

*Завод за јавно здравље Краљево*

***ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЛЕЧЕЊЕМ НА  
ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ НА РАШКОМ ОКРУГУ У  
НАДЛЕЖНОСТИ ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2020.  
ГОДИНИ***

***СБ за интерне болести Врњачка Бања***

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 2020. 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 се врши хронични програм дијализе су:

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

Међутим, због већ познатих разлога, још актуелне епидемије вирусом SARS-CoV-2, истраживање задовољства корисника лечењем на хроничном програму дијализе је рађено само у СБ за интерне болести Врњачка Бања, тако да се Анализа и односи само на наведену здравствену установу, односно на пацијенте који ову услугу добијају у њој. Такође, поређење са претходном годином се односи само на наведену здравствену установу, тј. резултате задовољства корисника услугама дијализе у последње две године.

**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 почетком децембра месеца 2020. године. Учествовало је 14 пацијената на хроничном програму дијализе у СБ за интерне болести и сви пацијенти којима је понуђен упитник узели су учешће у анкетирању, тако да је стопа одговора 100%.

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.

Упитник у 2020.год. је допуњен питањем које се односи које се односи на локацију дијализног центра у смислу да ли се дијализа обавља у матичној установи или је морао због актуелне епидемиолошке ситуације да користи услуге друге здравствене установе.

С обзиром на то да СБ за интерне болести није била у Ковид систему, пацијенти који су били на хроничном програму дијализе су ове услуге добијали у матичној установи.

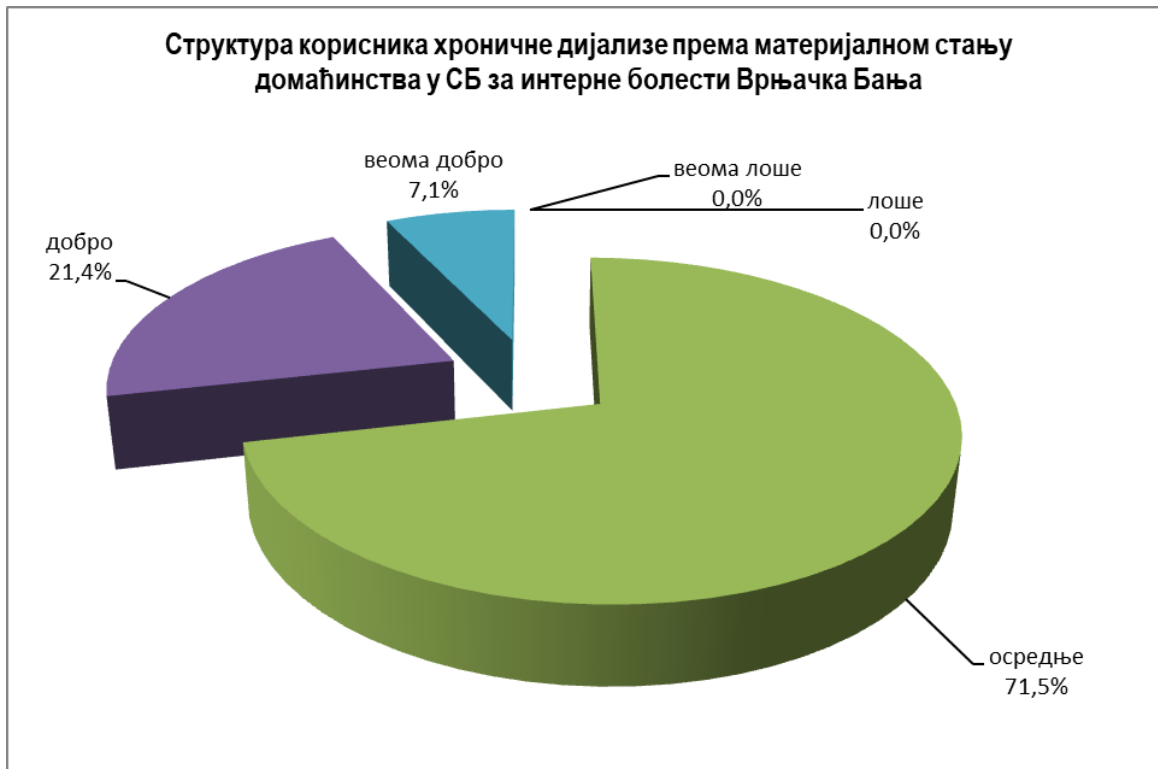
### **Демографско-социјална обележја**

Дистрибуција према полу испитаника је била 57,1% мушкараца и 42,9% жена. Старост је у интервалу од 55 до 80 година. Просечна старост испитаника је била 70.1 година.

