

*Завод за јавно здравље Краљево*

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЛЕЧЕЊЕМ НА  
ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ НА РАШКОМ ОКРУГУ У  
НАДЛЕЖНОСТИ ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2021.  
ГОДИНИ**

Извештај припремила

Прим. др Љиљана Бањанац

**Истраживање задовољства корисника лечењем на хроничном програму дијализе на одељењима за хемодијализу на подручју дела Рашког округа у надлежности Завода за јавно здравље Краљево за 2021. годину**

**Увод**

Лично задовољство пацијената на хроничном програму дијализе је једна од признатих мера (инструмената) за мерење квалитета здравствене заштите за ове болеснике. Уграђивање гледишта пацијента заједно са другим елементима квалитета здравствене заштите осигурава систематско и континуирано праћење квалитета услуга дијализе и важан су елемент садржаја евалуације, промена и планирања интервенција у овој области лечења. Имплементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на унапређење здравствене заштите ових пацијената.

Здравствене установе Рашког округа, у надлежности Завода за јавно здравље Краљево, (у даљем тексту ЗЈЗ Краљево) у којима је рађено ово истраживање су:

1. Општа болница Краљево,
2. Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања (у даљем тексту СБ за интерне болести).

**Циљ**

Ово истраживање се спроводи због следећих циљева везаних за побољшање здравствене заштите:

1. задовољство болесника има утицаја на здравствено стање и терапијске исходе,
2. повећање индивидуалности и хуманости дијализног третмана (тежња персонализованој медицини),
3. право болесника да буде информисан о својим правима, дужностима, начинима остваривања права, плану дијализног лечења, о здравом понашању, о лековима
4. повећање квалитета превоза, простора, смештаја и целокупног третмана у току дијализе,
5. добијање компаративних података који омогућавају међусобно упоређивање одељења за хемодијализу,
6. добијена сазнања могу допринети изради смерница за побољшање уочених недостатака,
7. повећање квалитета услуге болесницима на хроничном програму дијализе

## Метод рада

Истраживање је спроведено путем анонимних упитника током једнонедељног раздобља за болеснике на хроничном програму дијализе од у децембру месецу 2021 године. Од укупно 92 пацијента на хроничном програму дијализе у истраживању је учествовало је 87 пацијената, и то 71 у ОБ Краљево и 16 у СБ за интерне болести, тако да је стопа одговора висока-94.5%.

Упитник садржи демографско-социјалне податке о испитанику: узраст, пол, образовање и материјални статус. Питања за потврђивање задовољства су затворена (са понуђеним одговорима) и са могућношћу да се на крају упишу посебни коментари.

