка	50,0	12,5	34,4	3,1
ДЗ Звездара	63,9	9,1	18,2	9,1
ДЗ Земун	62,8	8,1	22,1	7,0
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	4,58	25,0	20,8	8,3
ДЗ Младеновац	66,7	13,3	20,0	
ДЗ Нови Београд	53,8	5,1	41,0	
ДЗ Обреновац	95,6	2,2	2,2	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	60,5	13,2	26,3	
ДЗ Раковица		100		
ДЗ Савски венац	50,		50,0	
ДЗ Сопот	100,0			
ДЗ Стари град	69,6	13,0	17,4	
ДЗ Сурчин	78,6		14,3	7,1
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	92,9	3,6	3,6	
Завод за зз студената	27,8	30,6	38,6	2,8
Завод за зз радника ЖТП	43,8	43,8	12,5	
УКУПНО	64,3	10,9	20,6	4,2

Савете о правилном прању зуба од свог стоматолога је добило укупно 76% испитаника, а у три дома здравља (Барајево, Сопот и Раковица) сви испитаници (**Табела 15**).

У Заводу за здравствену заштиту студената само 36% испитаника је изјавило да им је стоматолог саветовао правилно прање зуба, а 44% сматра да није било потребе за оваквим саветима. Када се погледа ово саветовање по добним групама испитаника, уочава се да су стоматолози давали савете о правилном прању зуба највише у добној групи од 1 до 18 година (86% испитаника је добило ове савете) и од 19 до 64 године (око 74%), а у мањем проценту (63%) код испитаника старих 65 и више година (**Табела 12**).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	100,0			
ДЗ Вождовац	76,1	1,4	15,5	7,0
ДЗ Врачар	80,0	10,0		10,0
ДЗ Гроцка	91,2	2,9	5,9	
ДЗ Звездара	74,0	4,0	16,0	6,0
ДЗ Земун	69,8	3,5	22,1	4,7
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	72,7	15,2	12,1	
ДЗ Младеновац	76,5	5,9	17,6	
ДЗ Нови Београд	67,5	2,5	30,0	
ДЗ Обреновац	97,7		2,3	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	65,8	13,2	18,4	2,6
ДЗ Раковица	100,0			
ДЗ Савски венац	68,8		31,3	
ДЗ Сопот	100,0			
ДЗ Стари град	83,3	4,2	12,5	
ДЗ Сурчин	73,7	5,3	21,1	
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	90,6		9,4	
Завод за зз студената	36,1	19,4	44,4	
Завод за зз радника ЖТП	87,5		12,5	
УКУПНО	75,9	4,9	16,9	2,4

Око две трећине пацијената је од стоматолога добило савете о значају неправилности зуба и вилица. У ДЗ Обреновац су скоро сви испитаници добили овај савет (97%), а у Заводу за здравствену заштиту студената, сваки трећи (Табела 16).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	83,3		16,7	
ДЗ Вождовац	71,0	4,8	14,5	9,7
ДЗ Врачар	62,5	25,0		12,5
ДЗ Гроцка	68,8	12,5	9,4	9,4
ДЗ Звездара	71,4	11,9	11,9	4,8
ДЗ Земун	59,3	5,8	26,7	8,1
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	62,5	20,8	16,7	
ДЗ Младеновац	57,1	21,4	21,4	
ДЗ Нови Београд	61,5	2,6	35,9	
ДЗ Обреновац	97,4		2,6	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	57,9	15,8	23,7	2,6
ДЗ Раковица		50,0	50,0	
ДЗ Савски венац	57,1		42,9	
ДЗ Сопот	75,0		25,0	
ДЗ Стари град	86,4	4,5	4,5	4,5
ДЗ Сурчин	71,4		7,1	21,4
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	86,7	6,7	6,7	
Завод за зз студената	31,4	25,7	34,3	8,6
Завод за зз радника ЖТП	37,5	31,3	31,3	
УКУПНО	66,2	9,7	19,1	5,0

Око 73% испитаника сматра да су им стоматолози објаснили како настаје каријес, а у четири дома здравља (Обреновац, Раковица, Стари Град и Чукарица) је преко 90% испитаника добило ова објашњења (**Табела 17**).

У Заводу за здравствену заштиту студената и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ је сваки други испитаник изјавио да им је стоматолог објаснио настанак каријеса зуба. Када се погледа саветовање стоматолога и објашњење о настанку каријеса по добним групама испитаника, уочава се да су стоматолози објашњавали највише деци (82,5% испитаника је добило ове савете) и радно активном становништву (72%), а у мањем проценту (57,5%) испитаницима старим 65 и више година (**Табела 12**).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	88,9	5,6	5,6	
ДЗ Вождовац	70,8	3,1	18,5	7,7
ДЗ Врачар	77,8	11,1	11,1	
ДЗ Гроцка	87,5	3,1	9,4	
ДЗ Звездара	80,5	4,9	7,3	7,3
ДЗ Земун	57,0	7,0	30,2	5,8
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	82,1	3,6	10,7	3,6
ДЗ Младеновац	66,7	13,3	20,0	
ДЗ Нови Београд	62,5	2,5	35,0	
ДЗ Обреновац	97,4			2,6
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	65,8	13,2	18,4	2,6
ДЗ Раковица	100,0			
ДЗ Савски венац	61,5		38,5	
ДЗ Сопот	75,0			25,0
ДЗ Стари град	95,7		4,3	
ДЗ Сурчин	73,3	13,3	13,3	
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	90,6	6,3	3,1	
Завод за зз студената	50,0	19,4	25,0	5,6
Завод за зз радника ЖТП	56,3	25,0	18,8	
УКУПНО	72,8	6,7	17,1	3,4

Нешто више од половине пацијената (58%) је добило савете од стоматолога о значају крварења десни и клаћења зуба. У приградским домовима здравља Обреновац и Гроцка, стоматолози су у 90.0% случајева разговарали и саветовали о овим проблемима, а најмање у Заводу за здравствену заштиту радника “Железнице Србије”, само 6% и у Заводу за здравствену заштиту студената (**Табела 18**). Добијена је статистички високо значајна разлика за саветовање стоматолога о значају крварења десни и клаћења зуба између здравствених установа ($H=102,693$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	78,6	14,3	7,1	
ДЗ Вождовац	71,2	1,5	18,2	9,1
ДЗ Врачар	88,9	11,1		
ДЗ Гроцка	87,9	3,0	9,1	
ДЗ Звездара	62,5	17,5	12,5	7,5
ДЗ Земун	44,2	11,6	36,0	8,1
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	48,1	18,5	29,6	3,7
ДЗ Младеновац	62,5	18,8	12,5	6,3
ДЗ Нови Београд	20,5	2,6	76,9	
ДЗ Обреновац	92,3		3,8	3,8
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	57,9	10,5	26,3	5,3
ДЗ Раковица		50,0	50,0	
ДЗ Савски венац	57,1		42,9	
ДЗ Сопот	50,0		50,0	
ДЗ Стари град	82,6	4,3	13,0	
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	86,2	3,4	10,3	
ДЗ Сурчин	66,7	13,3	20,0	
Завод за зз студената	25,0	33,3	30,6	11,1
Завод за зз радника ЖТП	6,2	68,8	25,0	
УКУПНО	58,0	11,8	25,5	4,7

Стоматолози су према потреби својим пацијентима говорили о „значају дојења“, због чега је укупно 29% испитаника потврдно одговорило (посматрано по здравственим установама проценти потврдиних одговора веома су различити), а знатно више (43%) је рекло да ово саветовање „није било потребно“ (**Табела 19**).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	76,9	7,7	15,4	
ДЗ Вождовац	34,9	16,3	32,7	11,6
ДЗ Врачар	50,0	28,9	13,2	7,9
ДЗ Гроцка	10,5	10,5	78,9	
ДЗ Звездара	50,0	28,9	13,2	7,9
ДЗ Земун	20,9	22,1	45,3	11,6
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	26,3	31,6	42,1	
ДЗ Младеновац	27,3	36,4	27,3	9,1
ДЗ Нови Београд	15,8	7,9	73,9	2,6
ДЗ Обреновац	86,4		13,6	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	7,9	10,5	78,9	2,6
ДЗ Раковица		100,0		
ДЗ Савски венац	25,0		75,0	
ДЗ Сопот	25,0		75,0	
ДЗ Стари град	47,6	23,8	28,6	
ДЗ Сурчин	12,5	50,0	37,5	
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	50,0	16,7	25,0	8,3
Завод за зз студената	8,8	47,1	41,2	2,9
Завод за зз радника ЖТП	6,3	68,8	25,0	
УКУПНО	29,1	22,5	43,2	5,2

Савете о значају правилне исхране од својих стоматолога је добило 57% испитаника, а најмање у ДЗ Нови Београд (16%) и Заводу за здравствену заштиту радника

„Железнице Србије“ (19%), док су сви испитаници у ДЗ Сопот и скоро сви у ДЗ Обреновац навели да су добили ове савете (**Табела 20**).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА	НЕ	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	80,0	6,7	6,7	6,7
ДЗ Вождовац	68,8	3,1	20,3	
ДЗ Врачар	66,7	22,2		11,1
ДЗ Гроцка	78,1	9,4	9,4	3,1
ДЗ Звездара	72,5	7,5	12,5	7,5
ДЗ Земун	41,9	10,5	38,6	9,3
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	67,9	17,9	10,7	3,6
ДЗ Младеновац	56,3	18,8	18,8	6,3
ДЗ Нови Београд	15,8	7,9	76,3	
ДЗ Обреновац	96,7		3,3	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	47,4	15,8	31,6	5,3
ДЗ Раковица	50,0	50,0		
ДЗ Савски венац	46,2		53,8	
ДЗ Сопот	100,0			
ДЗ Стари град	81,8	4,5	13,6	
ДЗ Сурчин	50,0	6,3	43,8	
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	79,2	8,3	12,5	
Завод за зз студената	21,6	35,1	35,1	8,1
Завод за зз радника ЖТП	18,8	62,5	18,8	
УКУПНО	56,6	12,3	26,2	4,9

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

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

ИЗЈАВА	ОЦЕНА*				
	1	2	3	4	5
Упознат је са проблемима и болестима	2,1	2,2	5,3	16,9	73,5
Одваја довољно времена за разговор са мном	1,0	1,8	4,8	15,8	76,6
Даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	1,1	1,9	4,0	15,8	77,1
Даје ми јасна објашњења о	1,3	1,3	3,4	16,4	77,6
Позива ме на превентивне прегледе	3,8	2,2	4,5	19,5	70,0

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

У ДЗ Савски венац су сви испитаници, а у ДЗ Сурчин, њих 95%, изјавили да је њихов стоматолог одлично упознат са здравственим проблемима које имају, док овакво мишљење има око 40% испитаника у ДЗ Звездара и ДЗ Обреновац (**Табела 22**).

Добијена је статистички високо значајна разлика за овај модалитет рада стоматолога између здравствених установа ($N=101.483$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	1		2		3		4		5	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево		5.3		1.2	5.0	5.3	15.0	5.3	80.0	84.2
ДЗ Вождовац		4.8	2.1		12.5	4.8	6.2	7.1	79.2	82.1
ДЗ Врачар							10.0	16.7	90.0	83.3
ДЗ Гроцка					3.3			15.2	96.7	84.8
ДЗ Звездара		2.0		10.2	5.0	18.4	20.0	30.6	75.0	38.8
ДЗ Земун		1.2		2.3		1.2		11.6		83.7
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		5.0	15.4	10.0	38.5	17.5	46.2	12.5		55.0
ДЗ Младеновац	2.8	4.8			5.6	14.3	2.8	9.5	88.9	71.4
ДЗ Нови Београд							5.7	25.0	94.3	75.0
ДЗ Обреновац	9.1		4.5		4.5	5.3	9.1	61.1	72.7	38.9
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	3.3			2.6			13.3	21.1	83.3	71.1
ДЗ Раковица								50.0	100.0	50.0
ДЗ Савски венац							23.1		76.9	100.0
ДЗ Сопот								10.0	100.0	90.0
ДЗ Стари град	13.6	4.0						8.0	86.4	88.0
ДЗ Сурчин								4.8		95.2
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	5.3				10.5	2.9	10.5	8.6	73.7	88.6
Завод за зз студената	12.5	5.1	6.2	2.6	12.5	12.8	6.2	25.6	62.5	53.8
Завод за зз радника ЖТП							31.2	12.5	68.8	87.5
УКУПНО	2.9	2.1	1.4	2.2	6.2	5.3	10.3	16.9	79.2	73.5

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

Време које стоматолог одваја за разговор са пацијентом је оцењено као лоше и веома лоше за 10,7% испитаника у ДЗ Лазаревац, а као одлично код свих испитаника у ДЗ Нови Београд, ДЗ Савски венац и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (Табела 23).

Добијена је статистички високо значајна разлика за мишљење испитаника о времену које стоматолог одваја за разговор са пацијентом између здравствених установа ($N=105,770$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево		5.3					10.0	10.5	90.0	84.2

ДЗ Вождовац	2.0	2.5	2.0	1.2	14.0	6.2	8.0	4.9	74.0	85.2
ДЗ Врачар							18.2	8.3	81.8	91.7
ДЗ Гроцка					3.2		3.2	15.2	93.5	84.8
ДЗ Звездара				6.0	5.0	18.0	20.0	36.0	75.0	40.0
ДЗ Земун	4.7		1.6	1.2	7.8	1.2	15.6	17.4	70.3	80.2
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		5.3		5.4	15.4	24.3	84.6	10.8		56.8
ДЗ Младеновац		2.5	2.9	4.3	2.9	4.3	5.9	8.7	88.2	78.3
ДЗ Нови Београд							5.7		94.3	100.0
ДЗ Обреновац	9.1		4.5		13.6		4.5	51.4	68.2	48.6
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула			6.7		3.3	2.6	6.7	13.2	83.3	84.2
ДЗ Раковица								50.0	100.0	50.0
ДЗ Савски венац							7.7		92.3	100.0
ДЗ Сопот							33.3	8.3	66.7	91.7
ДЗ Стари град	9.1	3.8						11.5	90.9	84.6
ДЗ Сурчин						4.5		9.1		86.4
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица			5.3	2.9			5.3	14.3	89.5	82.9
Завод за зз студената	6.2		6.2	2.6	12.5	10.3		30.8	75.0	56.4
Завод за зз радника ЖТП							37.5	15.8	62.5	100.0
УКУПНО	2.1	1.0	1.9	1.8	5.5	4.8	11.9	15.8	78.6	76.6

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево		5.3					10.0	10.5	90.0	84.2
ДЗ Вождовац		2.4	2.0	1.2	10.0	4.9	4.0	6.1	84.0	85.4
ДЗ Врачар							16.7	8.3	83.3	91.7
ДЗ Гроцка					3.2		3.2	18.2	93.5	81.8
ДЗ Звездара				2.0		18.4	30.0	38.8	70.0	40.8
ДЗ Земун	4.7			2.3	9.4	1.2	14.1	17.4	71.9	79.1
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		5.0		12.5	7.7	7.5	92.3	17.5		57.5
ДЗ Младеновац				4.5	8.8		5.9	13.6	85.3	81.8
ДЗ Нови Београд									100.0	100.0
ДЗ Обреновац	9.5		4.8		9.5		9.5	51.4	66.7	48.6
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула		2.6	6.9			2.6	3.4	2.6	89.7	92.1
ДЗ Раковица								50.0	100.0	50.0
ДЗ Савски венац									100.0	100.0
ДЗ Сопот								9.1	100.0	90.9
ДЗ Стари град	9.1	3.8					4.5	11.5	86.4	84.6
ДЗ Сурчин								4.5		95.5
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	5.3			2.9		2.9	10.5	5.9	84.2	88.2
Завод за зз студената	6.2			2.6	12.5	15.8	12.5	26.3	68.8	55.3
Завод за зз радника ЖТП							31.2	18.8	68.8	81.3
УКУПНО	2.1	1.1	1.0	1.9	4.8	4.0	11.7	15.8	80.4	77.1

У 2 дома здравља (Нови Београд и Савски венац) су сви испитаници објашњења стоматолога о интервенцијама које планира да им обави оценили као одлична, док су ова објашњења лоша и веома лоша за 17,5% испитаника у ДЗ Лазаревац (Табела 24). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима стоматолога о планираним интервенцијама између здравствених установа ($H=107.365$, $df=18$, $p<0.001$).

У два дома здравља (Савски венац и Нови Београд) сви испитаници су оценили објашњења стоматолога о њиховом оралном здрављу као одлична, док такво мишљење има 42% испитаника у ДЗ Звездара (**Табела 25**).

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима која им стоматолог даје о њиховом оралном здрављу између здравствених установа ($H=98.940$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	1		2		3		4		5	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021.	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево		5.3					5.0	5.3	95.0	89.5
ДЗ Вождовац		2.5	2.0		9.8	4.9	7.8	6.2	80.4	86.4
ДЗ Врачар							9.1	8.3	90.9	91.7
ДЗ Гроцка					3.1			16.1	96.9	83.9
ДЗ Звездара		2.0		2.0		14.0	25.0	40.0	75.0	42.0
ДЗ Земун	3.1		3.1	1.2	9.4	2.3	10.9	15.1	73.4	81.4
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац				5.1	7.7	15.4	92.3	17.9		59.0
ДЗ Младеновац		2.6		4.8	3.0		6.1	4.8	90.9	85.7
ДЗ Нови Београд		4.8					2.9		97.1	100.0
ДЗ Обреновац	4.8		4.8		9.5		4.8	48.6	76.2	51.4
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула		2.6	3.3	2.6	6.7		6.7	10.5	83.3	84.2
ДЗ Раковица								50.0	100.0	50.0
ДЗ Савски венац									100.0	100.0
ДЗ Сопот								9.1	100.0	90.9
ДЗ Стари град	13.6	3.8						19.2	86.4	76.9
ДЗ Сурчин								9.1		90.9
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	5.3						5.3	9.1	89.5	90.9
Завод за зз студената	6.2		6.2	5.1	12.5	5.1	6.2	30.8	68.8	59.0
Завод за зз радника ЖТП							31.2	18.8	68.8	81.3
УКУПНО	1.9	1.3	1.4	1.3	4.8	3.4	10.3	16.4	81.6	77.6

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

Сви испитаници у домовима здравља Сопот и Савски венац су оценили позиве стоматолога на превентивне прегледе као одличне, док око 17% испитаника у ДЗ Младеновац, а око 14% у ДЗ Звездара, ДЗ Лазаревац и Заводу за здравствену заштиту студената, мисле да су ова позивања лоша или веома лоша (**Табела 26**).

