

*Zavod za javno zdravlje Kraljevo*

***ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA LEČENJEM NA  
HRONIČNOM PROGRAMU DIJALIZE NA RAŠKOM OKRUGU U  
NADLEŽNOSTI ZAVODA ZA JAVNO ZDRAVLJE KRALJEVO U 2021.  
GODINI***

Izveštaj pripremila

Prim. dr Ljiljana Banjanac

# ***Istraživanje zadovoljstva korisnika lečenjem na hroničnom programu dijalize na odeljenjima za hemodijalizu na području dela Raškog okruga u nadležnosti Zavoda za javno zdravlje Kraljevo za 2021. godinu***

## ***Uvod***

Lično zadovoljstvo pacijenata na hroničnom programu dijalize je jedna od priznatih mera (instrumenata) za merenje kvaliteta zdravstvene zaštite za ove bolesnike. Ugrađivanje gledišta pacijenta zajedno sa drugim elementima kvaliteta zdravstvene zaštite osigurava sistematsko i kontinuirano praćenje kvaliteta usluga dijalize i važan su element sadržaja evaluacije, promena i planiranja intervencija u ovoj oblasti lečenja. Implementacija predloženih mera ove vrste istraživanja naročito utiče na unapređenje zdravstvene zaštite ovih pacijenata.

Zdravstvene ustanove Raškog okruga, u nadležnosti Zavoda za javno zdravlje Kraljevo, (u daljem tekstu ZJZ Kraljevo) u kojima je rađeno ovo istraživanje su:

1. Opšta bolnica Kraljevo,
2. Specijalna bolnica za interne bolesti Vrnjačka Banja ( u daljem tekstu SB za interne bolesti).

## ***Cilj***

Ovo istraživanje se sprovodi zbog sledećih ciljeva vezanih za poboljšanje zdravstvene zaštite:

1. zadovoljstvo bolesnika ima uticaja na zdravstveno stanje i terapijske ishode,
2. povećanje individualnosti i humanosti dijaliznog tretmana (težnja personalizovanoj medicini),
3. pravo bolesnika da bude informisan o svojim pravima, dužnostima, načinima ostvarivanja prava, planu dijaliznog lečenja, o zdravom ponašanju, o lekovima
4. povećanje kvaliteta prevoza, prostora, smeštaja i celokupnog tretmana u toku dijalize,
5. dobijanje komparativnih podataka koji omogućavaju međusobno upoređivanje odeljenja za hemodijalizu,
6. dobijena saznanja mogu doprineti izradi smernica za poboljšanje uočenih nedostataka,
7. povećanje kvaliteta usluge bolesnicima na hroničnom programu dijalize

## ***Metod rada***

Istraživanje je sprovedeno putem anonimnih upitnika tokom jednonedeljnog razdoblja za bolesnike na hroničnom programu dijalize od u decembru mesecu 2021 godine. Od ukupno 92 pacijenta na hroničnom programu dijalize u istraživanju je učestvovalo je 87 pacijenata, i to 71 u OB Kraljevo i 16 u SB za interne bolesti, tako da je stopa odgovora visoka-94.5%.

Upitnik sadrži demografsko-socijalne podatke o ispitaniku: uzrast, pol, obrazovanje i materijalni status. Pitanja za potvrđivanje zadovoljstva su zatvorena (sa ponuđenim odgovorima) i sa mogućnošću da se na kraju upišu posebni komentari.