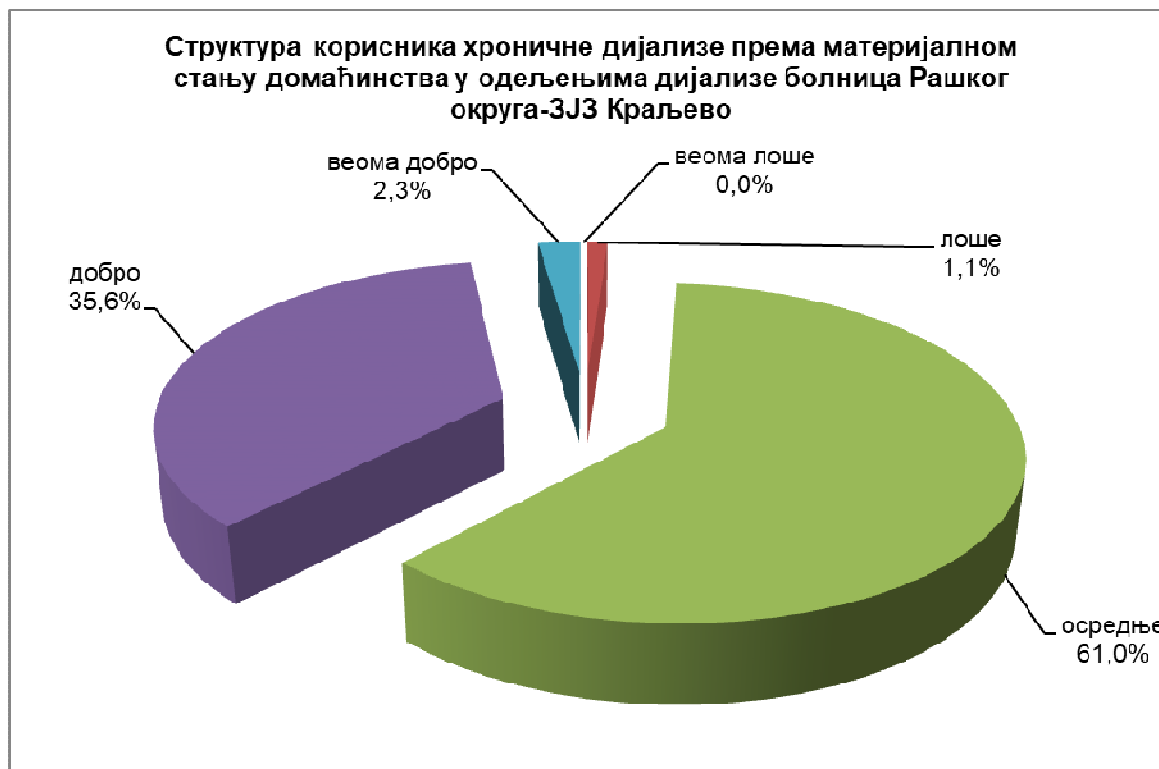
## Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 58,6% мушкараца и 41,4% жена. Старост је у интервалу од 25 до 88 година. Просечна старост испитаника је била  $61,2 \pm 12,65$ .

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња школа 67,8%, затим подједнако основна школа и виша и висока са 16,1%, док са незавршеном основном школом није било анкетираних пацијената.

Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је свега 1,1% анкетираних, као осредњи 60,9%, а као добар 35,6% и веома добар 2,3%, приказано на графикону 1.

Графикон 1



## Резултати

Прва група питања се односи на квалитет превоза болесника до одељења за хемодијализу и могућност избора дана и времена дијализе.

Најчешћи начин превоза до дијализног места је организовани транспорт установе у којој се налази дијализа, 41 испитаник, затим приватним аутомобилом 28, организовани транспорт друге здравствене установе 14 и осталом врстом превоза 4 пацијента. Укупно 59 испитаника (67,8%) има организовани превоз и 28 (32,2%) приватно долази. Задовољство испитаника датим обележјима превоза дати су у табели 1, при чему су анкетирани могли да се изјасне о степену задовољства оценама од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) а под одговором Н/П (није примењиво) означава да у дијализном центру не постоји нпр. лифт.

Табела 1. Задовољство анкетираних пацијената карактеристикама превоза испитиваних пацијената до одељења за хемодијализу

Задовољство превозом	Оцена										Није примењиво	
	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан			
	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%
Врстом превоза	5	6,8	5	6,8	4	4,8	21	25,3	40	48,2	8	9,6
Дужином превоза	3	3,8	7	8,9	4	5,1	23	29,1	39	49,4	3	3,8
Условима паркинга	22	27,5	2	2,5	13	16,3	7	8,8	27	33,8	9	11,3
Приступ лифту	3	4,2	1	1,4	4	5,6	9	12,5	24	33,3	31	43,1
Приступ опреми за кретање	2	2,7	2	2,7	4	5,4	9	12,2	32	43,2	25	33,8

73,5% испитаника је изјавило да су задовољни врстом (веома задовољних 48,2% и задовољних 25,3%) превоза који користе за долазак у здравствену установу где им се пружа услуга дијализе. Просечна дужина превоза је 20,4 минута, и дужином трајање превоза задовољно је 78,5% испитаника. Сваки трећи испитаник није задовољан паркинг простором, а 11,3% не користи паркинг простор (н/п). Приступом лифту задовољно је 45,8%, не користи лифт 43,1% и незадовољно је њих 5,6%. Опрему за кретање (колица) не користи 33,8%. За 55,4% испитаника ова опрема је задовољавајућа и за 5,4% није одговарајућа.

92,8% пацијената је задовољно радним временом одељења за дијализу и 95% имају могућност избора дана који им одговара за дијализу, а 93,8% пацијената имају могућност избора периода дијализе током дана који им одговара.