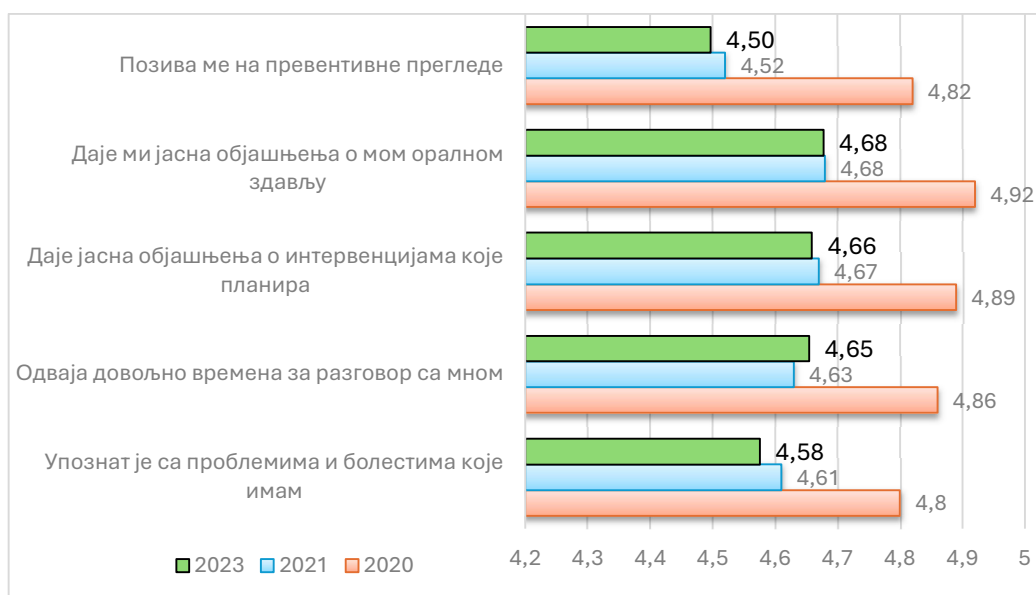
Добијена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о позивању стоматолога на превентивне прегледе између здравствених установа ($H=75.123$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА									
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021.	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево		5.6					25.0	5.6	75.0	88.9
ДЗ Вождовац		6.4	4.1	2.6	12.2	2.6	4.1	5.1	79.6	83.3
ДЗ Врачар						8.3		8.3	100.0	83.3
ДЗ Гроцка		3.2			3.4		3.4	25.8	93.1	71.0
ДЗ Звездара		12.2		2.0	5.0	10.2	20.0	34.7	75.0	40.8
ДЗ Земун	7.8	1.2	6.2	2.3	7.8	1.2	17.2	16.3	60.9	79.1
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		2.8		11.1	7.7	13.9	92.3	8.3		63.9
ДЗ Младеновац		5.6	3.1	11.1	9.4	11.1	12.5	5.6	75.0	66.7
ДЗ Нови Београд							26.5	37.5	73.5	62.5
ДЗ Обреновац	9.5		4.8		9.5	2.9	9.5	54.3	66.7	42.9
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула		7.9	3.4		3.4	2.6	3.4	2.6	89.7	86.8
ДЗ Раковица								100.0	100.0	
ДЗ Савски венац	16.7				8.3		8.3		66.7	100.0
ДЗ Сопот									100.0	100.0
ДЗ Стари град	9.1	4.2			4.5	16.7	4.5	20.8	81.8	58.3
ДЗ Сурчин						11.1		5.6		83.3
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица			5.3			2.9	10.5	17.6	84.2	79.4
Завод за зз студената	6.2	8.1	18.8	5.4	12.5	5.4	18.8	29.7	43.8	51.4
Завод за зз радника ЖТП							25.0	50.0	75.0	50.0
УКУПНО	2.9	3.8	3.2	2.2	5.9	4.5	15.2	19.5	72.9	70.0

Задовољство овим аспектима рада стоматолога може се приказати и просечном оценом. Највиша просечна оцена - 4,68 дата је јасноћи објашњења о пацијентовом оралном здрављу, док је незнатно нижа оцена (4,66), дата објашњењима стоматолога о планираним интервенцијама и времену које је стоматолог одвојио за разговор са пацијентом (4,65). Најнижом, али високом оценом (4,5) су оцењени позиви стоматолога на превентивне прегледе (**Графикон 9**). У 2023. години су просечне оцене по свим модалитетима нешто ниже у односу на период пандемије.

Графикон 9. Просечна оцена о ставовима пацијената о изабраном стоматологу



Посматрано по здравственим установама, просечна оцена за познавање пацијентових проблема и болести има вредности од 3,94 у ДЗ Звездара до 5 у ДЗ Савски венац.

Време које стоматолог одваја за разговор са пацијентом је оцењено најмањом оценом у ДЗ Звездара и ДЗ Лазаревац (4,1), а највећом у ДЗ Нови Београд, Савски венац и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (5,0). Слично су оцењена и објашњења стоматолога о планираним интервенцијама, од 4,1 у ДЗ Лазаревац и 4,18 у ДЗ Звездара, до 5,0 у ДЗ Нови Београд и Савски венац; као и објашњења стоматолога о оралном здрављу пацијента, од 4,18 у ДЗ Звездара и 4,26 у ДЗ Лазаревац, до 5,0 у ДЗ Савски венац и ДЗ Нови Београд.

Позивање на превентивне прегледе је добило најмању оцелу у ДЗ Звездара (3,90), а затим у Заводу за здравствену заштиту студената (4,11) и ДЗ Младеновац (4,17), а највећу (5,0) у ДЗ Савски венац и ДЗ Сопот.

Као што се види у **Табели 27**, сви аспекти рада стоматолога у ДЗ Савски венац су оцењени највишом оценом. Затим следи ДЗ Нови Београд, где су највеће оцеле за све аспекте рада стоматолога, изузев за позивање на превентивне прегледе и познавање болести које пацијент има. Најмање просечне оцеле за све наведене сегменте рада стоматолога су у ДЗ Звездара и ДЗ Лазаревац и у Заводу за здравствену заштиту студената.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Упознат је са проблемима и болестима које имам		Одваја довољно времена за разговор		Даје јасна објашњења о интервенцијама које планира		Даје ми јасна објашњења о мом оралном здављу		Позива ме на превентивне прегледе	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М. Влајковић" Барајево	4,75	4.63	4,90	4.68	4,90	4.68	4,95	4.74	4,75	4.72
ДЗ Вождовац	4,62	4.61	4,50	4.69	4,70	4.71	4,67	4.74	4,59	4.56
ДЗ Врачар	4,90	4.83	4,82	4.92	4,83	4.92	4,91	4.92	5,00	4.75
ДЗ Гроцка	4,93	4.85	4,90	4.85	4,90	4.82	4,94	4.84	4,90	4.61
ДЗ Звездара	4,70	3.94	4,70	4.10	4,70	4.18	4,75	4.18	4,70	3.90
ДЗ Земун	4,58	4.74	4,45	4.77	4,48	4.73	4,48	4.77	4,17	4.70
ДЗ "Др Ђ.Ковачевић" Лазаревац	3,31	4.03	3,85	4.14	3,92	4.10	3,92	4.26	3,92	4.19
ДЗ Младеновац	4,75	4.43	4,79	4.52	4,76	4.73	4,88	4.62	4,59	4.17
ДЗ Нови Београд	4,94	4.75	4,94	5.00	5,00	5.00	4,97	5.00	4,74	4.63
ДЗ Обреновац	4,32	4.39	4,18	4.49	4,19	4.49	4,43	4.51	4,19	4.40
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4,73	4.61	4,67	4.79	4,76	4.82	4,70	4.71	4,79	4.61
ДЗ Раковица	5,00	4.50	5,00	4.50	5,00	4.50	5,00	4.50	5,00	4.00
ДЗ Савски венац	4,77	5.00	4,92	5.00	5,00	5.00	5,00	5.00	4,08	5.00
ДЗ Сопот	5,00	4.90	4,67	4.92	5,00	4.91	5,00	4.91	5,00	5.00
ДЗ Стари град	4,45	4.76	4,64	4.73	4,59	4.73	4,45	4.65	4,50	4.29
ДЗ Сурчин		4.95		4.82		4.95		4.91		4.72
ДЗ „Др С. Милошевић“ Чукарица	4,47	4.86	4,79	4.77	4,68	4.79	4,47	4.91	4,74	4.76
Завод за здр. заштиту студената	4,00	4.21	4,31	4.41	4,38	4.34	4,25	4.44	3,75	4.11
Завод за здр. заштиту радника ЖТП	4,69	4.88	4,62	5.00	4,69	4.81	4,69	4.81	4,75	4.50
УКУПНО	4,61	4.58	4,63	4.65	4,67	4.66	4,68	4.68	4,52	4.50

Оцена организације рада стоматолошке службе

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

Најбоље су оцењени љубазност особља, која је одлична за 86% испитаника, могућност да се преглед обави истог дана у случају хитности и број места за седење у чекаоници (одлично за по 80% испитаника), као и радно време (**Табела 28**).

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

ИЗЈАВА	ОЦЕНА											не знам	
	1		2		3		4		5				
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	
Радно време	1.0	0.5	1.4	0.9	3.6	2.4	12.5	7.6	74.3	78.4	7.2	10.1	
Доступност прегледа викендом	4.7	8.4	4.4	1.0	6.4	3.3	11.3	12.2	45.0	51.8	28.2	23.3	
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	2.1	1.3	1.3	1.0	2.8	1.9	6.4	9.9	45.9	52.4	41.5	33.5	
Љубазност особља	0.2	0.3	0.7	0.6	2.6	1.1	10.5	8.7	83.3	85.6	2.6	3.7	
Број места за седење у чекаоници	0.2	0.3	/	0.5	2.9	2.7	14.2	11.4	78.8	80.1	3.9	5.0	
Време чекања на посету у чекаоници	1.2	0.2	0.7	0.9	4.3	4.1	16.7	17.6	73.0	71.2	4.1	6.0	
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0.5	0.3	1.0	0.8	3.1	1.9	6.7	7.0	79.0	80.2	9.6	9.8	
Могућност телефонске комуникације састоматологом и добијање савета у току радног времена	3.4	1.9	1.9	0.8	4.6	6.4	13.0	12.7	63.4	60.7	13.7	17.5	
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1.2	0.8	3.6	2.0	4.8	4.9	13.8	14.2	59.2	61.9	17.4	16.2	
Стање стоматолошке опреме	2.7	3.3	3.4	5.5	10.9	11.0	16.8	11.3	53.5	54.5	12.7	14.4	
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	1.0	0.6	1.0	0.8	4.4	3.1	11.4	8.7	62.1	64.7	20.1	22.0	
Хигијена у служби	0.5	0.9	1.2	2.0	4.8	3.4	12.5	12.7	75.7	73.6	5.3	7.4	
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0.5	0.8	1.0	0.2	3.4	1.4	6.9	6.6	45.7	46.9	42.5	44.1	

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

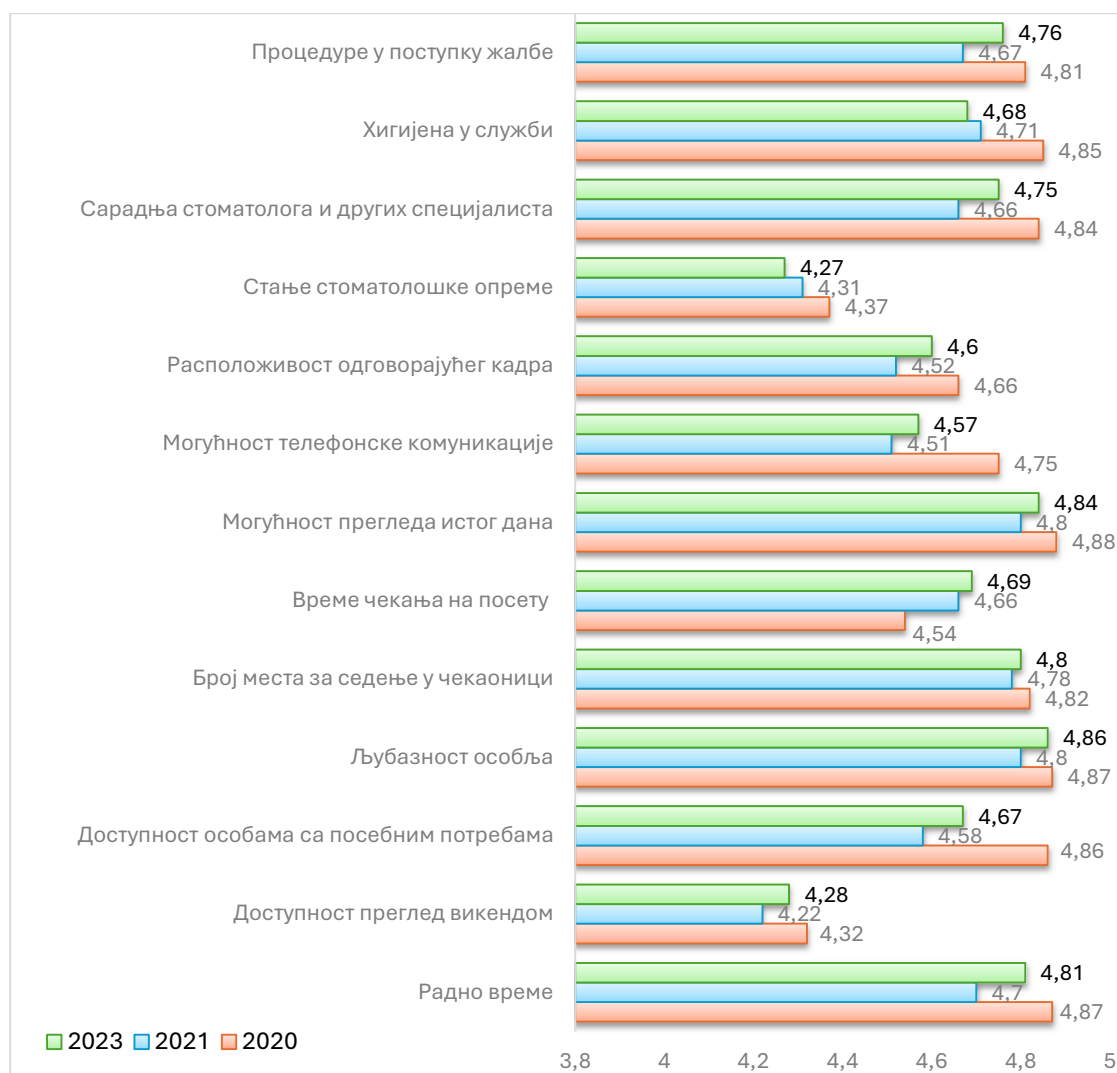
Скоро половина испитаника (44%) је навела да не зна процедуру у поступку жалбе због повреде права пацијента, а трећина испитаника не зна да ли је стоматолошка служба доступна особама са посебним потребама, док 23% испитаника не зна да ли су стоматолошки прегледи доступни викендом.

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

Наведене аспекте организације и рада стоматолошке службе можемо анализирати и кроз просечну оцелу коју су испитаници дали. Највиша просечна оцелу дата је за љубазност особља (4,88), могућност прегледа истог дана у случају хитности (4,84) и радно време (Графикон 10). Најниже просечне оцелу су дате, као и ранијих година, за доступност прегледа викендом (4,28) и стање стоматолошке опреме (4,27).

У 2023. години просечне оцелу за све аспекте рада стоматолошке службе су више у односу на 2021. годину, осим за стање стоматолошке опреме и хигијену у служби. Међутим, све оцелу су ниже у односу на 2020. годину, сем за време чекања на посету у чекаоници.

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



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

Радно време стоматолошке службе је одлично за, од најмање 54% испитаника у ДЗ Лазаревац, до 100% испитаника у ДЗ Обреновац, ДЗ Сопот и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“. Неповољно мишљење о радном времену (веома лоше и лоше) има сваки десети испитаник у ДЗ Лазаревац, 8% испитаника у ДЗ Врачар и око 5% испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената и ДЗ Сурчин (Табела 29а).

Добијена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника радним временом стоматолошке службе између здравствених установа ($H=69.237$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	1		2		3		4		5		не знам	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							5.0	5.0	95.0	95.0		
ДЗ Вождовац					7.8	2.4	15.7	6.0	68.6	79.5	7.8	12
ДЗ Врачар		8.3					9.1	16.7	90.9	75.0		
ДЗ Гроцка							3.1	12.1	96.9	84.8		3.0
ДЗ Звездара						2.0	15.0	13.7	70.0	58.8	15.0	25.5
ДЗ Земун					1.6		12.5	7.0	76.6	86.0	9.4	7.0
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		2.6		7.7		15.4	100.	17.9		53.8		2.6
ДЗ Младеновац	3.0				6.1	4.3	12.1	8.7	66.7	73.9	12.1	13.0
ДЗ Нови Београд							2.9		88.6	62.5	8.6	37.5
ДЗ Обреновац			10.0				10.0		70.0	100.0	10.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула			3.4	2.6	3.4		10.3	7.9	72.4	84.2	10.3	5.3
ДЗ Раковица									100.	50.0		50.0
ДЗ Савски венац	7.7		15.4		23.1	5.3		10.5	53.8	68.4		15.8
ДЗ Сопот									100.	100.0		
ДЗ Стари град			4.5		4.5		4.5	7.7	77.3	84.6	9.1	7.7
ДЗ Сурчин				4.8				4.8		76.2		14.3
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица					5.3	5.4	10.5	10.8	78.9	75.7	5.3	8.1
Завод за зз студената	13.3	2.6		2.6	13.3	7.7	20.0	10.3	40.0	69.2	13.3	7.7
Завод за зз радника ЖТП							6.2		93.8	100.0		
УКУПНО	1.0	0.5	1.4	0.9	3.6	2.4	12.5	7.6	74.3	78.4	7.2	10.1

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

Доступност прегледа викендом је одлична за 52% испитаника, а највише у ДЗ Обреновац (100%). Најмање испитаника је дало оцену одлично у ДЗ Земун (17%) и Заводу за здравствену заштиту студената (20,5%). Неповољно мишљење о овом аспекту рада стоматолошке службе (веома лоше и лоше) има скоро сваки други испитаник у ДЗ Земун, а скоро сваки пети у Заводу за здравствену заштиту студената (**Табела 29б**). Чак 23% испитаника је навело да не знају да ли постоји могућност обављања стоматолошког прегледа викендом, највише у ДЗ Стари град (40%), а око 39% у Заводу за здравствену заштиту студената и ДЗ Звездара.

Добијена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника доступношћу стоматолошког прегледа викендом између здравствених установа ($H=173.453$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	О Ц Е Н А										не знам	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично			
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							10.0		65.0	77.8	50.0	22.2
ДЗ Вождовац	6.2	2.5	4.2		6.2	3.8	14.6	11.4	18.8	51.9	16.7	30.4
ДЗ Врачар		8.3			8.3			16.7	75.0	75.0	3.2	
ДЗ Гроцка							9.7	43.8	87.1	43.8	45.0	12.5
ДЗ Звездара	10.0				5.0	10.2	5.0	18.4	35.0	32.7	35.9	38.8
ДЗ Земун	1.6	47.7	7.8		6.2	1.2	6.2	1.2	42.2	17.4		32.6
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		5.9			23.1	11.8	76.9	35.3		26.5	13.3	20.6
ДЗ Младеновац	10.0	4.5	10.0	9.1	16.7		13.3	9.1	36.7	50.0	25.7	27.3
ДЗ Нови Београд							2.9		71.4	80.0	30.0	20.0
ДЗ Обреновац	5.0						20.0		45.0	100	29.6	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	3.7	2.6	7.4		11.1	2.6	11.1	21.1	37.0	52.6		21.1
ДЗ Раковица						50.0			100.			50.0
ДЗ Савски венац	30.8				15.4		7.7	29.4	46.2	52.9	100.	17.6
ДЗ Сопот										90.0	36.4	10.0
ДЗ Стари град	4.5		9.1				4.5	4.0	45.5	56.0		40.0
ДЗ Сурчин				4.8				4.8		71.4	10.5	19.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	5.3	2.9	5.3		5.3	5.7	15.8	14.3	57.9	62.9	18.8	14.3
Завод за зз студената	12.5	10.3	18.8	7.7	18.8	10.3	12.5	12.8	18.8	20.5	62.5	38.5
Завод за зз радника ЖТП								18.8	37.5	81.3	28.2	
УКУПНО	4.7	8.4	4.4	1.0	6.4	3.3	11.3	12.2	45.1	51.8	28.0	23.3

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

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	О Ц Е Н А										не знам	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично			
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							5.0	10.5	65.0	57.9	30.0	31.6
ДЗ Вождовац	2.2		2.2		4.3	2.6	2.2	3.9	26.1	57.9	63.0	35.5
ДЗ Врачар								18.2	70.0	45.5	30.0	36.4
ДЗ Гроцка					3.6			33.3	64.3	57.6	32.1	9.1
ДЗ Звездара						6.4		12.8	42.1	34.0	57.9	46.8
ДЗ Земун	1.6	5.8		4.7	1.6	1.2	17.2	7.0	35.9	36.0	43.8	45.3
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		6.9				10.3	21.4	27.6		24.1	78.6	31.0
ДЗ Младеновац		4.8			11.5	9.5	3.8		46.2	61.9	38.5	23.8
ДЗ Нови Београд									42.9	50.0	57.1	50.0
ДЗ Обреновац	10.5				5.3		10.5	1.8	36.8	98.2	36.8	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	17.4		4.3		4.3		8.7	15.8	30.4	50.0	34.8	34.2
ДЗ Раковица									100.0	50.0		50.0
ДЗ Савски венац					7.7			11.8	76.9	47.1	15.4	41.2
ДЗ Сопот									100.0	80.0		20.0
ДЗ Стари град					5.0			4.2	45.0	45.8	50.0	50.0
ДЗ Сурчин				5.0		5.0				75.0		15.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица			5.6				5.6	13.9	77.8	61.1	11.1	25.0
Завод за зз студената			12.5	2.7			6.2	8.1	50.0	21.6	31.2	67.6
Завод за зз радника ЖТП							12.5	31.3	81.2	68.8	6.2	
УКУПНО	2.1	1.3	1.3	1.0	2.8	1.9	6.4	9.9	45.9	52.4	41.5	33.5

Доступност стоматолога особама са посебним потребама оцењена је као одлична за свега 52% испитаника, а највише испитаника има овакво мишљење у ДЗ Обреновац, чак 98% и ДЗ Сопот, 80%. (Табела 29в). Висок проценат испитаника (33%) не зна каква је доступност стоматолога особама са посебним потребама, а највише у Заводу за здравствену заштиту студената, 67,6% и домовима здравља Нови Београд и Стари град, по 50%. Сваки десети испитаник у ДЗ Земун мисли да је ова доступност веома лоша или лоша. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о доступности стоматолошког прегледа особама са посебним потребама између здравствених установа ($N=64.898$, $df=18$, $p<0.001$).