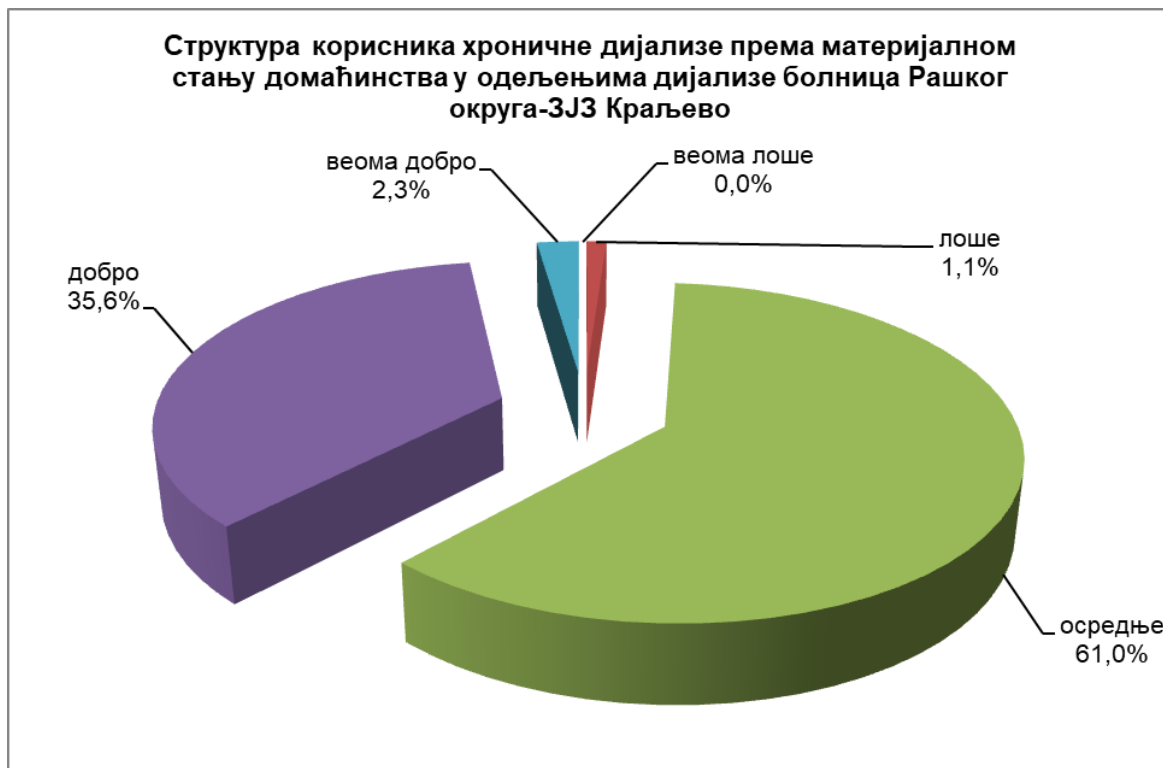
### **Demografsko-socijalna obeležja**

Distribucija prema polu ispitanika je bila 58,6% muškaraca i 41,4% žena. Starost je u intervalu od 25 do 88 godina. Prosečna starost ispitanika je bila  $61,2 \pm 12,65$ .

Distribucija prema obrazovanju je bila sledeća: najzastupljenija je srednja škola 67,8%, zatim podjednako osnovna škola i viša i visoka sa 16,1%, dok sa nezavršenom osnovnom školom nije bilo anketiranih pacijenata.

Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenilo je svega 1,1% anketiranih, kao osrednji 60,9%, a kao dobar 35,6% i veoma dobar 2,3%, prikazano na grafikonu 1.

Grafikon 1



## Rezultati

Prva grupa pitanja se odnosi na kvalitet prevoza bolesnika do odeljenja za hemodijalizu i mogućnost izbora dana i vremena dijalize.

Najčešći način prevoza do dijaliznog mesta je organizovani transport ustanove u kojoj se nalazi dijaliza, 41 ispitanik, zatim privatnim automobilom 28, organizovani transport druge zdravstvene ustanove 14 i ostalom vrstom prevoza 4 pacijenta. Ukupno 59 ispitanika (67,8%) ima organizovani prevoz i 28 (32,2%) privatno dolazi. Zadovoljstvo ispitanika datim obeležjima prevoza dati su u tabeli 1, pri čemu su anketirani mogli da se izjasne o stepenu zadovoljstva ocenama od 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično) a pod odgovorom N/P (nije primenjivo) označava da u dijaliznom centru ne postoji npr. lift.