Истраживање задовољства простором за дијализу дато је у табели 2 при чему су анкетирани могли да се изјасне о степену задовољства оценама од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично).

Табела 2. Задовољство испитаника карактеристикама простора где се обавља дијализе

Задовољство простором	Оцена										Просечна оцена
	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан		
	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%	
Расположиви простор	0	0	3	3,5	6	7,0	24	27,9	53	61,5	4,48
Простор за одмор	7	8,4	3	3,6	11	13,3	24	28,9	38	45,8	4,0
Температура просторије	0	0	0	0	3	3,5	20	23,5	62	72,9	4,69
Осветљење просторије	0	0	1	1,2	2	2,4	13	15,3	69	81,2	4,77
Буво буке	1	1,2	0	0	2	2,4	22	25,9	60	70,6	4,65
Други аспекти	0	0	0	0	1	3,2	11	35,5	19	61,3	4,58

У погледу услова у соби за дијализу анкетирани пацијенти су најзадовољнији осветљењем и температуром у просторији, а најмање условима просторије за одмор.

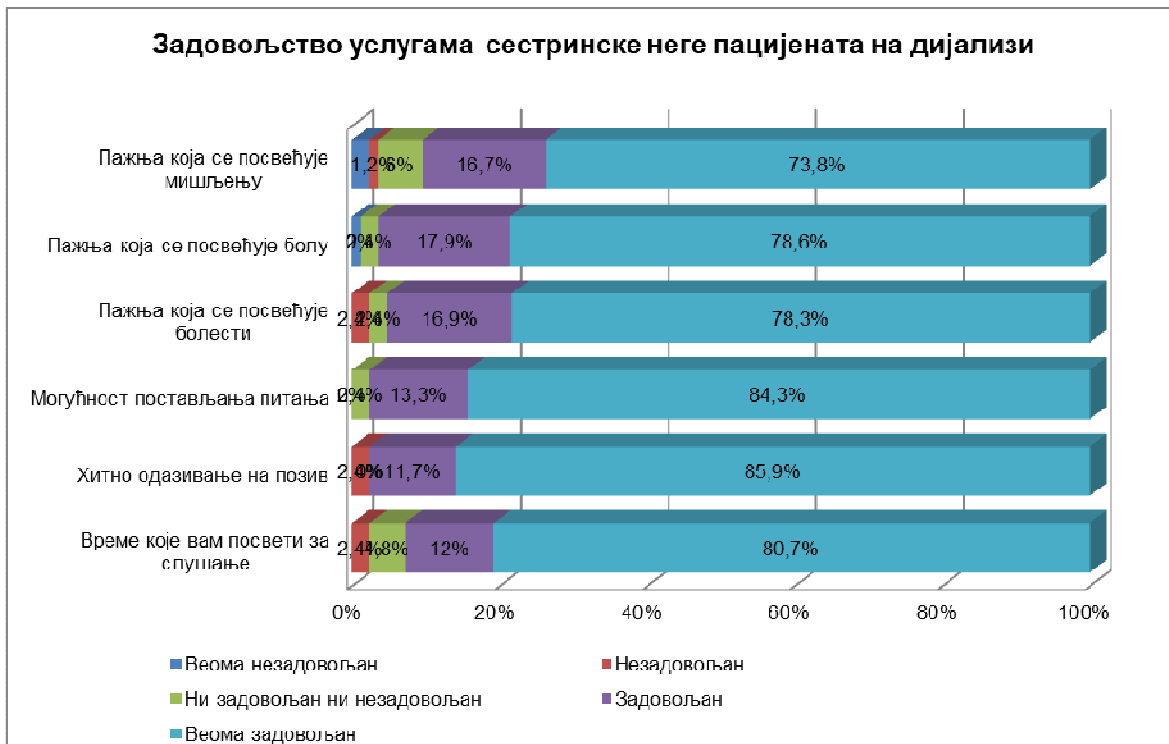
Табела 3. Задовољство испитаника карактеристикама опреме која се користи током дијализе