Љубазност особља у стоматолошким службама је била одлична за 85.6% испитаника, а у ДЗ Обреновац и ДЗ Сурчин за све испитанике (Табела 29г). Неповољно мишљење (лоше и веома лоше) забележено је само у две установе - у Заводу за здравствену заштиту студената (сваки десети испитаник) и у ДЗ Лазаревац (5,4%). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља између здравствених установа ($N=82.405$, $df=18$, $p<0.001$).

Табела 29г. Задовољство испитаника љубазношћу особља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА										не знам	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично			
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							5.0	10.0	95.0	90.0		
ДЗ Вождовац					7.8	1.2	9.8	2.5	80.4	90.1	2.0	6.2
ДЗ Врачар								18.2	100	81.8		
ДЗ Гроцка								6.1	100	90.9		3.0
ДЗ Звездара						3.8	5.3	17.3	73.7	53.8	21.1	25.0
ДЗ Земун			3.1			1.2	10.9	8.1	79.7	88.4	6.2	2.3
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		2.7		2.7		5.4	100	27.0		62.2		
ДЗ Младеновац					3.0		15.2	8.3	81.8	91.7		
ДЗ Нови Београд								2.5	100	97.5		
ДЗ Обреновац					15.0		10.0		75.0	100		
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула					3.6		10.7	7.9	82.1	89.5	3.6	2.6
ДЗ Раковица								50.0	100	50.0		
ДЗ Савски венац								4.8	100	95.2		
ДЗ Сопот									100	92.3		7.7
ДЗ Стари град					9.1			3.8	90.9	96.2		
ДЗ Сурчин										100		
ДЗ "Др С.Милошевић" Чукарица								11.1	95.0	88.9	5.0	
Завод за зз студената	6.2	2.6	6.2	7.7		2.6	12.5	17.9	75.0	66.7		2.6
Завод за зз радника ЖТП							31.2	18.8	68.8	81.3		
УКУПНО	0.2	0.3	0.7	0.6	2.6	1.1	10.5	8.7	83.3	85.6	2.6	3.7

Број места за седење у чекаоници је одличан за 80% испитаника, а у три дома здравља (Барајево, Сопот и Обреновац) за све испитанике (Табела 29д). Само 5 испитаника (2 у ДЗ Стари град и по 1 у ДЗ Чукарица, ДЗ Сурчин и у Заводу за здравствену заштиту студената) имају лоше мишљење о броју места у чекаоници, док сваки четврти испитаник у ДЗ Звездара не зна да ли је број места у чекаоници довољан.

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем места за седење у чекаоници између здравствених установа ($N=58.232$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2021	2023	2020	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							10.0		90.0	100		
ДЗ Вождовац					10.0	2.5	16.0	7.4	70.0	80.2	4.0	9.9
ДЗ Врачар								9.1	100	90.9		
ДЗ Гроцка						3.0	3.1	9.1	96.9	84.8		3.0
ДЗ Звездара						4.0	10.0	16.0	65.0	56.0	25.0	24.0
ДЗ Земун					4.7	2.3	12.5	15.1	75.0	79.1	7.8	3.5
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац						11.4	100	14.3		62.9		11.4
ДЗ Младеновац					3.1		9.4	18.2	87.5	81.8		
ДЗ Нови Београд							2.9	2.5	97.1	97.5		
ДЗ Обреновац							14.3		85.7	100		
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула							10.3	18.4	82.8	81.6	6.9	
ДЗ Раковица						50.0			100			50.0
ДЗ Савски венац					8.3		41.7	12.5	50.0	87.5		
ДЗ Сопот									100	100		
ДЗ Стари град				7.7	4.8	7.7	4.8	7.7	85.7	76.9	4.8	
ДЗ Сурчин		5.0						10.0		85.0		
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица				2.8			11.1	11.1	83.3	83.3	5.6	2.8
Завод за зз студената	6.7	2.7			6.7	8.1	6.7	24.3	80.0	59.5		5.4
Завод за зз радника ЖТП							31.2	37.5	68.8	62.5		
УКУПНО	0.2	0.3		0.5	2.9	2.7	14.2	11.4	78.8	80.1	3.9	5.0

Време чекања на посету у чекаоници је одлично за 71% испитаника, а у ДЗ Обреновац за све испитанике и скоро све (97,5%) у ДЗ Нови Београд (**Табела 29ђ**). Тек сваки трећи испитаник у Заводу за здравствену заштиту студената, ДЗ Лазаревац и ДЗ Звездара има одлично мишљење о времену које проведу у чекаоници чекајући на стоматолошки преглед. Скоро сваки осми испитаник у Заводу за здравствену заштиту студената има лоше мишљење о времену чекања на преглед у чекаоници, као и око 6% испитаника у ДЗ Лазаревац, док у осталим установама није било пацијената са лошим мишљењем.

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на преглед у чекаоници између здравствених установа ($N=122.754$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ОЦЕНА

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							5.0	10.0	90.0	90.0	5.0	
ДЗ Вождовац	3.8				7.7	4.9	28.8	17.3	57.7	70.4	1.9	7.4
ДЗ Врачар							9.1	9.1	90.9	90.9		
ДЗ Гроцка							3.1	19.4	96.9	77.4		3.2
ДЗ Звездара						18.4	25.0	24.5	55.0	30.6	20.0	26.5
ДЗ Земун					7.8	3.5	18.8	24.4	60.9	67.4	12.5	4.7
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац				5.7		14.3	100.0	31.4		34.3		14.3
ДЗ Младеновац					9.7		12.9	18.2	74.2	81.8	3.2	
ДЗ Нови Београд							2.9	2.5	97.1	97.5		
ДЗ Обреновац			4.8				19.0		71.4	100.0	4.8	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	3.4				3.4	2.6	6.9	21.1	82.8	73.7	3.4	2.6
ДЗ Раковица								50.0	100.0			50.0
ДЗ Савски венац							23.1	11.8	76.9	88.2		
ДЗ Сопот									100.0	92.3		7.7
ДЗ Стари град	4.5				9.1			8.0	86.4	88.0		4.0
ДЗ Сурчин						10.0		15.0		70.0		5.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица							16.7	13.9	83.3	86.1		
Завод за зз студената	6.2	2.6	12.5	10.5	18.8	5.3	25.0	34.2	37.5	36.8		10.5
Завод за зз радника ЖТП								37.5	100.0	62.5		
УКУПНО	1.2	0.2	0.7	0.9	4.3	4.1	16.7	17.6	73.0	71.2	4.1	6.0

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	О Ц Е Н А										не знам	
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично			
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево						5.0			100.0	90.0		5.0
ДЗ Вождовац			2.0		6.1	1.2	6.1	3.7	59.2	80.2	26.5	14.8
ДЗ Врачар						10.0	10.0		80.0	90.0	10.0	
ДЗ Гроцка								3.0	100.0	90.9		6.1
ДЗ Звездара				2.0		2.0	15.0	16.3	75.0	44.9	10.0	34.7
ДЗ Земун			1.6		1.6	3.5	3.1	12.8	79.7	77.9	14.1	5.8
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		2.6		2.6		5.3	78.6	13.2	21.4	71.1		5.3
ДЗ Младеновац				5.0	3.1		3.1	5.0	84.4	80.0	9.4	10.0
ДЗ Нови Београд								2.5	94.3	87.5	5.7	10.0
ДЗ Обреновац	5.0		5.0				5.0		80.0	100.0	5.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула					10.0		3.3	2.6	73.3	92.1	13.3	5.3
ДЗ Раковица						50.0			100.0			50.0
ДЗ Савски венац							7.7		92.3	100.0		
ДЗ Сопот							33.3		66.7	92.3		7.7
ДЗ Стари град			4.5		4.5	4.0		4.0	72.7	84.0	18.2	8.0
ДЗ Сурчин						4.8		4.8		81.0		9.5
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица					5.6			11.1	94.4	80.6		8.3
Завод за зз студената	6.2	2.6		5.3	18.8		6.2	7.9	62.5	65.8	6.2	18.4
Завод за зз радника ЖТП							12.5	31.3	87.5	68.8		
УКУПНО	0.5	0.3	1.0	0.8	3.1	1.9	6.7	7.0	79.0	80.2	9.6	9.8

Могућност да обаве преглед истог дана у случају хитности је одлична за 80% испитаника, а у ДЗ Обреновац и ДЗ Савски венац за све испитанике (Табела 29е). Само у

четири установе било је пацијената са лошим мишљењем о овој могућности: Заводу за здравствену заштиту студената (8%), ДЗ Младеновац и ДЗ Лазаревац (по 5%) и ДЗ Звездара (2%), док је сваки трећи испитаник у ДЗ Звездара одговорио да не зна да ли постоји могућност прегледа истог дана у хитним случајевима.

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу обављања стоматолошког прегледа истог дана у случају хитности између здравствених установа ($N=61.255$, $df=18$, $p<0.001$).

Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена је одлична за 61% испитаника, а највише у ДЗ Обреновац (96,4%) и ДЗ Барајево и Савски венац, по 95% (**Табела 29ж**). Око 15% испитаника у Заводу за здравствену заштиту студената није задовољно овом могућношћу. Чак 60% испитаника у ДЗ Нови Београд, а сваки трећи испитаник у ДЗ Земун и ДЗ Звездара је одговорио да не зна да ли постоји могућност телефонске комуникације са стоматологом.

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонске комуникације са стоматологом између здравствених установа ($N=108.648$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							10.0	5.0	75.0	95.0	15.0	
ДЗ Вождовац	10.0	1.2	4.0		10.0	6.1	12.0	11.0	42.0	70.7	22.0	11.0
ДЗ Врачар					9.1	9.1	36.4	18.2	54.5	72.7		
ДЗ Гроцка						6.1		21.2	100	69.7		3.0
ДЗ Звездара	5.0	6.1				20.4	5.0	18.4	75.0	24.5	15.0	30.6
ДЗ Земун	1.6	1.2	1.6	2.3	3.1	10.5	9.4	12.8	59.4	43.0	25.0	30.2
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац				2.7	7.1	10.8	85.7	10.8	7.1	59.5		16.2
ДЗ Младеновац		4.8			6.5	4.8	19.4	9.5	58.1	57.1	16.1	23.8
ДЗ Нови Београд							2.9		80.0	40.0	17.1	60.0
ДЗ Обреновац	10.0		5.0			1.8	15.0	1.8	45.0	96.4	25.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	10.3	5.3	10.3		3.4	2.6	13.8	15.8	48.3	52.6	13.8	23.7
ДЗ Раковица									100	100		
ДЗ Савски венац								5.0	100	95.0		
ДЗ Сопот									100	92.3		7.7
ДЗ Стари град					13.6	4.2	4.5	20.8	72.7	62.5	9.1	12.5
ДЗ Сурчин						4.8				81.0		14.3
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица					5.3	2.8	10.5	11.1	84.2	77.8		8.3
Завод за зз студената	12.5	10.3	6.2	5.1	18.8	10.3	6.2	20.5	50.0	33.3	6.2	20.5
Завод за зз радника ЖТП							31.2	75.0	62.5	25.0	6.2	
УКУПНО	3.4	1.9	1.9	0.8	4.6	6.4	13.0	12.7	63.4	60.7	13.7	17.5

Расположивост стоматолошког кадра у установи је одлична за 62% испитаника, а у ДЗ Обреновац за све испитанике, као и за 80% у ДЗ Сопот (**Табела 29з**). Највише незадовољних испитаника када је у питању расположивост одговарајућег стоматолошког кадра у установи је било у ДЗ Врачар (18%) и ДЗ Лазаревац (око 17%).

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника расположивошћу одговарајућег стоматолошког кадра између здравствених установа ($N=100.311$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							10.0	15.0	75.0	75.0	15.0	10.0
ДЗ Вождовац	2.1				6.2	2.5	6.2	9.9	56.2	71.6	29.2	16.0
ДЗ Врачар		18.2				9.1	45.5	9.1	54.5	54.5		9.1
ДЗ Гроцка								33.3	100	57.6		9.1
ДЗ Звездара		2.1		4.2	5.0	12.5	5.0	27.1	70.0	27.1	20.0	27.1
ДЗ Земун			9.4	2.3	6.2	11.6	10.9	12.8	50.0	54.7	23.4	18.6
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		5.6		11.1	14.3	11.1	85.7	27.8		36.1		8.3
ДЗ Младеновац	6.5		3.2	4.5	9.7	9.1	12.9	4.5	54.8	63.6	12.9	18.2
ДЗ Нови Београд							2.9		42.9	62.5	54.2	37.5
ДЗ Обреновац							15.0		55.0	100	30.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула			10.0	5.3	3.3		20.0	18.4	53.3	60.5	13.3	15.8
ДЗ Раковица									100	50.0		50.0
ДЗ Савски венац	7.7		23.1		7.7		7.7	17.6	53.8	58.8		23.5
ДЗ Сопот									100	75.0		25.0
ДЗ Стари град			4.5		13.6	8.7		13.0	72.7	65.2	9.1	13.0
ДЗ Сурчин						5.0		10.0		80.0		5.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица							10.5	11.1	89.5	69.4		19.4
Завод за зз студената	6.2		6.2	5.3	12.5	7.9	12.5	13.2	62.5	57.9		15.8
Завод за зз радника ЖТП							50.0	50.0	43.8	37.5	6.2	12.5
УКУПНО	1.2	0.8	3.6	2.0	4.8	4.9	13.8	14.2	59.2	61.9	17.4	16.2

Стање стоматолошке опреме је одлично по мишљењу сваког другог испитаника (54,5%), док овакво мишљење имају сви испитаници у ДЗ Обреновац и преко 90% испитаника у ДЗ Нови Београд и ДЗ Сопот (**Табела 29и**). Лоше мишљење о стоматолошкој опреми има сваки трећи испитаник у ДЗ Врачар, као и сваки четврти испитаник у ДЗ Лазаревац.

Сваки четврти испитаник у ДЗ Земун и сваки пети у ДЗ Звездара и ДЗ Лазаревац је навео да не зна какво је стање стоматолошке опреме. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника стањем стоматолошке опреме између здравствених установа ($N=142.609$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ОЦЕНА					не знам
	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Одлично	

	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево				15.0	10.0	30.0	20.0	5.0	65.0	45.0	5.0	5.0
ДЗ Вождовац		6.2		7.4	8.3	7.4	14.6	7.4	39.6	56.8	37.5	14.8
ДЗ Врачар	20.0	18.2	20.0	18.2		9.1	20.0	9.1	40.0	45.5		
ДЗ Гроцка			3.1	3.0	6.2	36.4	25.0	9.1	65.6	45.5		6.1
ДЗ Звездара				10.4	5.0	10.4	10.0	25.0	55.0	31.3	30.0	22.9
ДЗ Земун	12.7	7.0	11.1	12.8	15.9	19.8	12.7	9.3	25.4	25.6	22.2	25.6
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		18.9	14.3	8.1	57.1	21.6	28.6	5.4		24.3		21.6
ДЗ Младеновац					13.3	10.0	13.3		60.0	75.0	13.3	15.0
ДЗ Нови Београд									100.0	92.5		7.5
ДЗ Обреновац					5.0		20.0		60.0	100.0	15.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула				5.3	26.7	18.4	26.7	31.6	36.7	34.2	10.0	10.5
ДЗ Раковица									100.0	50.0		50.0
ДЗ Савски венац			7.7				38.5	29.4	53.8	58.8		11.8
ДЗ Сопот							33.3		66.7	90.9		9.1
ДЗ Стари град					9.5	11.5	4.8	7.7	71.4	61.5	14.3	19.2
ДЗ Сурчин								14.3		81.0		4.8
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица				2.8	5.3	2.8	15.8	11.1	78.9	63.9		19.4
Завод за зз студената	6.2	2.6	6.2	2.6	12.5	5.1	18.8	23.1	56.2	48.7		17.9
Завод за зз радника ЖТП							31.2	25.0	68.8	62.5		12.5
УКУПНО	2.7	3.3%	3.4	5.5	10.9	11.0	16.8	11.3	53.5	54.5	12.7	14.4

Табела 29ј. Задовољство испитаника сарадњом стоматолога и других лекара специјалиста (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	О Ц Е Н А											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево							5.0	5.0	80.0	85.0	15.0	10.0
ДЗ Вождовац	2.1	1.2			6.2	4.9	2.1	3.7	62.5	64.6	27.1	25.6
ДЗ Врачар		9.1						18.2	90.0	54.5	10.0	18.2
ДЗ Гроцка							6.2	6.3	93.8	87.5		6.3
ДЗ Звездара					5.0	4.2	10.0	25.0	50.0	41.7	35.0	29.2
ДЗ Земун			3.1	1.2	3.1	4.7	12.5	8.1	57.8	52.3	23.4	33.7
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		2.7		5.4	15.4	16.2	76.9	10.8		37.8	7.7	27.0
ДЗ Младеновац					9.7	5.0	16.1	10.0	54.8	65.0	19.4	20.0
ДЗ Нови Београд									42.9	65.0	57.1	35.0
ДЗ Обреновац	10.0				5.0		10.0		60.0	100.0	15.0	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула				2.6	6.7	2.6	13.3	18.4	56.7	50.0	23.3	26.3
ДЗ Раковица									100.0	50.0		50.0
ДЗ Савски венац			7.7		15.4		7.7		61.5	64.7	7.7	35.3
ДЗ Сопот							33.3		66.7	72.7		27.3
ДЗ Стари град					4.8	4.2		4.2	71.4	58.3	23.8	33.3
ДЗ Сурчин									100.0			
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица							10.5	11.1	89.5	69.4		19.4
Завод за зз студената	6.2	2.6	6.2	2.6	6.2	2.6	12.5	17.9	62.5	56.4	6.2	17.9
Завод за зз радника ЖТП							37.5	18.8	62.5	81.3		
УКУПНО	1.0	0.6%	1.0	0.8	4.4	3.1	11.4	8.7	62.1	64.7	20.1	22.0

Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста је одлична за 65% испитаника, а највише у ДЗ Сурчин и ДЗ Обреновац (100%). Ова сарадња је лоша само за 1,4% испитаника, највише у ДЗ Врачар (9%) и у ДЗ Лазаревац, 8% (Табела 29ј). Сваки пети

испитаник је навео да не зна каква је сарадња стоматолога и других лекара, а највише у ДЗ Нови Београд и ДЗ Савски венац, по 35%, а око 33% у ДЗ Стари град и ДЗ Земун. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника сарадњом стоматолога и других лекара између здравствених установа ($N=75.377$, $df=18$, $p<0.001$).

Хигијена у служби је одлична за 74% испитаника, а у ДЗ Обреновац, Сопот и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ за све испитанике. Лоше мишљење о хигијени има 2,9% испитаника, а највише у ДЗ Лазаревац (14%) и ДЗ Палилула, 8% (**Табела 29к**).