Tabela 1. Zadovoljstvo anketiranih pacijenata karakteristikama prevoza ispitivanih pacijenata do odeljenja za hemodijalizu

Zadovoljstvo prevozom	Ocena										Nije primenjivo	
	Veoma nezadovoljan		Nezadovoljan		Ni zadovoljan ni nezadovoljan		Zadovoljan		Veoma zadovoljan			
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Vrstom prevoza	5	6,8	5	6,8	4	4,8	21	25,3	40	48,2	8	9,6
Dužinom prevoza	3	3,8	7	8,9	4	5,1	23	29,1	39	49,4	3	3,8
Uslovima parkinga	22	27,5	2	2,5	13	16,3	7	8,8	27	33,8	9	11,3
Pristup liftu	3	4,2	1	1,4	4	5,6	9	12,5	24	33,3	31	43,1
Pristup opremi za kretanje	2	2,7	2	2,7	4	5,4	9	12,2	32	43,2	25	33,8

73,5% ispitanika je izjavilo da su zadovoljni vrstom (veoma zadovoljnih 48,2% i zadovoljnih 25,3%) prevoza koji koriste za dolazak u zdravstvenu ustanovu gde im se pruža usluga dijalize. Prosečna dužina prevoza je 20,4 minuta, i dužinom trajanje prevoza zadovoljno je 78,5% ispitanika. Svaki treći ispitanik nije zadovoljan parking prostorom, a 11,3% ne koristi parking prostor (n/p). Pristupom liftu zadovoljno je 45,8%, ne koristi lift 43,1% i nezadovoljno je njih 5,6%. Opremu za kretanje (kolica) ne koristi 33,8%. Za 55,4% ispitanika ova oprema je zadovoljavajuća i za 5,4% nije odgovarajuća.

92,8% pacijenata je zadovoljno radnim vremenom odeljenja za dijalizu i 95% imaju mogućnost izbora dana koji im odgovara za dijalizu, a 93,8% pacijenata imaju mogućnost izbora perioda dijalize tokom dana koji im odgovara.

Istraživanje zadovoljstva prostorom za dijalizu dato je u tabeli 2 pri čemu su anketirani mogli da se izjasne o stepenu zadovoljstva ocenama od 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično).

Tabela 2. Zadovoljstvo ispitanika karakteristikama prostora gde se obavlja dijalize

Zadovoljstvo prostorom	Ocena										Prosečna ocena
	Veoma nezadovoljan		Nezadovoljan		Ni zadovoljan ni nezadovoljan		Zadovoljan		Veoma zadovoljan		
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	
Raspoloživi prostor	0	0	3	3,5	6	7,0	24	27,9	53	61,5	4,48
Prostor za odmor	7	8,4	3	3,6	11	13,3	24	28,9	38	45,8	4,0
Temperatura prostorije	0	0	0	0	3	3,5	20	23,5	62	72,9	4,69
Osvetljenje prostorije	0	0	1	1,2	2	2,4	13	15,3	69	81,2	4,77
Buvo buke	1	1,2	0	0	2	2,4	22	25,9	60	70,6	4,65
Drugi aspekti	0	0	0	0	1	3,2	11	35,5	19	61,3	4,58

U pogledu uslova u sobi za dijalizu anketirani pacijenti su najzadovoljniji osvetljenjem i temperaturom u prostoriji, a najmanje uslovima prostorije za odmor.

Tabela 3. Zadovoljstvo ispitanika karakteristikama opreme koja se koristi tokom dijalize

Zadovoljstvo karakteristikama opreme i uslovima	Ocena										Nije primenjivo	
	Veoma nezadovoljan		Nezadovoljan		Ni zadovoljan ni nezadovoljan		Zadovoljan		Veoma zadovoljan			
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Instalacije u fotelji/postelji	11	13,1	2	2,4	9	10,7	11	13,1	45	53,6	6	7,1
Mogućnost zabave	13	15,9	1	1,2	9	11,0	18	22,0	34	41,5	6	8,5
Lagani obrok	8	9,4	6	7,1	16	18,8	22	25,9	31	36,5	2	2,4
Pristup garderobi	4	4,7	3	3,5	9	10,6	21	24,7	39	45,9	9	10,9
Uslovi u čekaonici	4	4,7	1	1,2	8	9,3	32	37,2	36	41,9	5	5,8
Uslovi u garderobi	4	4,7	4	4,7	9	10,6	28	32,6	40	46,5	1	1,2
Uslovi u toaletu	2	2,4	3	3,6	14	16,7	28	33,3	35	41,7	2	2,4

Najviše nezadovoljnih pacijenata je bilo za kvalitet laganog obroka koji se poslužuje, njih 14 (16,5%), i isto toliko za mogućnost zabave tokom dijalize (TV, časopisi i drugo) nezadovoljno je 14 (17,1%), a potom postojećim instalacijama u fotelji ili dijaliznoj postelji nezadovoljno je 13 (15,5%). Najmanje nezadovoljnih je bilo za uslove u toaletu, u čekaonici i uslovima u garderobi i pristup garderobi, tabela 3. Posmatrano u odnosu na 2019.god. aspekti nezadovoljstva i zadovoljstva su isti ali je procenat nezadovoljnih manji nego u prethodnom istraživanju.