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња школа 42,9%, затим основна школа 21,4%, исто толико и виша и висока, а најмање је пацијената са незавршеном основном школом 14,3%.

Свој материјални положај као веома лош и лош није оценио ниједан анкетирани пацијент, као осредњи 71,5%, а као добар 21.4% и веома добар 7,1%, приказано на графикону 1.

Графикон 1



### Резултати

Као што је већ речено, СБ за интерне болести није била Covid болница ни у једном период године, тако да пацијенти који су били на хроничном програму дијализе су ове услуге добијали у матичној установи.

Након демографских карактеристика анкетираних, 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 обавља дијализа-8 испитаника-57.1%, затим организовани транспорт друге здравствене установе 5 испитаника-37.7% и 1 испитаник је написао да долази аутобусом-7.2%. Укупно 13 испитаника (94,8%) има организовани превоз и 1 (7,2%) приватно долази. Задовољство испитаника датим обележјима превоза дати су у табели 1

Табела 1. Обележја превоза испитиваних пацијената до одељења за хемодијализу

Задовољство превозом	да		не		Не користи паркинг/ лифт/ колица	
	апсолутни број	%	апсолутни број	%	апсолутни број	%
Врстом превоза	11	78,6	3	21,4		
Дужином превоза	13	92,9	1	7,1		
Условима паркинга	11	78,6	1	7,1	2	14,3
Пристап лифту	7	50	0	0	7	50
Пристап опреми за кретање	10	71,4	0	0	4	28,6

За 78,6% испитаника ова врста превоза им одговара. Просечна дужина превоза је 23 минута. То трајање превоза одговара за 92,9% испитаника. За 7,1% испитаника није одговарајући паркинг простор, а 78,6% су задовољни условима паркинга. 14,3% не користи паркинг простор. Приступом лифту задовољно је 50%, а друга половина испитаника не користи лифт. Опрему за кретање (колица) не користи 28,6%, а за 71,4% испитаника ова опрема је одговарајућа.

За 92,9% пацијената је одговарајуће радно време одељења за дијализу и имају могућност избора дана који им одговара за дијализу. 28,6% пацијената имају могућност избора периода дијализе током дана који им одговара.

Истраживање задовољства простором за дијализу дато је у табели 2.

Табела 2. Испитивана обележја опремљености и простора током дијализе

Задовољство простором	да		не		не постоји	
	апсолутни број	%	апсолутни број	%	апсолутни број	%
Адекватна опрема	13	92,9	1	7,1		
Инсталације	13	92,9	1	7,1	0	0
Могућност забаве	13	92,9	1	7,1	0	0
Лагани оброк	13	92,9	1	7,1	0	0
Приступ гардероби	13	92,9	1	7,1	0	0
Услови у чекаоници	13	92,9	1	7,1	0	0
Услови у гардероби	12	85,7	2	14,3	0	0
Услови у тоалету	13	92,9	1	7,1	0	0

Услови у погледу простора током дијализе су адекватно опремљени сматра 92,9% пацијената. 7,1% сматра да нема адекватне опремљености. За неадекватну опремљеност и могућност побољшања један испитаник је навео расположив простор, а један је код ставке други аспекти написао *вага*. Највише незадовољних пацијената је било за квалитет услова у гардероби, табела 2.

Задовољство сестринском бригом током дијализе исказало је свих 14 пацијената, при чему је један пацијент као примедбу ставио на недовољно обраћање пажње болу који пацијент осећа и могућности постављања питања.

Задовољство лекарском бригом током дијализе исказало је такође свих 14 анкетираних корисника, а примедбе су дали иста два пацијента која су написала коментар за медицинске сестре.

Испитивани су и други аспекти задовољства пацијента услугама лекара, могућности доношења одлука о свом лечењу и безбедности лечења (дато у табели 3 и графикону 2). Сви анкетирани пацијенти су се изјаснили да су задовољни.

Табела 3. Испитивана обележја задовољства услугама лекара у процесу дијализе

Задовољство радом лекара	да		не	
	апсолутни број	%	апсолутни број	%
Брига лекара	14	100		
Могућност доношења одлука о лечењу	14	100		
Учесталост лекарских прегледа	14	100		
Могућност личне консултације	14	100		
Поштовање интимности	14	100		
Пристап медицинској документацији	14	100		
Процедуре и безбедност	14	100		

Графикон 2



Већина пацијената, њих 12 (85,7%) добро подноси дијализу. Придржавање савета лекара у вези са дијетом и уносом течности потврђује 10 (71,4%) пацијената и сви редовно узимају лекове. Само један пацијент (7,1%) је одговорио да скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу.