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника хигијеном у служби између здравствених установа ($N=112.409$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	О Ц Е Н А											
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		не знам	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево				5.0			5.0		90.0	95.0	5.0	
ДЗ Вождовац		1.3			6.1	3.8	8.2	8.8	81.6	75.0	4.1	11.3
ДЗ Врачар							18.2	18.2	72.7	72.7	9.1	9.1
ДЗ Гроцка						3.1	9.7	37.5	90.3	53.1		6.3
ДЗ Звездара						2.1	10.0	17.0	60.0	55.3	30.0	25.5
ДЗ Земун	1.6		6.2	5.8	7.8	12.8	18.8	17.4	54.7	55.8	10.9	8.1
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		8.3		5.6	14.3	5.6	85.7	36.1		36.1		8.3
ДЗ Младеновац			3.1	4.5	9.4		9.4	9.1	78.1	86.4		
ДЗ Нови Београд									100	95.0		5.0
ДЗ Обреновац					4.8		9.5		81.0	100	4.8	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула		2.6		5.3		7.9	20.7	13.2	75.9	60.5	3.4	10.5
ДЗ Раковица									100	50.0		50.0
ДЗ Савски венац					16.7		16.7	5.6	66.7	94.4		
ДЗ Сопот									100	92.3		7.7
ДЗ Стари град					9.1			8.0	81.8	84.0	9.1	8.0
ДЗ Сурчин										100		
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица				2.8	5.0		5.0	13.9	90.0	80.6		2.8
Завод за зз студената	6.2	2.6		2.6	6.2	2.6	6.2	23.1	75.0	64.1	6.2	5.1
Завод за зз радника ЖТП							6.2		93.8	100		
УКУПНО	0.5	0.9%	1.2	2.0	4.8	3.4	12.5	12.7	75.7	73.6	5.3	7.4

Процедура у поступку жалбе код повреде права пацијената је одлична за сваког другог испитаника (47%), највише у ДЗ Обреновац (98%) и ДЗ Сопот (92%). За процедуру не зна 44% испитаника, те се може рећи да нису довољно упућени у ово своје право (**Табела 29л**). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром у поступку жалбе између здравствених установа ($N=49.048$, $df=18$, $p<0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	О Ц Е Н А	не знам
----------------------	-----------	---------

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично			
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево						5.3	5.0		65.0	52.6	30.0	42.1
ДЗ Вождовац					8.3	3.8	2.1	2.6	35.4	53.8	54.2	39.7
ДЗ Врачар								18.2	54.5	72.7	45.5	9.1
ДЗ Гроцка							12.9	23.3	80.6	66.7	6.5	10.0
ДЗ Звездара	5.3		5.3			2.3	10.5	15.9	36.8	31.8	42.1	50.0
ДЗ Земун			4.7		7.8	1.2	4.7	7.0	39.1	27.9	43.8	64.0
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		8.6				2.9	7.1	5.7		17.1	92.9	65.7
ДЗ Младеновац	3.3	5.0			6.7	5.0	6.7		46.7	60.0	36.7	30.0
ДЗ Нови Београд									22.9	10.0	77.1	90.0
ДЗ Обреновац							5.0		60.0	98.2	35.0	1.8
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула					7.4	2.6	7.4	5.3	37.0	44.7	48.1	47.4
ДЗ Раковица									100.			100.
ДЗ Савски венац							7.7	11.8	61.5	29.4	30.8	58.8
ДЗ Сопот									100.	92.3		7.7
ДЗ Стари град					5.0				40.0	29.2	55.0	70.8
ДЗ Сурчин										70.0		30.0
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица							10.5	8.3	73.7	63.9	15.8	27.8
Завод за зз студената		2.6		2.6			6.2	10.5	37.5	21.1	56.2	63.2
Завод за зз радника ЖТП							43.8	25.0	56.2	75.0		
УКУПНО	0.5	0.8	1.0	0.2	3.4	1.4	6.9	6.6	45.7	46.9	42.5	44.1

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

Радно време стоматолошке службе оцењено је највећом просечном оценом (5,0) у 5 установа: ДЗ Нови Београд, Обреновац, Сопот, Раковица и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, а најмања оцена је у ДЗ Лазаревац (4,16).

Доступност прегледа викендом је најбоље оцењена у ДЗ Барајево, Нови Београд, Обреновац и Сопот (5,0), а најнезадовољнији овим аспектом су испитаници у ДЗ Земун (2,12), ДЗ Раковица (3,0, али само 2 испитаника) и у Заводу за здравствену заштиту студената (3,42).

У 3 дома здравља су сви испитаници највишом оценом оценили доступност прегледа особама са посебним потребама (Нови Београд, Сопот и Раковица), а најнижу оцену има ДЗ Лазаревац (3,90) и ДЗ Земун (4,15). Љубазност особља је оцењена високим оценама у свим установама и то у 3 дома здравља просечном оценом 5,0 (ДЗ Обреновац, Сопот и Сурчин), а најмање оценом су у ДЗ Лазаревац (4,43) и у Заводу за здравствену заштиту студената (4,42). Највишу просечну оцену (5,0) за број места за седење у чекаоници добила су три дома здравља (Барајево, Сопот и Обреновац), а најнижу просечну оцену дали су испитаници у Заводу за здравствену заштиту студената (4,46), ДЗ Стари град (4,54) и ДЗ Лазаревац, 4,58 (Табела 30).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Радно време			Доступност прегледа викендом			Доступност стоматолог а особама са посебним потребама			Љубазност особља			Број места за седење у чекаоници		
	2020	2021	2023	2020	2021	2023	2020	2021	2023	2020	2021	2023	2020	2021	2023
ДЗ Барајево	5,00	4,95	4,95	4,64	4,87	5,00	4,11	4,93	4,85	5,00	4,95	4,90	4,71	4,90	5,00
ДЗ Вождовац	5,00	4,66	4,88	4,01	3,71	4,58	5,00	4,29	4,86	5,00	4,74	4,95	4,95	4,62	4,86
ДЗ Врачар	/	4,91	4,50	/	4,80	4,50	/	5,00	4,71	/	5,00	4,82	/	5,00	4,91
ДЗ Гроцка	/	4,97	4,88	/	4,90	4,50	/	4,89	4,63	/	5,00	4,94	/	4,97	4,84
ДЗ Звездара	/	4,82	4,76	/	4,00	4,37	/	5,00	4,52	/	4,93	4,67	/	4,87	4,68
ДЗ Земун	/	4,83	4,92	/	4,24	2,12	/	4,53	4,15	/	4,78	4,89	/	4,76	4,80
ДЗ Лазаревац	4,88	4,00	4,16	4,36	3,77	3,96	4,67	4,00	3,90	4,94	4,00	4,43	4,97	4,00	4,58
ДЗ Младеновац	/	4,59	4,80	/	3,65	4,25	/	4,56	4,50	/	4,79	4,92	/	4,84	4,82
ДЗ Нови Београд	5,00	4,97	5,00	5,00	4,96	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,98	5,00	4,97	4,98
ДЗ Обреновац	4,72	4,55	5,00	5,00	4,43	5,00	4,96	4,00	4,98	4,53	4,60	5,00	4,59	4,86	5,00
ДЗ Палилула	4,59	4,69	4,83	4,11	4,00	4,53	4,70	3,47	4,76	4,91	4,81	4,92	4,57	4,89	4,82
ДЗ Раковица	/	5,00	5,00	/	5,00	3,00	/	5,00	5,00	/	5,00	4,50	/	5,00	3,00
ДЗ Савски венац	/	3,77	4,75	/	3,38	4,64	/	4,82	4,80	/	5,00	4,95	/	4,42	4,88
ДЗ Сопот	4,80	5,00	5,00	4,80	/	5,00	5,00	5,00	5,00	4,83	5,00	5,00	4,83	5,00	5,00
ДЗ Стари град	4,85	4,70	4,92	4,10	4,21	4,93	5,00	4,80	4,92	4,93	4,82	4,96	4,93	4,85	4,54
ДЗ Сурчин			4,78			4,76			4,71			5,00			4,70
ДЗ Чукарица	4,78	4,78	4,76	3,50	4,29	4,57	5,00	4,75	4,81	4,90	5,00	4,89	4,88	4,88	4,80
Завод за зз студената	4,75	3,85	4,53	3,57	3,08	3,42	4,47	4,36	4,50	4,63	4,44	4,42	4,60	4,53	4,46
Завод за зз радника ЖТП	/	4,94	5,00	/	5,00	4,81	/	4,87	4,69	/	4,69	4,81	/	4,69	4,62
УКУПНО	4,87	4,70	4,81	4,32	4,22	4,28	4,86	4,59	4,67	4,87	4,81	4,86	4,82	4,78	4,80

Временом чекања на преглед у чекаоници су најмање задовољни анкетирани пацијенти у Заводу за здравствену заштиту студената (4,03), а затим у ДЗ Лазаревац и ДЗ Звездара, док су две здравствене установе добиле просечну оцену 5 (ДЗ Сопот и ДЗ Обреновац), а ДЗ Нови Београд – 4,98.

Могућношћу прегледа истог дана у случају хитности најмање су задовољни испитаници у ДЗ Лазаревац (4,56), Заводу за здравствену заштиту студената (4,58) и ДЗ Звездара (4,59), а најзадовољнији су испитаници у ДЗ Обреновац, Савски венац и Сопот (5,0).

Могућношћу телефонске комуникације у току радног времена, а ради добијања савета су најнезадовољнији пацијенти у Заводу за здравствену заштиту студената (3,77), ДЗ Звездара (3,79) и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (4,25), док су 2 дома здравља (Нови Београд и Сопот) добила оцену 5.

Расположивим кадром најмање су задовољни испитаници у ДЗ Лазаревац (3,85), ДЗ Врачар (3,90) и ДЗ Звездара (4,0), а 4 дома здравља добила су највишу оцену (ДЗ Нови Београд, ДЗ Сопот, ДЗ Раковица и ДЗ Обреновац).

Најмање просечне оцене испитаници су дали за стање стоматолошке опреме у ДЗ Лазаревац (3,1), ДЗ Земун и ДЗ Врачар (3,45), док су испитаници ДЗ Нови Београд, ДЗ Обреновац, ДЗ Сопот и ДЗ Раковица дали највишу оцену (**Табела 30а**).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Време чекања на посету у чекаоници		Прегледа истог дана у случају хитности		Могућност телефонске комуникације		Одговарајући кадар		Стање стоматолошке опреме	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	4,95	4,90	5,00	4,89	4,88	4,95	4,88	4,83	4,58	3,84
ДЗ Вождовац	4,39	4,71	4,67	4,93	3,92	4,68	4,62	4,82	4,50	4,19
ДЗ Врачар	4,91	4,91	4,89	4,80	4,45	4,64	4,55	3,90	3,40	3,45
ДЗ Гроцка	4,97	4,80	5,00	4,97	5,00	4,66	5,00	4,63	4,53	4,03
ДЗ Звездара	4,69	4,17	4,83	4,59	4,71	3,79	4,81	4,00	4,71	4,00
ДЗ Земун	4,61	4,67	4,87	4,79	4,65	4,35	4,33	4,47	3,35	3,45
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	4,00	4,10	4,21	4,56	4,00	4,52	3,86	3,85	3,14	3,10
ДЗ Младеновац	4,67	4,82	4,90	4,78	4,62	4,50	4,22	4,56	4,54	4,76
ДЗ Нови Београд	4,97	4,98	5,00	4,97	4,97	5,00	4,94	5,00	5,00	5,00
ДЗ Обреновац	4,65	5,00	4,58	5,00	4,07	4,95	4,79	5,00	4,65	5,00
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4,71	4,73	4,73	4,97	3,92	4,45	4,35	4,59	4,11	4,06
ДЗ Раковица	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
ДЗ Савски венац	4,77	4,88	4,92	5,00	5,00	4,95	3,77	4,77	4,38	4,67
ДЗ Сопот	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00
ДЗ Стари град	4,64	4,92	4,72	4,87	4,65	4,67	4,55	4,65	4,72	4,62
ДЗ Сурчин		4,63		4,84		4,89		4,79		4,85
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	4,83	4,86	4,89	4,88	4,79	4,82	4,89	4,86	4,74	4,69
Завод за зз студената	3,75	4,03	4,27	4,58	3,80	3,77	4,19	4,47	4,12	4,38
Завод за зз радника ЖТП	5,00	4,63	4,88	4,69	4,67	4,25	4,47	4,43	4,69	4,71
УКУПНО	4,66	4,69	4,80	4,84	4,52	4,57	4,53	4,60	4,32	4,27

Сарадња између стоматолога и других специјалиста је добила најмању оцену у ДЗ Лазаревац (4,04) и ДЗ Врачар (4,33), а у 6 домова здравља (Обреновац, Нови Београд, Савски венац, Сопот, Сурчин и Раковица) оцена је 5,0.

Хигијена у служби има најнижу оцену од испитаника у ДЗ „Др Ђ. Ковачевић“, Лазаревац (3,94), ДЗ Земун (4,34) и ДЗ Палилула (4,38), а 6 установа (ДЗ Нови Београд, Обреновац, Сопот, Сурчин, Раковица и Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“) добила су просечну оцену 5.

Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената у 5 домова здравља (Обреновац, Нови Београд, Стари град, Сопот и Сурчин) добила су просечну оцену 5,0, а најнижу просечну оцену од анкетираних добили су ДЗ „Др Ђ. Ковачевић“, Лазаревац (3,67) и Заводу за здравствену заштиту студената, 4,21 (**Табела 30б**).

Табела 306. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста		Хигијена у служби		Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево	4,94	4,94	4,95	4,85	4,93	4,82
ДЗ Вождовац	4,69	4,75	4,79	4,76	4,59	4,83
ДЗ Врачар	5,00	4,33	4,80	4,80	5,00	4,80
ДЗ Гроцка	4,94	4,93	4,90	4,53	4,86	4,74
ДЗ Звездара	4,69	4,53	4,86	4,71	4,18	4,59
ДЗ Земун	4,63	4,68	4,33	4,34	4,39	4,74
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац	3,83	4,04	3,86	3,94	4,00	3,67
ДЗ Младеновац	4,56	4,75	4,62	4,77	4,47	4,57
ДЗ Нови Београд	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
ДЗ Обреновац	4,29	5,00	4,80	5,00	4,92	5,00
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4,65	4,57	4,79	4,38	4,57	4,80
ДЗ Раковица	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
ДЗ Савски венац	4,33	5,00	4,50	4,94	4,89	4,71
ДЗ Сопот	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
ДЗ Стари град	4,88	4,81	4,80	4,91	4,78	5,00
ДЗ Сурчин		5,00		5,00		5,00
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	4,89	4,86	4,85	4,77	4,88	4,88
Завод за зз студената	4,27	4,50	4,53	4,51	4,86	4,21
Завод за зз радника ЖТП	4,62	4,81	4,94	5,00	4,56	4,75
УКУПНО	4,66	4,75	4,71	4,68	4,68	4,76

Наплаћивање стоматолошких услуга

Четврта група питања бави се знањем испитаника о **наплаћивању услуга, разлозима и утицајима различитих социо-економских компоненти на нередовни одлазак код стоматолога.**

У 2023. години скоро сваки други испитаник је навео да не зна да ли се плаћа израда стоматолошке протезе, а 38,6% не зна да ли се плаћа ортодонтски апарат. Скоро сваки пети испитаник мисли да се плаћа пуна цена за вађење зуба, пломбу или лечење зуба. Око 10% испитаника мисли да се наплаћује партиципација за поједине стоматолошке услуге, а за протетску надокнаду око 15%. Више од половине испитаника мисли да преглед стоматолога, пломбирање, лечење и вађење зуба финансира обавезно здравствено осигурање (Табела 31).

Треба истаћи да сваки четврти испитаник није одговорио на питања о финансирању ортодонтског апарата и протезе, сваки осми – на питања о финансирању вађења зуба, лечења и пломбирања зуба, а сваки једанаести испитаник није одговорио на питање о плаћању стоматолошког прегледа.

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

У С Л У Г Е	обавезно здравствено осигурање			обавезно здравствено осигурање уз партиципацију			пуна цена			не знам		
	2020.	2021.	2023	2020.	2021.	2023	2020.	2021.	2023	2020.	2021.	2023
преглед изабраног стоматолога	88.0	69.6	63.5	2.3	4.4	9.4	3.9	9.9	14.8	5.8	16.0	12.3
пломбе	80.9	57.0	56.0	2.8	6.3	9.2	10.0	18.7	19.7	6.4	18.0	15.1
лечење зуба	78.5	55.7	55.1	4.8	7.6	9.6	10.4	18.1	19.4	6.4	18.6	16.0
вађење зуба	76.7	56.0	52.9	4.4	7.3	10.1	10.4	18.9	19.3	8.4	17.9	17.8
ортодонтски апарати	33.8	41.8	38.4	31.2	5.6	8.7	8.7	14.4	14.3	26.4	38.3	38.6
протеза /протетска надокнада	10.8	33.2	27.8	39.2	7.3	15.5	14.2	16.2	15.5	35.8	43.2	41.3

Орално здравље и редовна посета стоматологу један су од показатеља здравља читавог становништва, али разлози за нередовну посету су многобројни и у овом упитнику подељени су у 4 основна.

Најчешћи разлог за одлагање посете или неодлазак код стоматолога у последњих 12 месеци био је недостатак времена (29%). Финансијски разлози су били спречавајући за око 12% испитаника да посете стоматолога (**Табела 32**). Дужина чекања на преглед, као и удаљеност стоматолога су утицали на 9% испитаника.

Табела 32. Разлози нередовне посете стоматологу (%)

РАЗЛОЗИ	Да			Не			Не односи се на мене		
	2020.	2021.	2023	2020.	2021.	2023	2020.	2021.	2023
Финансијски разлози	7.7	10.6	12.2	70.0	69.7	65.5	22.3	19.7	22.3
Дужина чекања	1.9	8.8	9.0	77.5	72.2	69.5	20.7	19.3	21.5
Недостатак личног времена	25.0	31.7	28.6	57.6	52.8	51.2	17.4	15.6	20.2
Удаљеност	11.9	8.2	8.7	67.6	74.4	69.7	20.5	17.4	21.6
Епидемиолошка ситуација COVID-19	63.7	36.9		23.4	48.9		12.9	14.6	

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

Због финансијских разлога посету стоматологу је одложио скоро сваки други испитаник у ДЗ Врачар, као и сваки трећи у ДЗ Младеновац и ДЗ Лазаревац, док у ДЗ Нови Београд, ДЗ Обреновац и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ финансије нису утицале на посете стоматологу. Дужина чекања на преглед није утицала на посете стоматологу у 7 установа, али је значајно утицала у ДЗ Врачар, где је скоро сваки трећи испитаник одложио посету из овог разлога, као и у Заводу за здравствену заштиту студената и ДЗ Сопот, где је сваки четврти испитаник одлагао посету због дужине чекања. Због удаљености стоматолошке службе посете су највише одлагали испитаници у Заводу

за здравствену заштиту студената (28%), као и сваки пети испитаник у ДЗ Земун, Врачар и Лазаревац.

Недостатак времена је највише утицао на пацијенте у ДЗ Лазаревац, ДЗ Младеновац и Заводу за здравствену заштиту студената, где је сваки други испитаник одложио посету стоматологу због овог разлога.