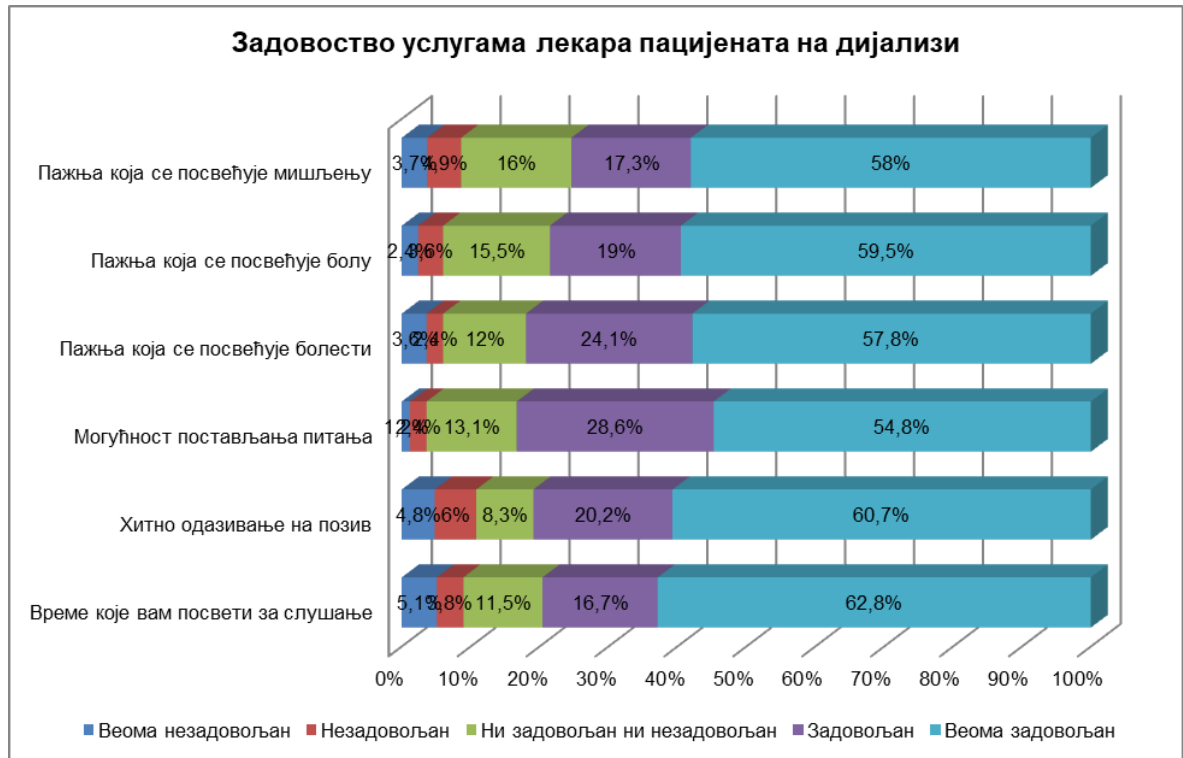
Posmatrajući različite aspekte sestrinske nege, pacijenti su iskazali visok stepen zadovoljstva svim posmatranim karakteristikama ocenjujući ih odličnom ocenom. Najveći broj pacijenata je nezadovoljan pažnjom koja se posvećuje njihovom mišljenju njih 4, a najmanje su bili nezadovoljni mogućnošću postavljanja pitanja sestrama koje im pružaju zdravstvene usluge gde se za opcije nezadovoljan i veoma nezadovoljan nije odlučio nijedan pacijent (Grafikon br.2).