Задовољство карактеристикама опреме и условима	Оцена										Није примењиво	
	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан			
	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%
Инсталације у фотељи/постељи	11	13,1	2	2,4	9	10,7	11	13,1	45	53,6	6	7,1
Могућност забаве	13	15,9	1	1,2	9	11,0	18	22,0	34	41,5	6	8,5
Лагани оброк	8	9,4	6	7,1	16	18,8	22	25,9	31	36,5	2	2,4
Приступ гардероби	4	4,7	3	3,5	9	10,6	21	24,7	39	45,9	9	10,9
Услови у чекаоници	4	4,7	1	1,2	8	9,3	32	37,2	36	41,9	5	5,8
Услови у гардероби	4	4,7	4	4,7	9	10,6	28	32,6	40	46,5	1	1,2
Услови у тоалету	2	2,4	3	3,6	14	16,7	28	33,3	35	41,7	2	2,4

Највише незадовољних пацијената је било за квалитет лаганог оброка који се послужује, њих 14 (16,5%), и исто толико за могућност забаве током дијализе (ТВ, часописи и друго) незадовољно је 14 (17,1%), а потом постојећим инсталацијама у фотељи или дијализној постељи незадовољно је 13 (15,5%). Најмање незадовољних је било за услове у тоалету, у чекаоници и условима у гардероби и приступ гардероби, табела 3. Посматрано у односу на 2019.год. аспекти незадовољства и задовољства су исти али је проценат незадовољних мањи него у претходном истраживању.

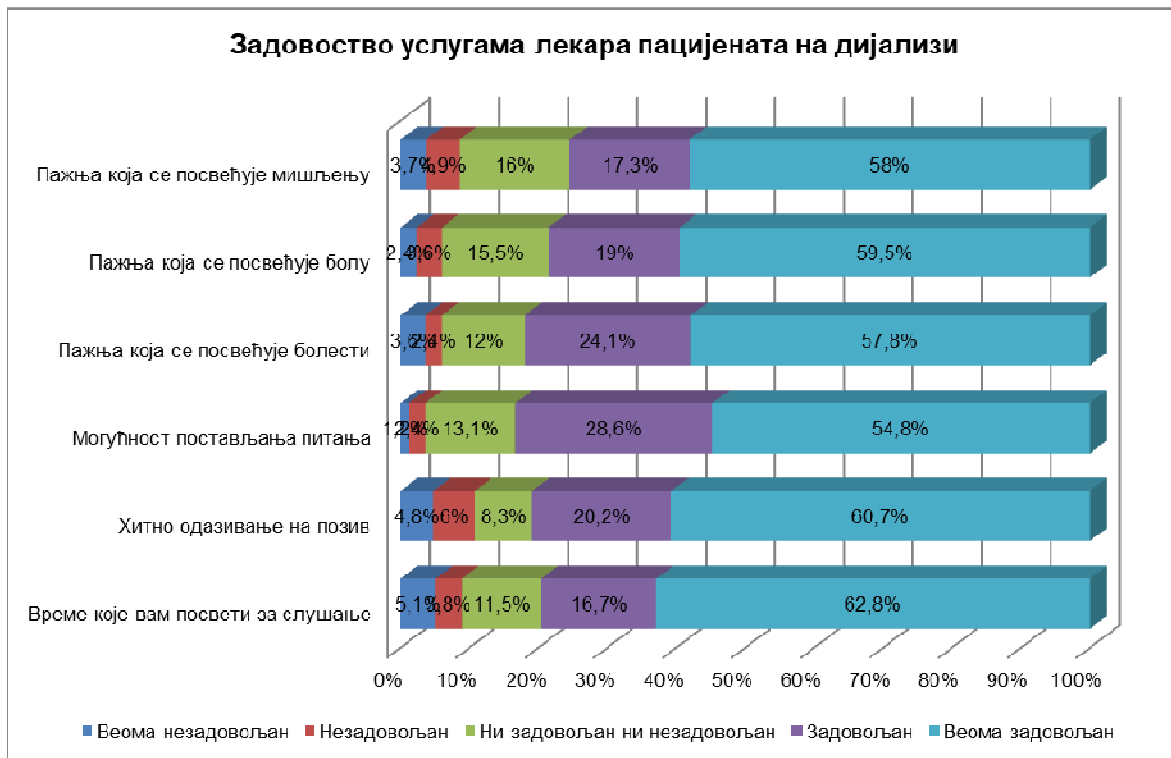
Посматрајући различите аспекте сестринске неге, пацијенти су исказали висок степен задовољства свим посматраним карактеристикама оцењујући их одличном оценом. Највећи број пацијената је незадовољан пажњом која се посвећује њиховом мишљењу њих 4, а најмање су били незадовољни могућношћу постављања питања сестрама које им пружају здравствене услуге где се за опције незадовољан и веома незадовољан није одлучио ниједан пацијент (Графикон бр.2).