Табела 33. Разлози нередовне посете стоматологу (%)

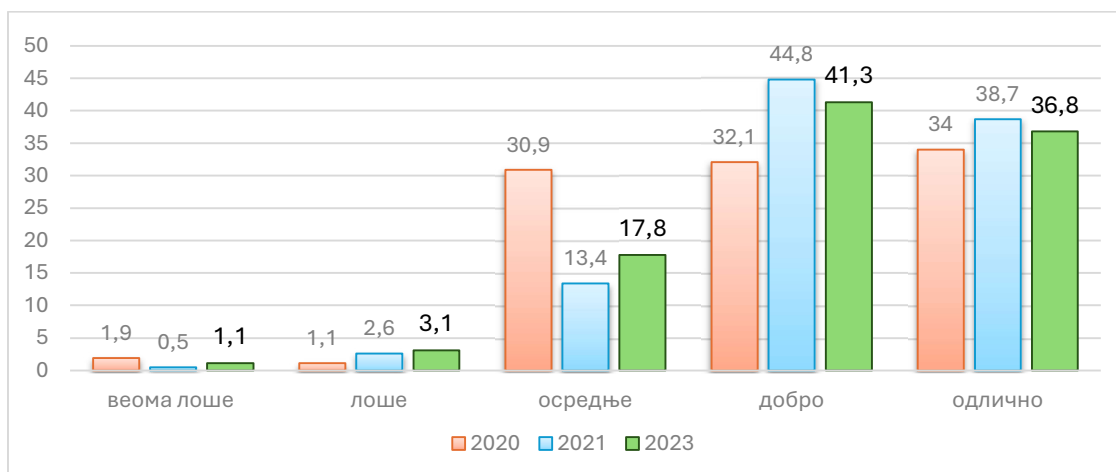
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Финансијски разлози		Дужина чекања		Недостатак времена		Удаљеност		Епидемиолошка ситуација	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
ДЗ "Др М.Влајковић" Барајево		23.1		15.4	5.0	42.9		14.3	15.0	
ДЗ Вождовац	2.9	10.8	17.5	8.0	41.5	31.2	3.1	6.8	37.8	
ДЗ Врачар	42.9	55.6		28.6	42.9	40.0		20.0	77.8	
ДЗ Гроцка	14.8	4.0	4.0		28.0	32.1	4.0	4.0	53.1	
ДЗ Звездара	10.5	4.3	5.3	4.3	42.1	8.9	26.3		47.4	
ДЗ Земун	18.8	26.7	9.4	22.1	35.9	34.9	10.9	22.1	32.8	
ДЗ "Др Ђ. Ковачевић" Лазаревац		30.0	4.5	18.5		54.8		21.4	90.9	
ДЗ Младеновац	17.4	33.3			53.8	57.9	19.0		61.5	
ДЗ Нови Београд					17.1	17.5		2.5	14.3	
ДЗ Обреновац	5.3		15.8		23.8		5.3		27.3	
ДЗ "Др М. Ивковић" Палилула	4.8	10.5	13.6	5.3	9.5	28.9	5.0	5.3	44.4	
ДЗ Раковица				50.0	100.0	50.0			100.0	
ДЗ Савски венац	15.4	13.3			38.5	20.0	7.7		30.8	
ДЗ Сопот		14.3		25.0	66.7	37.5	66.7	14.3	66.7	
ДЗ Стари град		9.5	6.7	4.8	26.7	36.0			20.0	
ДЗ Сурчин		4.5		4.8		13.6				
ДЗ „Др С.Милошевић“ Чукарица	27.8	5.4	11.8		33.3	24.3	11.8	2.7	29.4	
Завод за зз студената	13.3	9.4	33.3	25.7	66.7	51.4	18.8	27.8	40.0	
Завод за зз радника ЖТП						25.0		6.3		
УКУПНО	10.6	12.2	8.5	9.0%	31.7	28.6	8.2	8.7	36.9	

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

Самопроцена оралног здравља

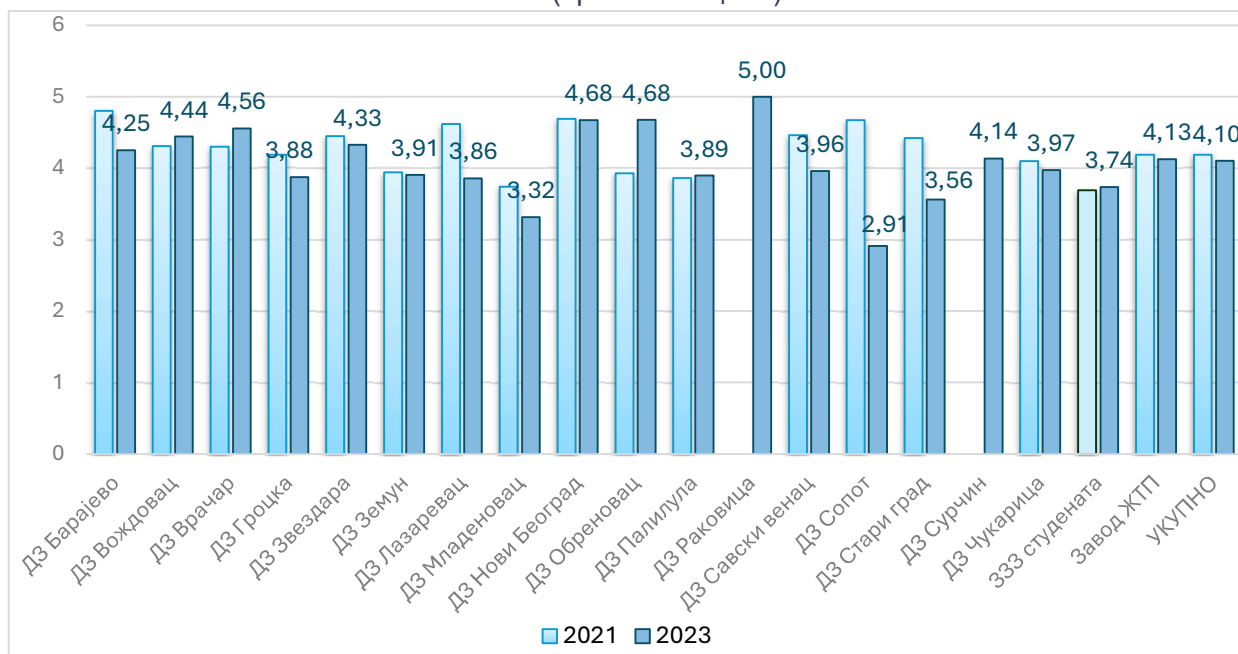
Испитаници су своје орално здравље, у највећем проценту оценили као добро (41%) и одлично (37%), а само 4% испитаника мисли да је лоше и веома лоше (Графикон 11).

Графикон 11. Самопроцена оралног здравља (укупно) (%)



У 2023. години своје орално здравље испитаници су оценили укупном просечном оценом са 4,1, што је нешто нижа оцена у односу на 2021. годину (4,19). Својим оралним здрављем су најмање задовољни испитаници у ДЗ Сопот (2,91), ДЗ Младеновац (3,32), ДЗ Стари град (3,56) и у Заводу за здравствену заштиту студената (3,74), а најзадовољнији су испитаници у ДЗ Раковица, 5,0, али само су била 2 испитаника, а затим у ДЗ Нови Београд и ДЗ Обреновац, са просечном оценом 4,68 (**Графикон 12**). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на самопроцену оралног здравља ($F=8.911$, $df=18$, $p<0.001$).

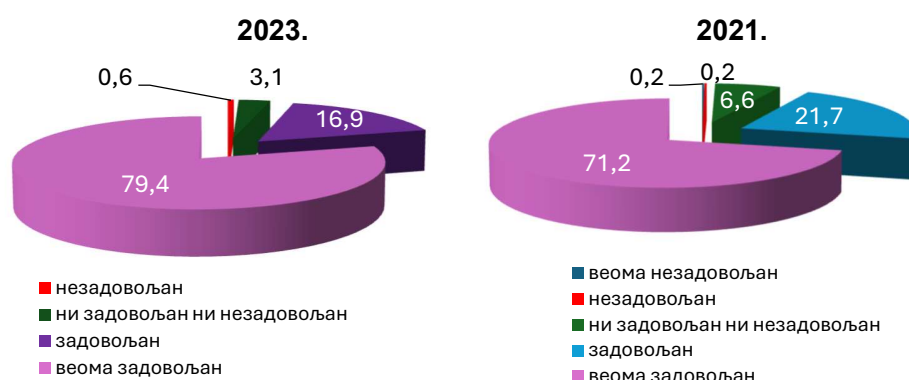
Графикон 12. Самопроцена оралног здравља испитаника у 2021. и 2023. години (просечна оцена)



Укупно задовољство лечењем

У 2023. години 79% анкетираних је било веома задовољно целокупним лечењем у службама стоматолошке здравствене заштите, а још око 17% су били задовољни. Оних који су ни задовољни ни незадовољни је било 3%, а само 2 испитаника (0,6%) су била незадовољна (**Графикон 13**).

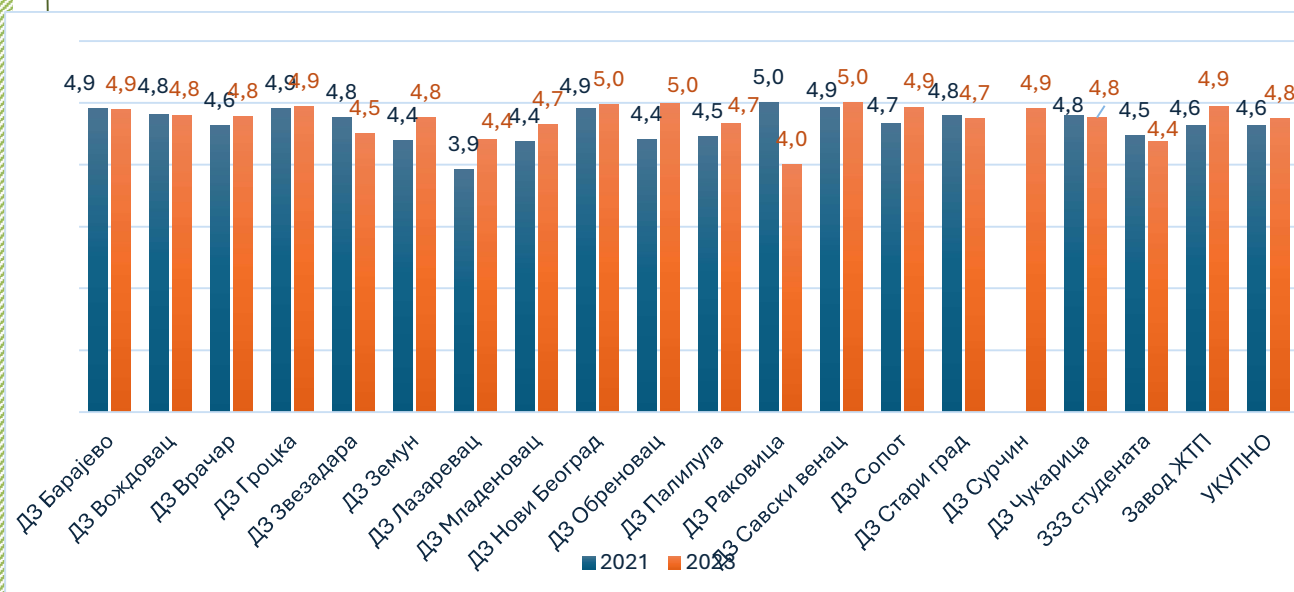
Графикон 13. Укупно задовољство испитаника стоматолошким лечењем у здравственим установама примарне заштите у Београду (%)



Испитаници су најзадовољнији стоматолошком службом у целини у ДЗ Савски венац (просечна оцена 5,0), ДЗ Нови Београд и ДЗ Обреновац (4,98), а затим у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и ДЗ Сопот. Најнижу, али високу просечну оцену дали су испитаници у Заводу за здравствену заштиту студената (4,37), ДЗ Лазаревац (4,4) и ДЗ Звездара, 4,5 (**Графикон 14**). Просечна оцена задовољства стоматолошком службом у целини је 4,75 (4,63 у 2021. години). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на укупно задовољство испитаника лечењем у стоматолошкој служби ($F=5,452$, $df=18$, $p<0.001$).

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

Графикон 14. Просечна оцена укупног задовољства стоматолошким лечењем у здравственим установама



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

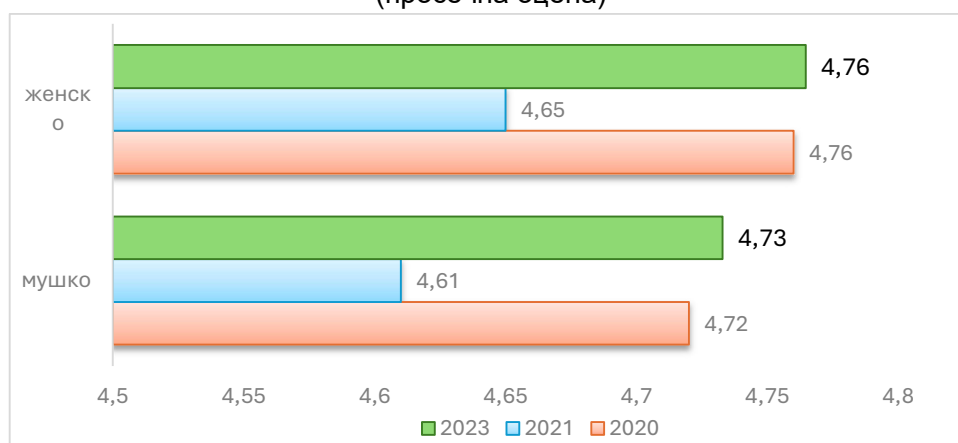
У 2023. години посматрано према полу, жене су у нешто већем проценту своје укупно задовољство лечењем у стоматолошкој служби оцениле као одлично и добро (**Табела 34**). Међутим, није добијена статистички значајна разлика у укупном задовољству испитаника у односу на пол ($H=0.193$, $df=1$, $p=0,661$)

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

П О Л	О Ц Е Н А									
	веома лоше		лоше		осредње		добро		одлично	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
мушки	0.6			1.1	7.7	3.2	21.4	17.0	70.2	78.7
женски			0.4	0.3	5.9	2.9	22.0	16.9	71.8	79.9
УКУПНО	0.2		0.2	0.6	6.6	3.1	21.7	16.9	71.2	79.4

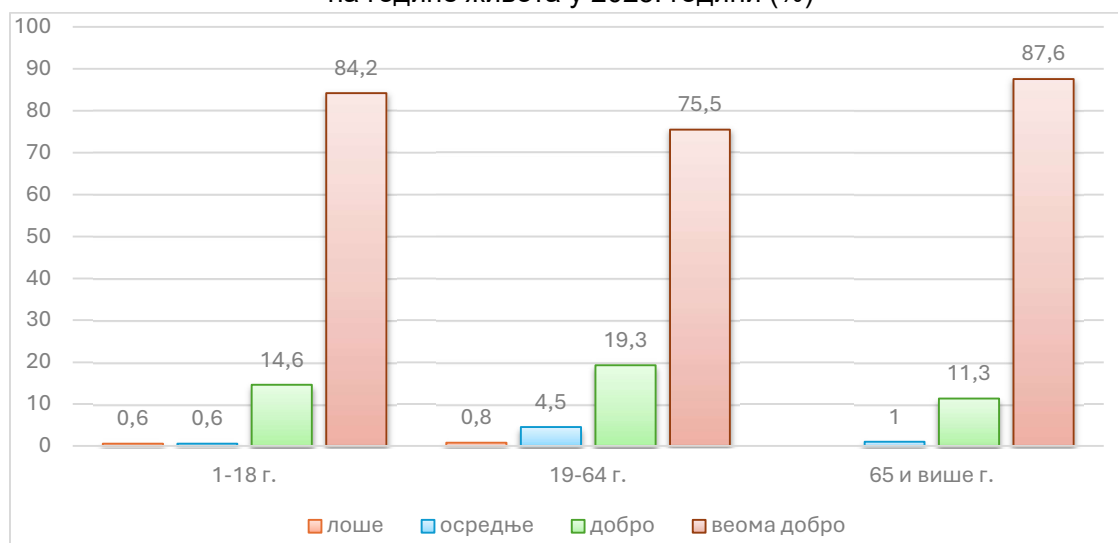
И просечне оцене укупног задовољства испитаника су веома високе и за жене, 4.76 и за мушкарце, 4.73 (**Графикон 15**).

Графикон 15. Укупно задовољство стоматолошким лечењем у односу на пол (просечна оцена)



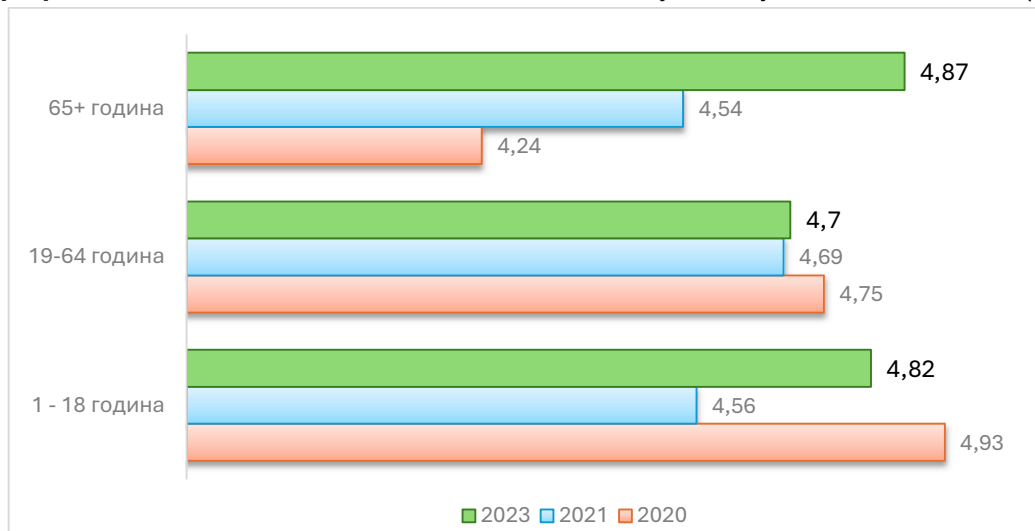
Без обзира на године живота, испитаници су се у високим процентима изјаснили да су задовољни стоматолошким лечењем, које је било одлично за 88% пацијената у добној групи од 65 и више година (**Графикон 16**). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству стоматолошким лечењем у односу на године живота ($N=10.719$, $df=2$, $p=0.005$).

Графикон 16. Оцена укупног задовољства стоматолошким лечењем испитаника у односу на године живота у 2023. години (%)



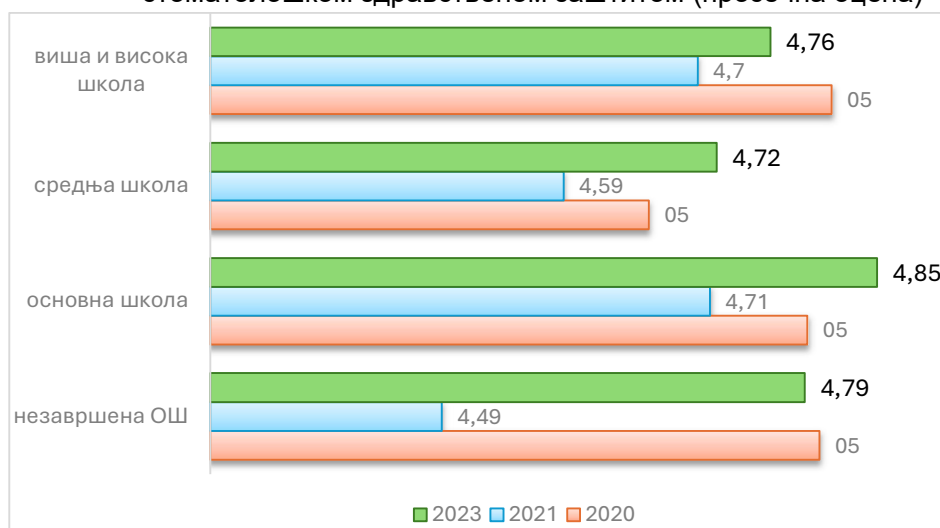
Према просечним оценама најзадовољнији укупним третманом и услугама стоматолошке здравствене заштите су најстарији испитаници у животном добу од 65 и више година (4,87), а затим испитаници, тј. родитељи деце од 1-18 година (4,82), док су најнезадовољнији испитаници од 19 до 64 године са оценом 4,7 (**Графикон 17**).

Графикон 17. Задовољство испитаника лечењем у односу на године живота ($\bar{x}$)



Задовољство корисника разликовало се и у зависности од њихове школске спреме. Најзадовољнији су били испитаници који имају завршену основну школу (4,85) и са незавршеном основном школом (4,79), а најмање задовољни су били испитаници са средњом школом, 4,72 (**Графикон 18**). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству стоматолошким лечењем у односу на школску спрему испитаника ($F=1.451$, $df=3$, $p=0.227$).