У табели 4 дата је учесталост задовољства информацијама које добијају од здравствених радника. Пацијенти су најзадовољнији информацијама о току дијализе (100%), о терапији лековима 100%, могућим компликацијама терапије лековима 100% и информацијама које добијају о ограничењима у исхрани 100%. Најмање су пацијенти информисани о сексуалном животу 50%, затим о лековима који се финансирају из обавезног здравственог осигурања 78,6% и о физичким активностима 78,6%. Нису добили информације

о сексуалном животу 21,4% и о лековима који се финансирају из обавезног осигурања 21,4%. Неинформисаност за остале теме своди се на појединачне случајеве (мали бројеви), па можемо закључити да су пацијенти добро информисани о различитим аспектима болести, третмана и начина живота. Изузев информација о сексуалном животу, за све остале теме већина пацијената је сагласна да је информисана и учесталост се креће у интервалу од 78,6% до 100%.

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

Задовољство информацијама	да		не		нису добили информацију	
	апсолутни број	%	апсолутни број	%	апсолутни број	%
Могућности дијализе	12	85,7	2	14,3		
Ток дијализе	14	100				
Могуће компликације	12	85,7	2	14,3		
Информације породици	13	92,9	1	7,1		
Терапија лековима	14	100				
Могуће компликације од лекова	14	100				
Резултати лабораторијских тестова	13	92,9	1	7,1		
Информације о здравственом стању	13	92,9	1	7,1		
О исхрани	14	100				
О физичким активностима	11	78,6	1	7,1	2	14,3
О сексуалном животу	7	50	2	21,4	3	28,6
О лековима из РФЗО	11	78,6	3	21,4		

Више од половине анкетираних пацијената њих 9 (64.3%) су морали из сопствених средстава да набављају лекове за дијализу које су им препоручили лекари из дијализног центра који прате њихову дијализу. Њих 4 (28,6%) су морали да одустану од узимања препорученог лека због цене лека. Навели су следеће лекове: нолпаза, детралекс. Неки не знају, не сећају се назива лека.

Сви анкетирани пацијенти знају кога да контактирају у случају хитне потребе када су ван дијализног места.

Генерално задовољство дијализом у свом дијализном центру је исказало свих 14 анкетираних пацијента и сви би препоручили свој центар за дијализу другима који пате од исте болести.

Испитаници су дали предлоге да се унапреди процес пружања дијализе и они се односе на опрему (уместо кревета фотелја, боља опрема), врста превоза (посебно возило за дијализу).

## **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. Сви анкетирани пацијенти су дијализирани у матичној установи, у овом случају у СБ за интерне болести Врњачка Бања јер ова здравствене установа није ни у једном тренутку била Ковид болница.
3. Највећа позитивна сагласност испитаника је постигнута за задовољство радним временом дијализног центра и могућношћу избора дана за дијализу, док је време пружања услуге дијализе дефинисано и не постоји могућност избора за највећи проценат пацијената. Највећа негативна сагласност је незадовољство условима приступа лифту.
4. Постоји висока сагласност за адекватност простора и опреме соба за дијализу.
5. Постоји висока сагласност за добре услове у чекаоници и благо незадовољство условима у гардероби.
6. Постоји висока сагласност за задовољство бригом медицинских сестара о њима и најчешће замерке су пажња која се посвећује њиховој болести и могућност постављања питања.
7. Постоји висока сагласност за задовољство бригом лекара о њима (100%) која је иста као и брига медицинских сестара (100,0%) и најчешће замерке незадовољних су као и код рада медицинских сестара.
8. У сопственом односу и понашању у дијализи највећа сагласност је постигнута за редовно узимање лекова 100%, 71,4% анкетираних се придржавају савета лекара везано за дијету и унос течности, 7,1% скраћује или прескаче време одређено за дијализу, а чак 85,7% тешко подноси дијализу.
9. Добили смо високу сагласност за информисаност пацијената о различитим аспектима дијализе у интервалу од 50% до 100%. Најмања сагласност је везана за информисаност о сексуалном животу, о лековима који се финансирају из обавезног здравственог осигурања и физичким активностима у интервалу 50% до 78,6%.
10. Не постоји финансијска доступност за све пацијенте и све лекове потребне пацијенту на хроничној дијализи. Нешто већи део пацијената њих 9 (64.3%) су морали из сопствених средстава да набављају лекове за дијализу које су им препоручили лекари из дијализног центра док је њих 4 (28,6%) морало да одустане од узимања препорученог лека због цене лека.