Графикон бр.2



Степен задовољства лекарском бригом током дијализе има нешто ниже вредности у односу на задовољство сестринском негом. Највећи број пацијената је незадовољан хитном одзиву на њихов позив 9, а потом пажњом која се посвећује њиховом мишљењу и одвојеном времену за слушање по 7 пацијента. Најмање су били незадовољни могућношћу постављања питања доктору на дијализи 3 пацијента (Графикон бр.3).

Графикон бр.3



Испитивани су и други аспекти задовољства пацијента услугама лекара, могућности доношења одлука о свом лечењу и безбедности лечења. Највећи број пацијената је незадовољан учесталашћу лекарских прегледа (13), поштовањем интимности током посете и клиничког прегледа (11) и могућношћу личне консултације када то желе (9). По 5 пацијената је незадовољно могућношћу доношења одлука о свом лечењу и могућношћу приступа медицинској документацији. Најмање незадовољних је за поштовање процедура и пружање безбедних поступака дијализе (1 пацијент).

Графикон 4



Већина пацијената, њих 58 (66,7%) добро подноси дијализу. Придржавање савета лекара у вези са дијетом и уносом течности потврђује 78 (89,7%) пацијената и готово сви редовно узимају лекове 83 (95,4%). Само 7 пацијената (8,0%) је одговорило да скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу.

У табели 4 дата је учесталост задовољства информацијама које добијају од здравствених радника пре почетка дијализе. Пацијенти су најзадовољнији информисањем о начину тј. ограничењима у исхрани 94,2%, информације о току дијализе 89,6%, о терапији лековима 89,5% и начину преношења информација о резултатима лабораторијских тестова 88,4%. Најмање су пацијенти информисани о сексуалном животу 62,6%, затим о лековима који се финансирају из обавезног здравственог осигурања 76,2%, и информацијама о здравственом проблему и третману које су дате породици 77,9%. Највећи проценат незадовољних је кад су у питању информације о сексуалном животу 23,8%, потом о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања 10,8% и о могућностима дијализе 10,6%. Изузев информација о сексуалном животу, за све остале теме већина пацијената је задовољна квалитетом информација и проценат задовољних се креће у интервалу од 76,2% до 94,2%.

Табела 4. Задовољства датим информацијама о дијализи, лечењу и начину живота пацијената



Задовољство информацијама	Оцена										Просечна оцена
	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан		
	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%	
Могућности дијализе	3	3,5	6	7,1	11	12,9	20	23,5	45	52,9	4,15
Ток дијализе	2	2,3	3	3,5	4	4,7	22	25,6	55	64,0	4,45
Могуће компликације дијализе	2	2,3	3	3,5	10	11,6	15	17,4	56	65,1	4,4
Информације породици	4	4,7	1	1,2	14	16,3	17	19,8	50	58,1	4,26
Терапија лековима	2	2,3	2	2,3	5	5,8	21	24,4	56	65,1	4,48
Могуће компликације терапије лековима	2	2,4	2	2,4	9	10,8	21	25,3	49	59,0	4,36
Резултати лабораторијских тестова	1	1,2	3	3,5	6	7,0	14	16,3	62	72,1	4,55
Начин како су пренете информације о здравственом стању	5	5,8	1	1,2	7	8,1	16	18,6	57	66,3	4,38
О исхрани	1	1,2	1	1,2	3	3,5	23	27,1	57	67,1	4,58
О физичким активностима	7	8,3	1	1,2	6	7,1	30	35,7	40	47,6	4,13
О сексуалном животу	13	16,3	16	7,5	11	13,8	15	18,8	35	43,8	3,67
О лековима икоје финансира РФЗО	5	6,0	4	4,8	11	13,1	21	25,0	43	51,2	4,1