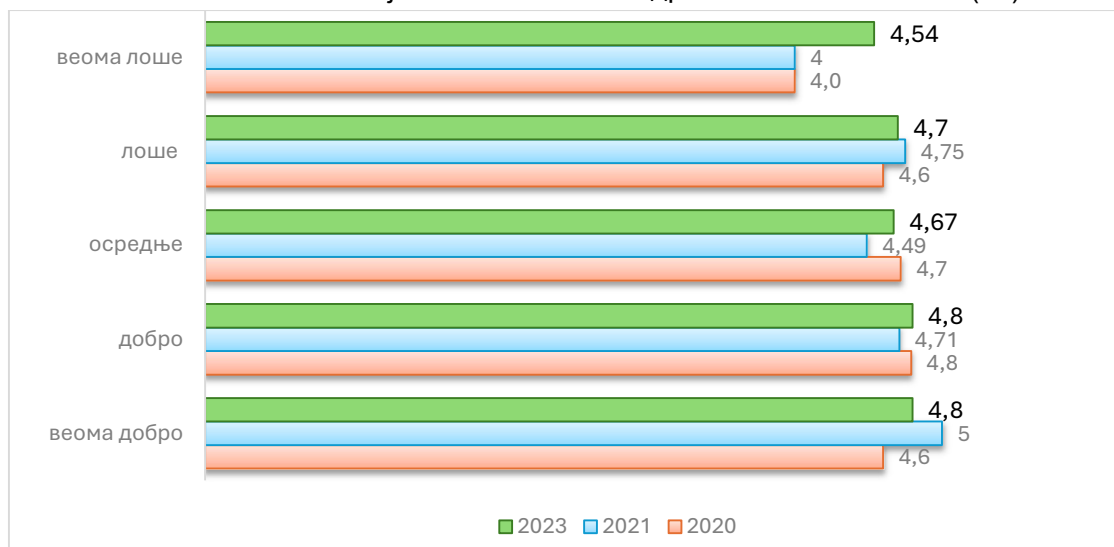
Графикон 18. Задовољство корисника различите школске спреме стоматолошком здравственом заштитом (просечна оцена)



Најзадовољнији стоматолошком заштитом су пацијенти са веома добрим и добрим материјалним положајем (4,8), а најмање задовољни са веома лошим материјалним положајем (**Графикон 19**). Добијена је статистички значајна разлика у задовољству

стоматолошким лечењем у односу на материјално стање испитаника ($F=2.513$, $df=4$, $p=0.029$).

Графикон 19. Задовољство корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом ($\bar{x}$)



Задовољство корисника стоматолошке здравствене заштите разликује се у односу на категорију осигурања. Труднице и деца су најзадовољнији, а просечна оцена њиховог задовољства стоматолошком заштитом у целини је 4,87. Затим следе лица старија од 65 година (4,83) и лица којима је потребна хитна стоматолошка услуга (4,76). Најмање су задовољна лица која не припадају ниједној од наведених категорија (4,54) и студенти, 4,58 (Табела 35).

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника стоматолошком заштитом по групама осигурања ($F=4.713$, $df=7$, $p<0.001$).

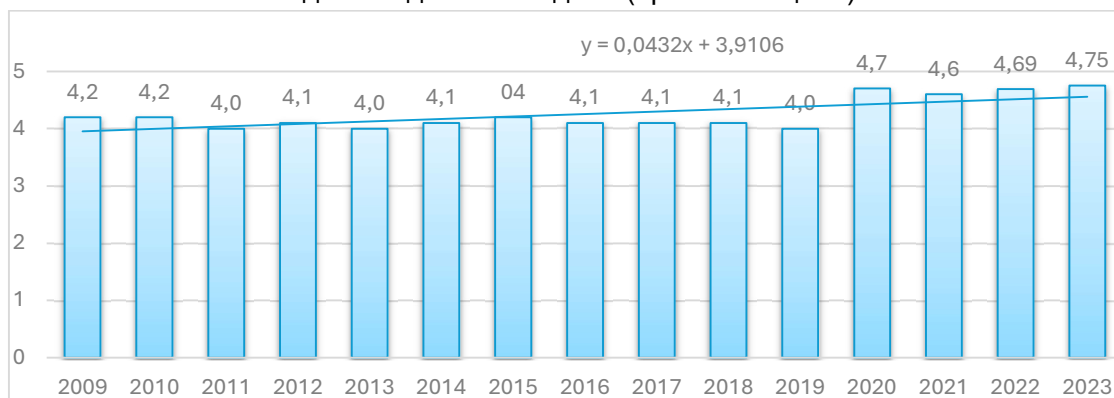
Табела 35. Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом у односу на категорију осигурања (%)

ГРУПА КОРИСНИКА У ОДНОСУ НА ОСИГУРАЊЕ	О Ц Е Н А (%)										Просечна оцена	
	веома лоше		лоше		осредње		добро		одлично			
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
Дете (0-18 година)				0.4	4.2	0.4	19.6	11.2	76.2	87.9	4.72	4.87
Студент (19-26 година)				2.6	12.5	2.6	27.5	28.6	60.0	66.2	4.48	4.58
Трудница						6.7	20.0		80.0	93.3	4.80	4.87
Породиља					9.1	9.1	18.2	9.1	72.7	81.8	4.64	4.73
Лице коме је потребна хитна стоматолошка услуга	3.1				6.3	4.1	15.6	16.3	75.0	79.6	4.59	4.76
Лице старије од 65 година					13.3	2.6	16.7	11.8	70.0	85.5	4.57	4.83
Остале категорије обухваћ. обавезним здравс.осигурањ.				0.8	7.4	2.4	25.9	24.0	66.7	72.8	4.59	4.69

Не припадама ниједној од наведених група			4.5		4.5	11.1	27.3	23.8	63.6	65.1	4.50	4.54
УКУПНО	0.2		0.2	0.6%	6.5	3.1	21.4	16.9	71.6	87.9	4.64	4.87

На **Графикону 20.** је приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у целини у последњих 15 година, која је у периоду од 2009. до 2019. године прилично константна, са вредностима од 4,0 до 4,2 уз тенденцију лаганог пада, док се за време пандемије бележи знатан пораст просечне оцене, због чега и тренд постаје растући. Очигледно је да су пацијенти, у условима када је рад здравствених установа био значајно отежан због епидемиолошке ситуације, препознали напор који су улагали здравствени радници и здравствени систем у целини да омогуће адекватну и квалитетну здравствену заштиту. У 2023. години, просечна оцена задовољства корисника има највећу вредност у посматраном периоду.

Графикон 20. Задовољство корисника стоматолошком заштитом у установама ПЗЗ од 2009. до 2023. године (просечна оцена)



Од укупног броја испитаника (679), њих 73 или 11% је **написало коментаре везане за рад стоматолошке службе**. Анализом коментара, уочава се да највећи број (59 коментара или 81% од укупног броја) чине похвале за рад особља, њихову љубазност, стручност, посвећеност послу, добру комуникацију, као и похвале за функционисање службе и међусобну сарадњу на релацији стоматолог-стоматолошка сестра.

"Велико хвала за љубазност свих запослених у стоматолошкој служби где су сви расположени увек и спремни да помогну. Бољи су од приватника и неких државних стоматолога који се налазе у склопу домова здравља или болница." (пацијент женског пола, 21 година, Завод за здравствену заштиту студената).

"Одличан приступ према деци, све похвале, чиста десетка" (ДЗ С. Град)

„Желела бих да похвалим докторку на љубазности коју пружа нама пацијентима, мотивише нас да водимо рачуна о оралном здрављу. Увек се са лакоћом договарамо око термина, када год сам контактирала ординацију увек се неко јављао. Све речи хвале имам како за докторку тако и за сестру која са њом ради и увек препоручим сваком ко ми тражи савет код ког стоматолога да иде“. (пацијент женског пола, 26 година, ДЗ Вождовац)

„Врло љубазни стоматолошки радници“ (жена, ДЗ Земун)

Примедбе које су корисници дали односе се на недостатак и застарелост опреме и стоматолошког материјала (5 коментара или 7%) и на организацију рада (7%).

„Побољшање квалитета стоматолошке опреме и побољшање услова за рад запослених“ (жена, 35 година, ДЗ Гроцка)

„Опрема у овој служби је доста стара. Једва да функционише. Столице су толико старе са једва може да се седне на њих.“ (мушкарац, 21 година, ДЗ Лазаревац)

„Рад после паузе не креће на време“ (мушкарац, 25 година, Завод за здравствену заштиту студената).

„Прегледи се не могу заказати онлине иако се интензивно апелује да се то ради! Поправити. Потребно је организовати регуларне прегледе од стране изабраног лекара. Држати се издатих заказаних термина да не би дошло до дугог чекања или не долажења на ред“ (мушкарац, 24 године, Завод за здравствену заштиту студената)

Пар примедби се односи на права из стоматолошке заштите која су обухваћена обавезним здравственим осигурањем.

„Било бих лепо када би се све радило у дому здравља, а не да се иде код приватника кад већ имамо оверене књижице.“ (жена, 46 година, ДЗ Лазаревац)

„Примедбу имам што се плаћају све услуге као да је приватна пракса, а 40 година сам плаћала социјално осигурање које сам минимално користила. Некада је на зубном одељењу било јако пуно пацијената и лечили смо се овде. Става сам да требају услуге на зубном да буду бесплатне, осим наравно протетике“. (Жена, 62 године, ДЗ Младеновац).

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2023. години је спроведено у 17 домова здравља и 2 завода, а обухваћено је 679 испитаника. Добијени резултати су показали висок степен задовољства. Чак 94% испитаника је навело да су задовољни и веома задовољни радом стоматолошке службе у целини, док је незадовољних 0.6% (само 4 испитаника). Просечна оцена задовољства стоматолошком заштитом износи 4,75 и већа је у односу на претходну годину (4,69). Треба истаћи да је у последњих 15 година (2009-2023.) задовољство стоматолошком заштитом у целини било највеће у 2023. години.

Просечан број посета изабраном стоматологу у државној служби које су испитаници остварили током 2023. године био је 5, а код стоматолога приватне праксе 3 (просек за 119 испитаника који су посећивали приватног стоматолога). Најчешћи разлози за одлазак код приватног стоматолога били су немогућност добијања услуге у државном сектору, квалитет услуга који је по мишљењу испитника бољи у приватном сектору и близина стоматолошке

ординације. Услуге због којих су се најчешће обраћали приватном стоматологу су прегледи, затим лечење зуба и протетске надокнаде, а у нешто мањем броју због вађења зуба, ортодонског апарата и заливања фисура.

Када је у питању дужина чекања на заказани преглед, 64,5% испитаника примљено је истог дана, а 23% је чекало 1-5 дана на преглед, док је 5% испитаника чекало више од 15 дана..

Већина испитаника добила је савете о очувању оралног здравља током редовних посета изабраном стоматологу. После савета о значају редовних прегледа, које је добило 84% испитаника, највише су савета добијали о правилном прању зуба (76%), настанку каријеса (73%), ортодонтским неправилностима (66%) и употреби флуора (64%). Најмање је било савета о значају дојења (29% испитаника је добило ове савете), мада се већина изразила да за тим и није било потребе.

Оцењујући рад стоматолога, испитаници су најзадовољнији објашњењима која добијају о свом оралном здрављу (просечна оцена 4,68) и о планираној интервенцији (4,66), мада су и остале аспекте оценили високом оценом. Такође, задовољни су временом које се одваја за разговор са њима (4,65), а најмање су задовољни редовношћу позивања на превентивне прегледе од стране стоматолога (просечна оцена: 4,5).

Испитаници су оцењивали различите аспекте организације рада и услуге стоматолошке службе. Највише просечне оцене су дате љубазности особља (4,88), могућности прегледа истог дана у случају хитности (4,84) и за радно време (4,81), а најниже просечне оцене су за доступност прегледа викендом (4,28) и стање стоматолошке опреме (4,27). Око 44% испитаника не зна какав је поступак жалбе у случају повреде права пацијента.

Скоро сваки други испитаник је навео да не зна да ли се плаћа израда протезе, а 39% испитаника не зна да ли се плаћа ортодонтски апарат. Скоро 1/5 испитаника мисли да се плаћа пуна цена за вађење зуба, пломбу или лечење зуба.

Као најчешћи разлог за нередовне посете стоматологу, испитаници су навели недостатак личног времена (29%). Сваки осми испитаник је навео финансијске разлоге за нередовне посете стоматологу.

Своје орално здравље испитаници су оценили просечном оценом 4,1, што је иста оцена као и претходне године (4,11).

Коментари које су корисници дали у анкети највећим делом (80% свих коментара) садрже похвале, како појединачних стоматолога, тако и за рад службе, а примедбе се у највећој мери односе на стање стоматолошке опреме и материјала (недостатак и застарелост) и организацију рада.

Испитаници су најзадовољнији стоматолошком службом у целини у ДЗ Савски венац (просечна оцена 5,0), ДЗ Нови Београд и ДЗ Обреновац (4,98), а затим у Заводу за

здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и ДЗ Сопот. Најнижу, али високу просечну оцену дали су испитаници у Заводу за здравствену заштиту студената (4,37), ДЗ Лазаревац (4,4) и ДЗ Звездара, 4,5. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјални положај), у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.) и у броју испитаника (мали број испитаника у неким установама), што може утицати на добијене и презентоване резултате.

ПРЕДЛОГ МЕРА

Резултати анализе задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом указују да је у наредном периоду неопходно:



Побољшати информисаност пацијената о њиховим правима у области стоматолошке заштите;



велики број испитаника не зна да ли је преглед могућ викендом, како и да ли може ступити у контакт телефонским путем са стоматологом у време радног времена, а ради савета, о процедури у поступку подношења жалбе код повреде права пацијената, као и о стоматолошким услугама које су обухваћене обавезним здравственим осигурањем;



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



стоматолози треба своје пацијенте да позивају на превентивне прегледе;



улагање у стоматолошки материјал и опрему

III ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

специјалистичко-консултативном службом У 2023.

ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у свим домовима здравља (17) и 3 завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије и Заводу за здравствену заштиту студената). Истраживање је спроведено 22.11.2023. године, у току радног времена установе у свим специјалистичко-консултативним службама примарне здравствене заштите.

Истраживање је обављено јединственим упитником, који се према методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”, примењује у истраживању задовољства у здравственим установама. Упитник садржи неколико група питања:

- основне социјално-економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање);
- карактеристике службе везане за дужину чекања на преглед и у чекаоници, просторне услове у чекаоници, љубазност лекара и медицинске сестре и задовољство корисника услугама које пружа лекар (време које лекар посвећује пацијенту, објашњења у вези здравственог проблема и план лечења) и
- коришћење здравствене заштите (број посета лекару специјалисти у државној и приватној здравственој установи и дужина чекања на специјалистички преглед).

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

Претходни упитник о испитивању задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе у здравственим установама примарне здравствене заштите био је у употреби од 2010. до 2020. године и садржао је 11 питања, од којих су нека била слична, што је искоришћено у овој анализи за евентуална поређења, када је то било могуће. Истраживање од 2020 - 2022. године спроводило се у свим специјалистичким службама, а

не само у службама интерне медицине, па је и поређење у односу на претходне године ограничено.

За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. Резултати су приказани табеларно и графички. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

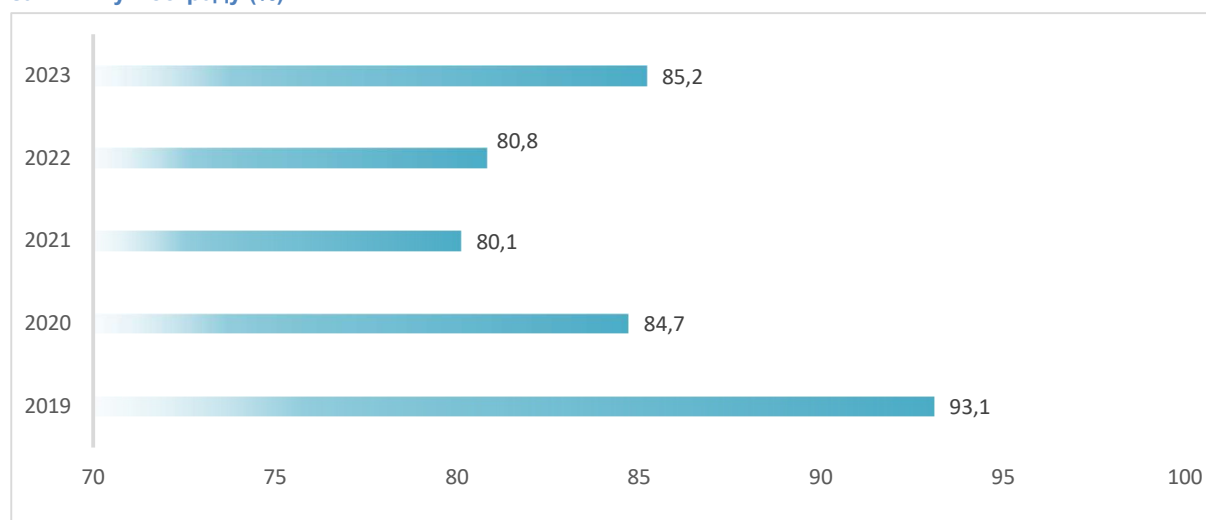
У истраживању су учествовали корисници следећих домова здравља (ДЗ) и завода на примарном нивоу здравствене заштите:

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

Стопа одговора

На дан испитивања задовољства, специјалистичко-консултативне службе је посетило 4.468 пацијената. Подељено је 2.885 упитника, а враћено је 2.457 попуњених упитника чиме је постигнута стопа одговора од 85,2% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 55% пацијената који су посетили службу на дан спровођења анкете (Графикон 1).

Графикон 1 Стопа одговора у испитивању задовољства радом специјалистичке службе у примарној заштити у Београду (%)



Највише анкетираних пацијената је било у Дому здравља „Чукарица“ (368 или 14,9% од укупног броја), „Вождовац“ (325 или 13,2%), Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (214 или 8,7%), а најмање у Дому здравља „Врачар“ (само 30 или 1,2%), Дому здравља „Младеновац“ (39 или 1,6%) и „Раковица“ (44 или 1,7) (Табела 1).

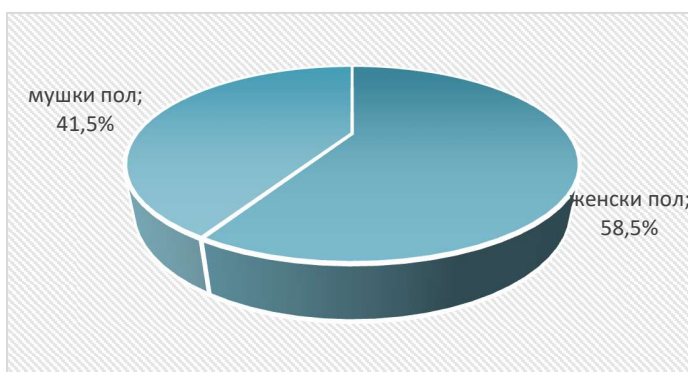
Табела 1 Дистрибуција испитаника према здравственој установи

Здравствена установа	Број одговора	Проценат (%)
ДЗ Барајево	68	2,8
ДЗ Вождовац	325	13,2
ДЗ Врачар	30	1,2
ДЗ Гроцка	89	3,6
ДЗ Звездара	108	4,4
ДЗ Земун	116	4,7
ДЗ Лазаревац	44	1,8
ДЗ Младеновац	39	1,6
ДЗ Нови Београд	85	3,5
ДЗ Обреновац	82	3,3
ДЗ Палилула	105	4,3
ДЗ Раковица	41	1,7
ДЗ Савски венац	161	6,6
ДЗ Сопот	80	3,3
ДЗ Стари град	153	6,2
ДЗ Чукарица	368	14,9
ДЗ Сурчин	149	6,1
ЗЗЗ студената	104	4,2
ЗЗЗ железница Србије	214	8,7
ЗЗЗ радника МУП	96	3,9
УКУПНО	2457	100

Социјално-демографске карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били заступљенији (58,5%) у односу на мушки пол (Табела 2). Највеће учешће жена у анкетирању било је у у Дому здравља „Врачар“ (73,3%), „Стари град“ (70,6%), „Барајево“ (69,1%) и „Земун“ (69%), а најмање у Дому здравља „Лазаревац“ (40,9%) и 333 радника Железнице Србије (49,1%). Између установа установљена је статистички значајна разлика у односу на пол испитаника ($\chi^2=54.635$, $df=19$, $p=0,001$).

Графикон 2 Процентуална заступљеност женског и мушког пола анкетираних



Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 22 до 69 година, а просечна старост била је 54 године. Просечна старост испитаника се значајно разликовала између установа ($F=34,677$, $df=19$, $p=0,000$). Најстарији испитаници су били у Дому здравља „Врачар“ (69 година) и „Раковица“ (64,3), а затим у ДЗ „Гроцка“ и „Стари Град“ (преко 62 године), док су најмлађи испитаници, према очекивању, били у Заводу за здравствену заштиту студената (22 године), (Табела 3).