Grafikon br.2



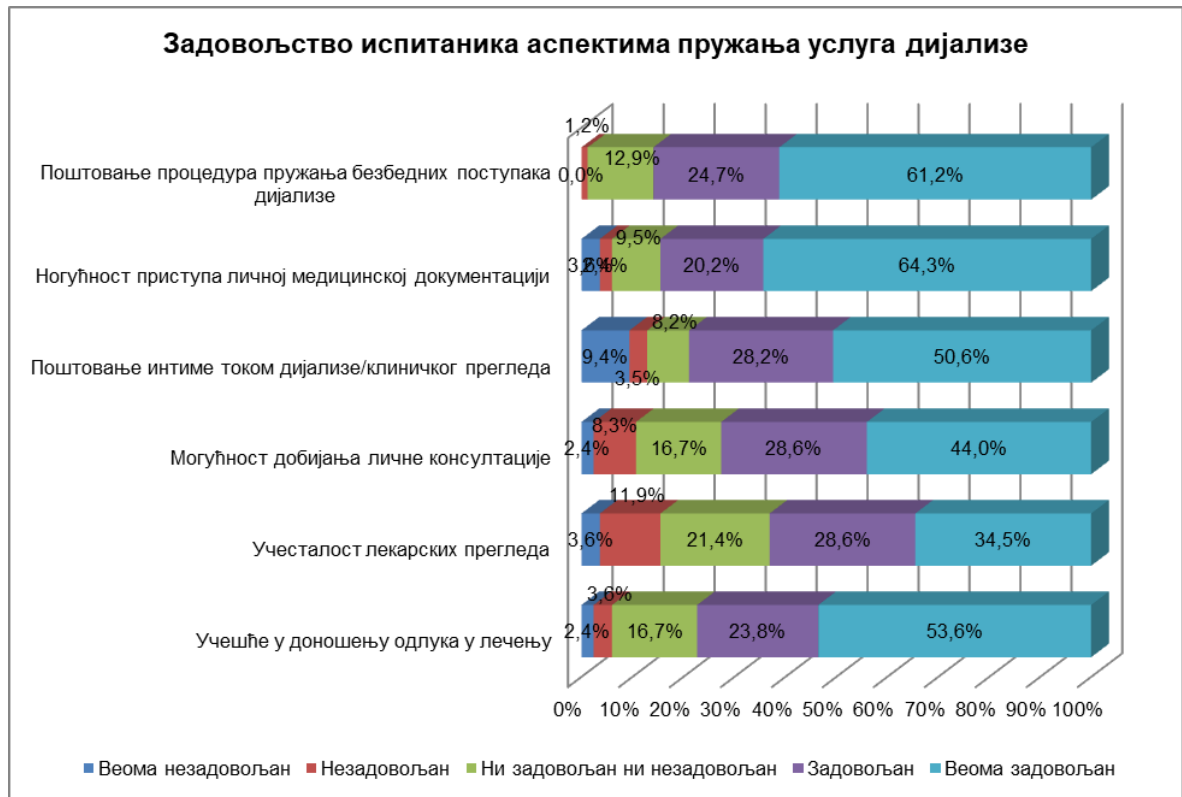
Stepen zadovoljstva lekarskom brigom tokom dijalize ima nešto niže vrednosti u odnosu na zadovoljstvo sestrinskom negom. Najveći broj pacijenata je nezadovoljan hitnom odzivu na njihov poziv 9, a potom pažnjom koja se posvećuje njihovom mišljenju i odvojenom vremenu za slušanje po 7 pacijenta. Najmanje su bili nezadovoljni mogućnošću postavljanja pitanja doktoru na dijalizi 3 pacijenta (Grafikon br.3).

Grafikon br.3



Ispitivani su i drugi aspekti zadovoljstva pacijenta uslugama lekara, mogućnosti donošenja odluka o svom lečenju i bezbednosti lečenja. Najveći broj pacijenata je nezadovoljan učestalošću lekarskih pregleda (13), poštovanjem intimnosti tokom posete i kliničkog pregleda (11) i mogućnošću lične konsultacije kada to žele (9). Po 5 pacijenata je nezadovoljno mogućnošću donošenja odluka o svom lečenju i mogućnošću pristupa medicinskoj dokumentaciji. Najmanje nezadovoljnih je za poštovanje procedura i pružanje bezbednih postupaka dijalize (1 pacijent).