Значајно већи део пацијената њих 66 (75,9%) су морали из сопствених средстава да набављају лекове за дијализу које су им препоручили лекари из дијализног центра који прате њихову дијализу. Њих 13 (14,9%) су морали да одустану од узимања препорученог лека због цене лека. Навели су следеће лекове: осварен, рецормон, гутрон, калијум, резониум, витамини и др.

Велика већина, њих 78 (89,7%) знају кога да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног места.

Генерално задовољство дијализом у дијализним центрима у надлежности ЗЈЗ Краљево је исказало 79 пацијента (91,8%) што је нешто мањи проценат него у 2019.години и 97,2% би препоручило свој центар за дијализу другима који пате од исте болести.

Испитаници су дали предлоге да се унапреди процес пружања дијализе и они се у мањој мери односе на простор (већи простор, квалитетнији прозори,), затим на опрему (удобнији кревети, ТВ, апарати за кафу, бољи апарати и бољи сетови за дијализу) и бољу храну. Највећи број пацијената, нарочито у ОБ Краљево је имао примедбу на број лекара у центру за дијализу, готово сваки други пацијент. Појединачне примедбе су биле на број сестара који пружа услуге пацијентима.

У СБ за интерне болести Врњачка Бања сви пацијенти који су дали одговор (15) знају кога да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног центра, генерално су

задовољни дијализом и препоручили би је другима којима је потребна. У ОБ Краљево 9,9% не зна кога да контактира у случају хитне потребе када су ван дијализног центра, 2,9% генерално нису задовољни дијализом и 1,4% неби је препоручили другима.

## **ЗАКЉУЧЦИ**

1. Резултати добијени овим истраживањем су информативни и респектабилни за доношење спроводљивих одлука и указују на могућности интервенције. Већина пацијената на дијализи је исказала задовољство свим истраживаним аспектима дијализе, а мањина је била незадовољна појединим аспектима. Тежиште анализе је на незадовољству, примедбама и предлозима за унапређење и побољшање овог процеса којег најбоље познају и осећају пацијенти како би се обезбедиле потребне интервенције да се унапреди квалитет живота и лечења ових пацијената.

2. Највећа позитивна сагласност испитаника је постигнута за задовољство врстом превоза до дијализног центра који је у највећем случају организован од здравствене установе. Највећа негативна сагласност је незадовољство условима паркинга за оне који га користе.

3. Постоји висока сагласност за адекватност простора и опреме соба за дијализу. Најчешће замерке су дате простору за одмор.

4. Постоји висока сагласност за добре услове у чекаоници и незадовољство лаганим оброком који се послужује.

5. Постоји висока сагласност за задовољство бригом медицинских сестара о њима и најчешће замерке су пажња која се посвећује њихом мишљењу и хитност одазивања позиву.

6. Задовољство бригом лекара има нешто мање вредности средњих оцена у односу на бригу медицинских сестара.

7. У сопственом односу и понашању у дијализи највећа сагласност је постигнута за редовно узимање лекова 95,4% и придржавање савета лекара везано за дијету и унос течности 89,7%. Ипак још увек има пацијената (8%) који скраћују или прескачу време одређено за дијализу и 28,7% тешко подноси дијализу.

8. Добили смо високу сагласност за информисаност пацијената о различитим аспектима дијализе у интервалу од 62,6% до 94,2%. Најмања сагласност је везана за информисаност о сексуалном животу, о лековима који се финансирају из обавезног здравственог осигурања и информисаности породице о здравственом стању пацијента на дијализи 62,6% до 77,9%.

9. Не постоји финансијска доступност за све пацијенте и све лекове потребне пацијенту на хроничној дијализи. Значајно већи део пацијената њих 66 (75,9%) су морали из сопствених средстава да набављају лекове за дијализу које су им препоручили лекари из дијализног центра док је њих 15 (14,9%) морало да одустане од узимања препорученог лека због цене лека.