Табела 2 Пол испитаника по здравственим установама

Здравствена установа	Мушки пол (број одговора)	%	Женски пол (број одговора)	%
ДЗ Барајево	21	30.9%	47	69.1%
ДЗ Вождовац	156	48.0%	169	52.0%
ДЗ Врачар	8	26.7%	22	73.3%
ДЗ Гроцка	31	34.8%	58	65.2%
ДЗ Звездара	53	49.1%	55	50.9%
ДЗ Земун	36	31.0%	80	69.0%
ДЗ Лазаревац	26	59.1%	18	40.9%
ДЗ Младеновац	19	48.7%	20	51.3%
ДЗ Нови Београд	42	49.4%	43	50.6%
ДЗ Обреновац	32	39.0%	50	61.0%
ДЗ Палилула	48	45.7%	57	54.3%
ДЗ Раковица	16	39.0%	25	61.0%
ДЗ Савски венац	69	42.9%	92	57.1%

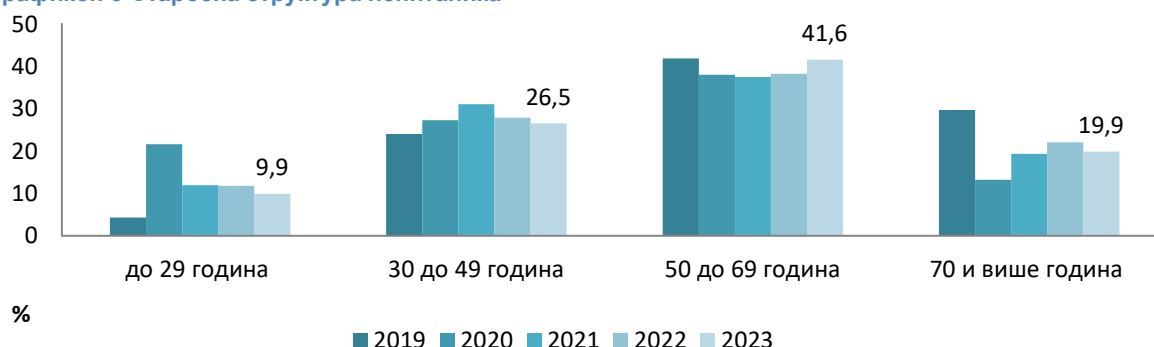
ДЗ Сопот	26	32.5%	54	67.5%
ДЗ Стари град	45	29.4%	108	70.6%
ДЗ Чукарица	142	38.6%	226	61.4%
ДЗ Сурчин	55	36.9%	94	63.1%
ЗЗЗ студената	40	38.5%	64	61.5%
ЗЗЗ железница Србије	109	50.9%	105	49.1%
ЗЗЗ радника МУП	45	46.9%	51	53.1%
УКУПНО	1019	41.5%	1438	58.5%

Табела 3 Просечна старост испитаника по здравственим установама

Здравствена установа	Просечна старост (год.)	Број одговора
ДЗ Барајево	50.9	68
ДЗ Вождовац	52.8	302
ДЗ Врачар	69.2	28
ДЗ Гроцка	62.3	85
ДЗ Звездара	52.2	108
ДЗ Земун	53	116
ДЗ Лазаревац	54.2	44
ДЗ Младеновац	55.9	38
ДЗ Нови Београд	54.7	85
ДЗ Обреновац	54.1	82
ДЗ Палилула	49.7	105
ДЗ Раковица	64.3	41
ДЗ Савски венац	59.9	161
ДЗ Сопот	54.3	76
ДЗ Стари град	62.7	145
ДЗ Чукарица	53.7	359
ДЗ Сурчин	54.5	148
ЗЗЗ студената	22.	104
ЗЗЗ железница Србије	56.2	214
ЗЗЗ радника МУП	58.2	96
УКУПНО	54	2405

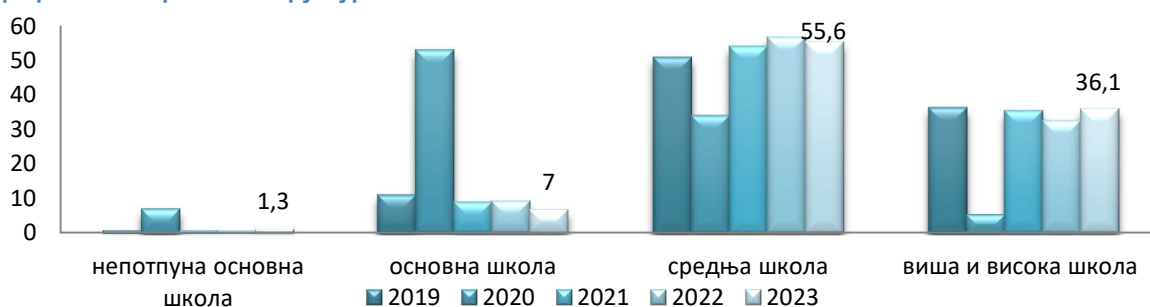
Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (41,6%), док је најмање било најмлађих испитаника старосне доби до 29 година (9,9%). Сваки четврти испитаник (26,5%) био је у добној групи између 30 и 49 година, а око једне петине испитаника имало је 70 и више година (Графикон 2).

Графикон 3 Старосна структура испитаника



Преко половине анкетираних испитаника има завршену средњу школу (55,6%), а трећина испитаника вишу и високу школу. Најмањи број испитаника има незавршену основну школу (1,3%) (Графикон 3).

Графикон 4 Образовна структура испитаника



У половини установа није било ниједног испитаника са незавршеном основном школом, док је највише таквих испитаника у ДЗ „Гроцка“ 6,8%. Четвртина испитаника ДЗ „Гроцка“ и „Раковица“ има завршену основну школу, док је средњу школу завршило више од половине испитаника свих домова здравља, сем следећа четири (ДЗ „Нови Београд“, „Палилула“, „Раковица“ и „Стари град“). Највише испитаника из ДЗ „Стари град“ има завршену вишу/виоку школу (63,6%), док је најмање таквих у ДЗ „Гроцка“ (Табела4).

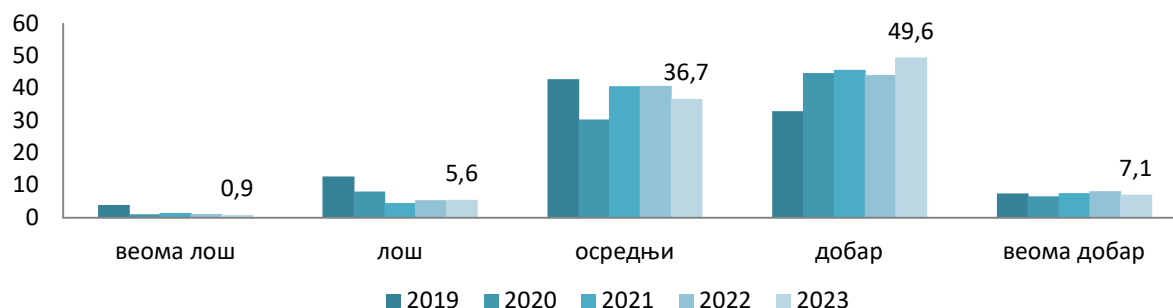
Табела 4 Образовна структура испитаника по установама

Здравствена установа	Незавршена ОШ	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа
ДЗ Барајево		12.5%	64.1%	23.4%
ДЗ Вождовац	1.2%	5.2%	55.1%	38.5%
ДЗ Врачар		10.3%	55.2%	34.5%
ДЗ Гроцка	6.8%	25.0%	59.1%	9.1%
ДЗ Звездара	2.8%	7.4%	53.7%	36.1%
ДЗ Земун	1.7%	7.8%	51.7%	38.8%

ДЗ Лазаревац			61.4%	38.6%
ДЗ Младеновац	2.7%	13.5%	56.8%	27.0%
ДЗ Нови Београд		1.2%	48.8%	50.0%
ДЗ Обреновац		13.4%	62.2%	24.4%
ДЗ Палилула	1.0%	5.7%	47.6%	45.7%
ДЗ Раковица		24.1%	34.5%	41.4%
ДЗ Савски венац		1.9%	55.9%	42.2%
ДЗ Сопот	2.7%	13.5%	59.5%	24.3%
ДЗ Стари град	.7%	6.6%	29.1%	63.6%
ДЗ Чукарица	2.5%	6.6%	51.8%	39.1%
ДЗ Сурчин	2.0%	14.2%	61.5%	22.3%
ЗЗЗ студената			76.9%	23.1%
ЗЗЗ железница Србије			72.9%	27.1%
ЗЗЗ радника МУП		5.2%	49.0%	45.8%
УКУПНО	1.3%	7.0%	55.6%	36.1%

Највише испитаника материјално стање домаћинства оцењује као добро (49,6%) и осредње (36,7%), 5,6% као лоше, а само 0,9% испитаника као веома лоше. Тек сваки четрнаести испитаник оцењује свој материјални статус као веома добар. У односу на претходне године повећано је учешће испитаника са добрим материјалним стањем домаћинства, а смањен удео испитаника са лошим материјалним стањем (Графикон 4).

Графикон 5 Материјално стање домаћинства



Највише испитаника који су материјално стање домаћинства оценили као веома лоше било је у ДЗ „Врачар“ (6,7%), док је у 20% испитаника ДЗ „Врачар“ и 22,2% испитаника ДЗ „Раковица“ дало изјаву о лошем материјалном стању. Нешто више од пола испитаника ДЗ „Лазаревац“ и „Савски венац“ је своје материјално стање домаћинства оценило као осредње (54,5% и 56,5%), док је са добрим материјалним положајем највише испитаника у ДЗ „Нови Београд“ (63,4%) и ЗЗЗ студената (57,7%). Веома добрим је своје материјално стање проценило највише испитаника у ДЗ „Лазаревац“ (13,6%) и ДЗ „Сопот“ (12,5%), (Табела 5).

Табела 5 Материјално стање домаћинства (%)

Здравствена установа	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Веома добро
ДЗ Барајево	0,0%	4,6%	33,8%	55,4%	6,2%
ДЗ Вождовац	1,2%	6,2%	40,4%	46,9%	5,3%
ДЗ Врачар	6,7%	20,0%	43,3%	20,0%	10,0%
ДЗ Гроцка	0,0%	8,0%	44,3%	40,9%	6,8%
ДЗ Звездара	2,8%	11,1%	37,0%	46,3%	2,8%
ДЗ Земун	2,6%	1,7%	37,4%	52,2%	6,1%
ДЗ Лазаревац	0,0%	0,0%	54,5%	31,8%	13,6%
ДЗ Младеновац	2,6%	13,2%	39,5%	34,2%	10,5%
ДЗ Нови Београд	0,0%	2,4%	25,6%	63,4%	8,5%
ДЗ Обреновац	1,2%	6,1%	35,4%	54,9%	2,4%
ДЗ Палилула	0,0%	10,5%	40,0%	41,9%	7,6%
ДЗ Раковица	0,0%	22,2%	40,7%	33,3%	3,7%
ДЗ Савски венац	0,6%	3,1%	56,5%	39,1%	0,6%
ДЗ Сопот	1,3%	6,3%	31,3%	48,8%	12,5%
ДЗ Стари град	2,0%	4,1%	42,2%	46,3%	5,4%
ДЗ Чукарица	0,5%	6,8%	35,0%	47,0%	10,7%
ДЗ Сурчин	0,0%	3,4%	37,0%	51,4%	8,2%
ЗЗЗ студената	0,0%	4,8%	31,7%	57,7%	5,8%
ЗЗЗ железница Србије	0,0%	0,0%	12,6%	78,0%	9,3%
ЗЗЗ радника МУП	0,0%	6,3%	41,7%	42,7%	9,4%
УКУПНО	0,9%	5,6%	36,7%	49,6%	7,1%

Задовољство корисника испитиваним карактеристикама специјалистичко-консултативне службе

Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему је преко 80% испитаника оценило највишом оценом љубазност медицинских сестара и лекара, а преко 60% чистоћу и удобност чекаонице, као и време посвећено током прегледа и добијена објашњења у вези болести и плана лечења, док је време чекања у чекаоници и дужину чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа више од пола испитаника оценило највишом оценом (Табела 6).

Табела 6 Задовољство корисника карактеристикама службе

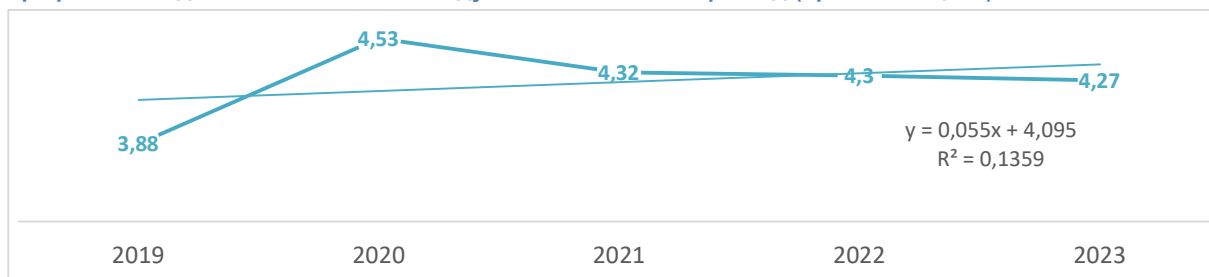
Како оцењујете	веома лоше	лоше	ни добро ни лоше	добро	одлично	просечна оцена
време чекања од заказивања до прегледа	1.9%	4.5%	11.6%	28.4%	53.6%	4,27
време чекања у чекаоници	1.1%	1.9%	8.2%	30%	58.8%	4,44

чистоћу и удобност чекаонице	1.1%	2.4%	9.1%	23.6%	63.7%	4,46
љубазност медицинске сестре	0.5%	0.7%	2.5%	13.2%	83.1%	4,78
љубазност лекара	0.2%	0.5%	3.1%	11.9%	84.3%	4,88
времене посвећено током прегледа и објашњења у вези болести и плана лечења	0.7%	1.0%	5.4%	17.1%	75.8%	4,66

Дужина чекања

Дужина чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена са просечном оценом 4,27. Поређење у односу на претходне године је ограничено јер се истраживање до 2020. године спроводило у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине (Графикон 5).

Графикон 6 Задовољство испитаника дужином чекања на преглед (просечна оцена)



Задовољство дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, најбоље је оцењено у Дому здравља „Савски венац“ и „Сопот“ (оба исто 4,9). Најнижу оценоу су дали пацијенти у ДЗ „Врачар“ (3,5), где је на ово питање одговорило 28 испитаника (Табела 7). Установљена је статистички високо значајна разлика између установа у задовољству корисника дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације ($F=16,326$, $df=19$, $p=0,000$).

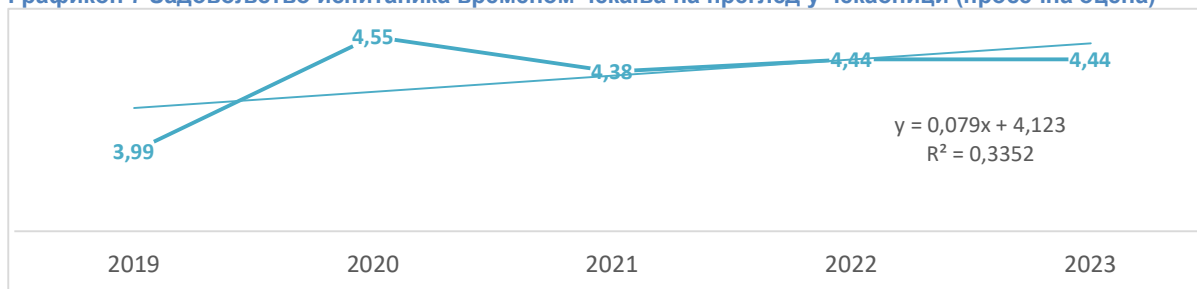
Табела 7 Задовољство испитаника дужином чекања на преглед од заказивања до реализације прегледа (просечна оцена)

Здравствена установа	2023	
	Број одговора	Просечна оцена
ДЗ Барајево	68	4,7
ДЗ Вождовац	321	4,1
ДЗ Врачар	28	3,5
ДЗ Гроцка	86	4,7
ДЗ Звездара	107	4,2
ДЗ Земун	116	4,0
ДЗ Лазаревац	44	4,4
ДЗ Младеновац	39	4,1

ДЗ Нови Београд	85	4,4
ДЗ Обреновац	82	4,1
ДЗ Палилула	105	3,8
ДЗ Раковица	41	3,8
ДЗ Савски венац	159	4,9
ДЗ Сопот	80	4,9
ДЗ Стари град	150	4,6
ДЗ Чукарица	362	3,9
ДЗ Сурчин	148	4,2
ЗЗЗ студената	104	4,5
ЗЗЗ железница Србије	214	4,4
ЗЗЗ радника МУП	96	4,5
УКУПНО	2435	4,3

Време чекања на преглед у чекаоници је оцењено просечном оценом 4,4, што је иста вредност као и у 2022. години (Графикон 6).

Графикон 7 Задовољство испитаника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)



Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили испитаници у ДЗ „Сопот“ и ДЗ „Савски венац“ (по 4,90), а најнижом оценом испитаници из ДЗ „Врачар“ оценом 3,85 што је и једина просечна оцена овог аспекта испод 4,0 (Табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству корисника временом чекања у чекаоници између установа ($F=13,944$ $df=19$, $p=0,000$).

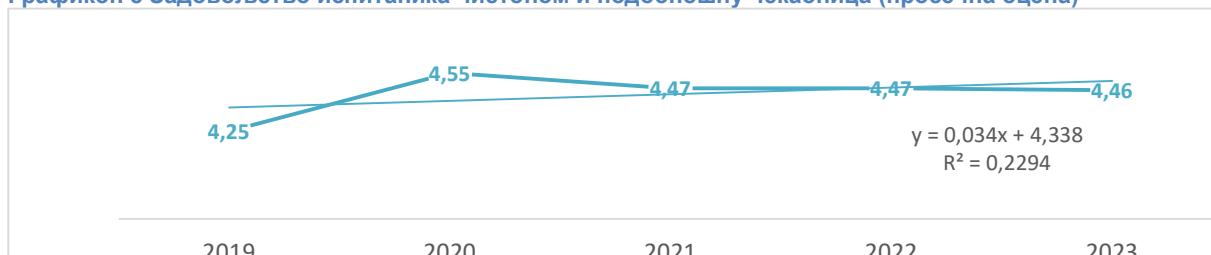
Табела 8 Задовољство корисника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)

Здравствена установа	2023	
	Број одговора	Просечна оцена
ДЗ Барајево	66	4,6
ДЗ Вождовац	319	4,2
ДЗ Врачар	26	3,9
ДЗ Гроцка	87	4,7
ДЗ Звездара	108	4,3
ДЗ Земун	116	4,4
ДЗ Лазаревац	44	4,3
ДЗ Младеновац	37	4,1

ДЗ Нови Београд	85	4,8
ДЗ Обреновац	82	4,6
ДЗ Палилула	105	4,0
ДЗ Раковица	41	4,6
ДЗ Савски венац	160	4,9
ДЗ Сопот	80	4,9
ДЗ Стари град	152	4,6
ДЗ Чукарица	361	4,3
ДЗ Сурчин	146	4,6
ЗЗЗ студената	104	4,4
ЗЗЗ железница Србије	214	4,3
ЗЗЗ радника МУП	96	4,6
УКУПНО	2429	4,4

Чистоћа и подобност чекаоница у специјалистичким службама на нивоу установа примарне здравствене заштите у 2023. години у Београду је оцењена просечном оценом 4,46, слично као и претходне године (Графикон 7).

Графикон 8 Задовољство испитаника чистоћом и подобношћу чекаоница (просечна оцена)



Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су били испитаници ДЗ „Савски венац“ (5,0) и „Сопот“ (4,9). Најнижу просечну оценоу су дали испитаници у ДЗ „Палилула“ (3,8) и ДЗ „Врачар“, 4,1 (Табела 9). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству корисника чистоћом и подобношћу чекаонице између установа ($F=16,329$, $df=19$, $p=0,000$).

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

Здравствена установа	2023	
	Број одговора	Просечна оцена
ДЗ Барајево	67	4,6
ДЗ Вождовац	322	4,3
ДЗ Врачар	28	4,1
ДЗ Гроцка	89	4,7
ДЗ Звездара	108	4,2
ДЗ Земун	116	4,4
ДЗ Лазаревац	44	4,4
ДЗ Младеновац	39	4,1
ДЗ Нови Београд	85	4,7
ДЗ Обреновац	82	4,7
ДЗ Палилула	105	3,8
ДЗ Раковица	41	4,6

ДЗ Савски венац	161	5,0
ДЗ Сопот	80	4,9
ДЗ Стари град	152	4,6
ДЗ Чукарица	359	4,2
ДЗ Сурчин	146	4,8
ЗЗЗ студената	104	4,3
ЗЗЗ железница Србије	214	4,6
ЗЗЗ радника МУП	96	4,7
УКУПНО	2438	4,5

Аспект љубазности медицинских сестара и лекара

Љубазност медицинских сестара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена са високом просечном оценом 4,8. Овај аспект рада, као и љубазност лекара се први пут почео оцењивати 2020. године, те се не може упоређивати са претходним годинама јер је концепција питања била другачија, односно квалитативног карактера („слажем се“, „не слажем се“, „делимично се слажем“) и односила се на љубазност свог медицинског особља.

Љубазност медицинских сестара је најбоље оцењена у ДЗ „Сопот“ и „Савски венац“ (оба 5,0) и „Барајево“ (4,9), а овај аспект су најниже оценили испитаници у ДЗ „Вождовац“ и ДЗ „Чукарица“ и Завод за зз студената (по 4,6) (Табела 10). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству корисника љубазношћу медицинских сестара између установа ($F=7,821$, $df=19$, $p=0,000$).

Љубазност лекара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењена са просечном оценом 4,8, исто као љубазност медицинских сестара. Љубазност лекара је је најбоље оцењена у ДЗ „Савски венац“, ЗЗЗ радника Железнице и ДЗ „Сопот“ (сви 5,0), а овај аспект су најниже оценили испитаници у ДЗ „Вождовац“ (4,6) (Табела 11). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству корисника љубазношћу лекара између установа ($F=9,195$, $df=19$, $p=0,000$).

Табела 10 Задовољство корисника љубазношћу сестарау 2023. години (просечна оцена)

Табела 11 Задовољство корисника љубазношћу лекара у 2023. години (просечна оцена)

Здравствена установа	2023	
	Број одговора	Просечна оцена
ДЗ Барајево	68	4,9
ДЗ Вождовац	321	4,6
ДЗ Врачар	29	4,7
ДЗ Гроцка	89	4,9
ДЗ Звездара	108	4,7
ДЗ Земун	116	4,7
ДЗ Лазаревац	44	4,8
ДЗ Младеновац	39	4,7
ДЗ Нови Београд	85	4,9
ДЗ Обреновац	82	4,8
ДЗ Палилула	105	4,8
ДЗ Раковица	41	4,8
ДЗ Савски венац	161	5,0
ДЗ Сопот	80	5,0
ДЗ Стари град	150	4,9
ДЗ Чукарица	361	4,6
ДЗ Сурчин	147	4,9
ЗЗЗ студената	104	4,6
ЗЗЗ железница Србије	214	4,9
ЗЗЗ радника МУП	96	4,8
УКУПНО	2440	4,8

Здравствена установа	2023	
	Број одговора	Просечна оцена
ДЗ Барајево	68	4,9
ДЗ Вождовац	322	4,6
ДЗ Врачар	28	4,8
ДЗ Гроцка	87	4,9
ДЗ Звездара	108	4,7
ДЗ Земун	116	4,8
ДЗ Лазаревац	44	4,8
ДЗ Младеновац	39	4,7
ДЗ Нови Београд	85	4,9
ДЗ Обреновац	82	4,8
ДЗ Палилула	105	4,8
ДЗ Раковица	41	4,9
ДЗ Савски венац	161	5,0
ДЗ Сопот	80	5,0
ДЗ Стари град	151	4,9
ДЗ Чукарица	360	4,7
ДЗ Сурчин	147	4,7
ЗЗЗ студената	104	4,8
ЗЗЗ железница Србије	214	5,0
ЗЗЗ радника МУП	96	4,9
УКУПНО	2438	4,8

Рад лекара специјалисте, односно време које је лекар извојио за пацијента приликом прегледа и објашњења у вези болести и план лечења на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењен са просечном оценом 4,65. Овај аспект рада се не може упоређивати са претходним годинама јер је концепција питања била описног карактера („слажем се“, „не слажем се“, „делимично се слажем“) и другачијег садржаја. Овај аспект рада је најбоље оцењен у ДЗ „Сопот“ (4,9), ДЗ „Савски венац“ (4,88) а најниже у ДЗ „Врачар“ (3,54) (Табела 12). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које је лекар посветио током прегледа између установа ($F=16,326$, $df=19$, $p=0,000$).

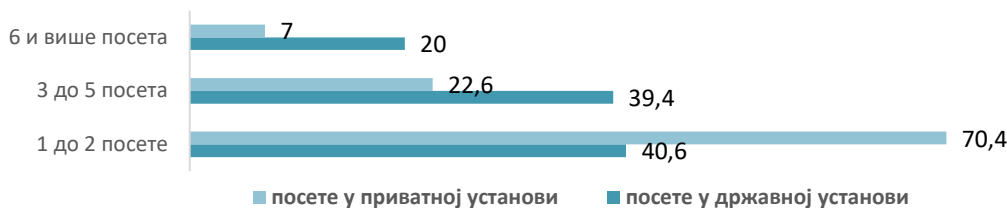
Табела 11 Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа и објашњењима у вези болести и плану лечења по установама (просечна оцена)

Здравствена установа	2023	
	Број одговора	Просечна оцена
ДЗ Барајево	68	4,7
ДЗ Вождовац	321	4,1
ДЗ Врачар	28	3,5
ДЗ Гроцка	86	4,7
ДЗ Звездара	107	4,2
ДЗ Земун	116	4,0
ДЗ Лазаревац	44	4,4
ДЗ Младеновац	39	4,1
ДЗ Нови Београд	85	4,4
ДЗ Обреновац	82	4,1
ДЗ Палилула	105	3,8
ДЗ Раковица	41	3,8
ДЗ Савски венац	159	4,9
ДЗ Сопот	80	4,9
ДЗ Стари град	150	4,6
ДЗ Чукарица	362	3,9
ДЗ Сурчин	148	4,2
ЗЗЗ студената	104	4,5
ЗЗЗ железница Србије	214	4,4
ЗЗЗ радника МУП	96	4,5
УКУПНО	2435	4,3

Анкетирани корисник је током 2023. године у просеку 4 пута (3,82) посетио лекара специјалисту у државној установи, као и претходне године. Упоредивање са претходним годинама није било могуће јер је истраживање спроведено у свим специјалистичким службама, а не само у интернистичкој служби.

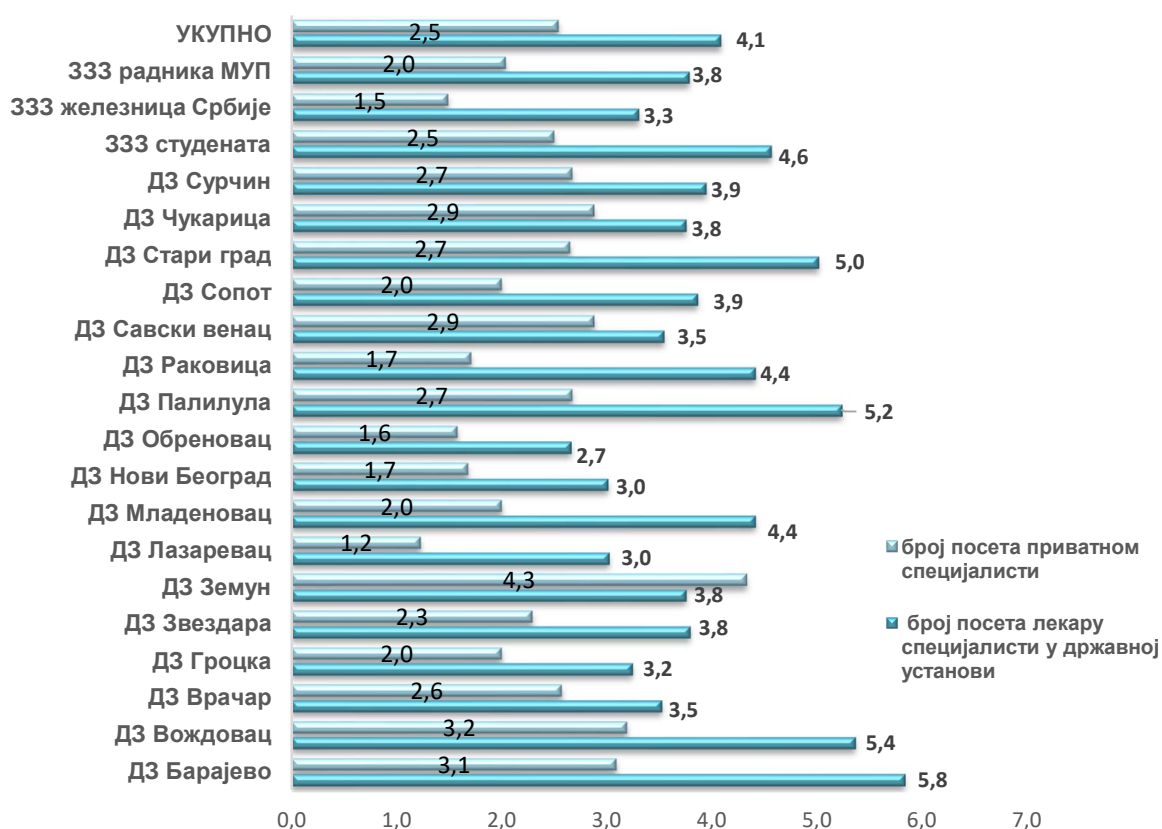
У току 2023. године, 40,6% испитаника је посетило лекара специјалисту у државној установи једном до два пута, 39,4% испитаника три до пет пута, а сваки пети корисник шест и више пута. Више од две трећине испитаника је посетило специјалисту у приватној пракси једном или два пута (70,4%), сваки четврти корисник је посетио три до пет пута, а 7% корисника шест и више пута (Графикон 8). Просечан број посета у току године код лекара специјалисте у приватној пракси за 626 испитаника је 2,6. Тај број би сигурно био знатно мањи да је у базу уношен и одговор „нула пута“.

Графикон 9 Број остварених посета лекару специјалисти (%)



Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти према здравственим установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број посета остварен у Дому здравља „Барајево“ (5,8), „Вождовац“ (5,4) и у Дому здравља „Палилула“ (5,2), а најмањи у Дому здравља „Обреновац“, 2,7 (Графикон 9). Постоји статистички високо значајна разлика у броју посета лекару специјалисти у државним здравственим установама ($F=4,273$, $df=20$, $p=0,000$).

Графикон 10 Просечан број остварених посета лекару специјалисти (%)



Највећи број посета лекару специјалисти у приватној пракси остварили су корисници у ДЗ „Земун“ (4,3) и „Вождовац“ (3,2) а најмањи број корисници Дома здравља „Лазаревац“ (1,2) и 333 железница Србије (1,5), (Графикон 9). Постоји статистички високо значајна разлика у броју посета лекару специјалисти у приватној пракси ($F=2,634$, $df=20$, $p=0,001$).

Преглед код лекара специјалисте без заказивања је обавила једна петина испитаника, што је мање него претходне године (21,6%), док је на преглед мање од 15 дана чекало 47,9% испитаника. Скоро сваки четврти анкетирани је обавио преглед у интервалу од 15 до 30 дана, а сваки тринаести испитаник је чекао на преглед више од 30 дана. Упоредјујући здравствене установе, уочава се да је истог дана без заказивања, примљена половина корисника Завода за здравствену заштиту студената и Дома здравља „Барајево“, а за мање од 15 дана сви испитаници у Заводу за здравствену заштиту радника Железница

Србије и преко 60% испитаника у домовима здравља „Стари град“ (68,3%) „Лазаревац“ (65,1%), „Сопот“ (60,3%). У временском периоду од 15 до 30 дана највише испитаника је преглед обавило у домовима здравља „Вождовац“ (42,2%) и „Палилула“ (36,2%). У периоду дужем од 30 дана највећи проценат испитаника је обавио преглед у Дому здравља „Раковица“ (37,5%) а око петине корисника домова здравља „Врачар“, „Земун“ и „Чукарица“ (Табела 13).

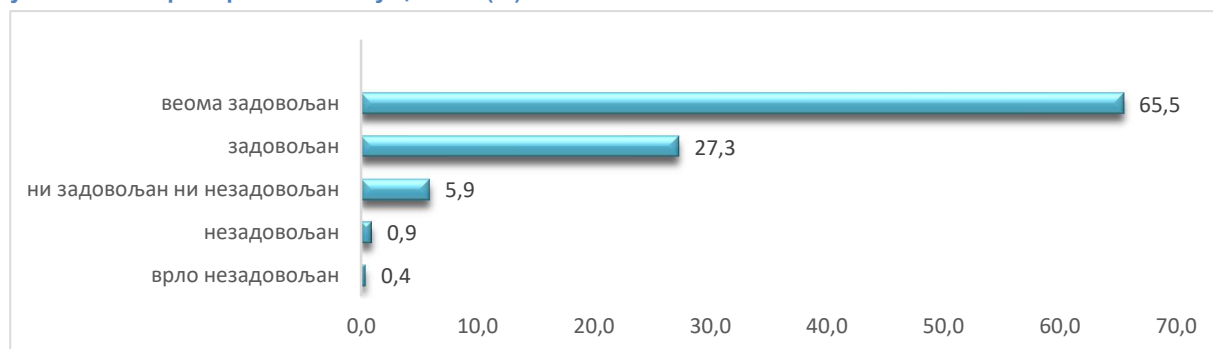
Табела 12 Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

Здравствена установа	Чекање на преглед			
	без заказивања	мање од 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
ДЗ Барајево	49,1%	40,4%	7,0%	3,5%
ДЗ Вождовац	24,8%	25,5%	42,2%	7,5%
ДЗ Врачар	15,4%	46,2%	19,2%	19,2%
ДЗ Гроцка	21,2%	47,1%	25,9%	5,9%
ДЗ Звездара	31,4%	39,0%	26,7%	2,9%
ДЗ Земун	18,1%	38,8%	22,4%	20,7%
ДЗ Лазаревац	34,9%	65,1%		
ДЗ Младеновац	27,8%	47,2%	25,0%	
ДЗ Нови Београд	22,2%	55,6%	22,2%	
ДЗ Обреновац	14,8%	55,6%	29,6%	
ДЗ Палилула	18,1%	35,2%	36,2%	10,5%
ДЗ Раковица	4,2%	41,7%	16,7%	37,5%
ДЗ Савски венац	16,8%	59,6%	23,6%	
ДЗ Сопот	32,1%	60,3%	6,4%	1,3%
ДЗ Стари град	12,0%	68,3%	19,0%	0,7%
ДЗ Чукарица	25,9%	27,4%	27,1%	19,7%
ДЗ Сурчин	10,2%	52,3%	21,1%	16,4%
ЗЗЗ студената	49,5%	48,5%	1,9%	
ЗЗЗ железница Србије	0,0%	100,0%		
ЗЗЗ радника МУП	26,0%	42,7%	25,0%	6,3%
УКУПНО	21,6%	47,9%	22,6%	7,9%

Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини

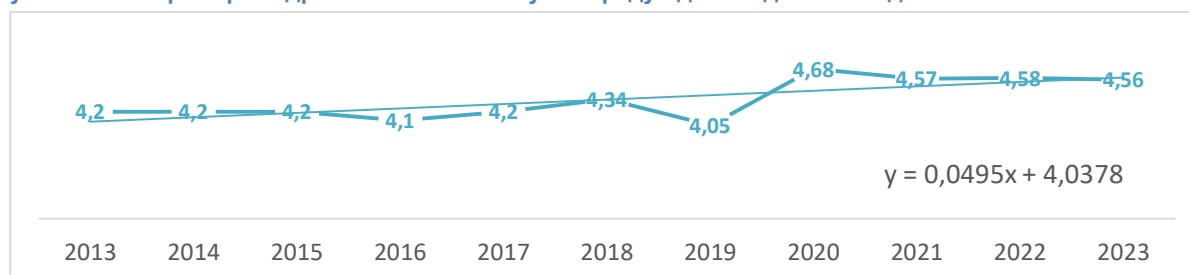
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, две трећине испитаника се изјаснило као веома задовољно, сваки четврти као задовољан, 5,9% није ни задовољно ни незадовољно, а око 1% корисника је незадовољно или веома незадовољно (Графикон 10).

Графикон 11 Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама примарне заштите у целини (%)



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у 2023. години на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је 4,6, као и у 2022. години. Упоредивање са осталим посматраним годинама треба узети са резервом, јер се истраживање од 2020. године спроводило у свим специјалистичким службама, а не само у интернистичкој служби (Графикон 11).

Графикон 12 Задовољство корисника укупним радом специјалистичко-консултативне службе у установама примарне здравствене заштите у Београду од 2013. до 2023. године



Посматрано по здравственим установама, радом специјалистичке службе у целини су најзадовољнији корисници у домовима здравља ДЗ „Сопот“ (5,0), ДЗ „Гроцка“, „Савски венац“, „Нови Београд“ (сви 4,9). Најмање су задовољни пацијенти у Дому здравља „Врачар“ (3,9), где је 26 испитаника одговорило на питање (Табела 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству корисника радом специјалистичке службе између установа ($F=12,329$, $df=20$, $p=0,000$).

Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду да постоје велике разлике између установа у којима је спроведено истраживање, како у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјално стање), тако и у карактеристикама установа (величина, опремљеност, кадровска обезбеђеност, врста специјалистичке делатности и др.).

Табела 13 Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе по установама

Здравствена установа	2023	
	Број одговора	Просечна оцена
ДЗ Барајево	64	4,8
ДЗ Вождовац	318	4,3
ДЗ Врачар	26	3,9
ДЗ Гроцка	84	4,9
ДЗ Звездара	100	4,4
ДЗ Земун	116	4,5
ДЗ Лазаревац	44	4,6
ДЗ Младеновац	36	4,6
ДЗ Нови Београд	84	4,9
ДЗ Обреновац	82	4,7
ДЗ Палилула	105	4,4
ДЗ Раковица	41	4,8
ДЗ Савски венац	160	4,9
ДЗ Сопот	80	5,0
ДЗ Стари град	146	4,6
ДЗ Чукарица	345	4,4
ДЗ Сурчин	149	4,6
ЗЗЗ студената	103	4,6
ЗЗЗ железница Србије	214	4,7
ЗЗЗ радника МУП	95	4,7
УКУПНО	2392	4,6

Коментари корисника

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе. Већина коментара односило се на похвале на рад службе, професионалност и љубазност лекара и медицинских сестара. Неколико примедби се односило на побољшање услова рада, смањење дужине чекања на заказани термин прегледа, набавку нове опреме и запошљавање већег броја здравствених радника.

Закључак

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у свим домовима здравља (17) и 3 завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите, а анкетом је обухваћено 2.457 испитаника.

Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у 2023. години била је 4,6. Преко 80% испитаника је оценило највишом оценом љубазност медицинских сестара и лекара, а преко 60% чистоћу и удобност чекаонице и посвећено

времетоком прегледа и објашњења у вези болести и плана лечења, док је време чекања у чекаоници и дужину чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа више од пола испитаника оценило највишом оценом.

Преглед код лекара специјалисте без заказивања је обавила једна петина испитаника, док је на преглед мање од 15 дана чекало нешто мање од половине испитаника. Скоро сваки четврти анкетирани је обавио преглед у интервалу од 15 до 30 дана, а сваки тринаести испитаник је чекао на преглед више од 30 дана.

Анкетирани корисник је током 2023. године у просеку 4 пута посетио лекара специјалисту у државној установи, док је четвртина испитаника посетила специјалисту у приватној пракси.

Најчешће примедбе корисника односиле су се на побољшање услова рада, смањење дужине чекања на заказани термин прегледа, набавку нове опреме и запошљавање већег броја здравствених радника.