Grafikon 4



Већина пацијената, njih 58 (66,7%) добро podnosi dijalizu. Pridržavanje saveta lekara u vezi sa dijetom i unosom tečnosti potvrđuje 78 (89,7%) пацијената i gotovo svi redovno uzimaju lekove 83 (95,4%). Samo 7 пацијената (8,0%) je odgovorilo da skraćuje/preskače vreme koje je određeno za dijalizu.

U tabeli 4 data je učestalost zadovoljstva informacijama koje dobijaju od zdravstvenih radnika pre početka dijalize. Pacijenti su najzadovoljniji informisanjem o načinu tj. ograničenjima u ishrani 94,2%, informacije o toku dijalize 89,6%, o terapiji lekovima 89,5% i načinu prenošenja informacija o rezultatima laboratorijskih testova 88,4%. Najmanje su pacijenti informisani o seksualnom životu 62,6%, zatim o lekovima koji se finansiraju iz obaveznog zdravstvenog osiguranja 76,2%, i informacijama o zdravstvenom problemu i tretmanu koje su date porodici 77,9%. Najveći procenat nezadovoljnih je kad su u pitanju informacije o seksualnom životu 23,8%, potom o lekovima koji se finansiraju iz sredstava obaveznog zdravstvenog osiguranja 10,8% i o mogućnostima dijalize 10,6%. Izuzev informacija o seksualnom životu, za sve ostale teme većina pacijenata je zadovoljna kvalitetom informacija i procenat zadovoljnih se kreće u intervalu od 76,2% do 94,2%.



Zadovoljstvo informacijama	Ocena										Prosečna ocena
	Veoma nezadovoljan		Nezadovoljan		Ni zadovoljan ni nezadovoljan		Zadovoljan		Veoma zadovoljan		
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	
Mogućnosti dijalize	3	3,5	6	7,1	11	12,9	20	23,5	45	52,9	4,15
Tok dijalize	2	2,3	3	3,5	4	4,7	22	25,6	55	64,0	4,45
Moguće komplikacije dijalize	2	2,3	3	3,5	10	11,6	15	17,4	56	65,1	4,4
Informacije porodici	4	4,7	1	1,2	14	16,3	17	19,8	50	58,1	4,26
Terapija lekovima	2	2,3	2	2,3	5	5,8	21	24,4	56	65,1	4,48
Moguće komplikacije terapije lekovima	2	2,4	2	2,4	9	10,8	21	25,3	49	59,0	4,36
Rezultati laboratorijskih testova	1	1,2	3	3,5	6	7,0	14	16,3	62	72,1	4,55
Način kako su prenete informacije o zdravstvenom stanju	5	5,8	1	1,2	7	8,1	16	18,6	57	66,3	4,38
O ishrani	1	1,2	1	1,2	3	3,5	23	27,1	57	67,1	4,58
O fizičkim aktivnostima	7	8,3	1	1,2	6	7,1	30	35,7	40	47,6	4,13
O seksualnom životu	13	16,3	16	7,5	11	13,8	15	18,8	35	43,8	3,67
O lekovima ikoje finansira RFZO	5	6,0	4	4,8	11	13,1	21	25,0	43	51,2	4,1

Tabela 4. Zadovoljstva datim informacijama o dijalizi, lečenju i načinu života pacijenata

Značajno veći deo pacijenata njih 66 (75.9%) su morali iz sopstvenih sredstava da nabavljaju lekove za dijalizu koje su im preporučili lekari iz dijaliznog centra koji prate njihovu dijalizu. Njih 13 (14,9%) su morali da odustanu od uzimanja preporučenog leka zbog cene leka. Naveli su sledeće lekove: osvaren, recormon, gutron, kalijum, rezonium, vitamini i dr.

Velika većina, njih 78 (89,7%) znaju koga da kontaktiraju u slučaju hitne potrebe kada su van dijaliznog mesta.

Generalno zadovoljstvo dijalizom u dijaliznim centrima u nadležnosti ZJZ Kraljevo je iskazalo 79 pacijenta (91,8%) što je nešto manji procenat nego u 2019.godini i 97,2% bi preporučilo svoj centar za dijalizu drugima koji pate od iste bolesti.

Ispitanici su dali predloge da se unapredi proces pružanja dijalize i oni se u manjoj meri odnose na prostor (veći prostor, kvalitetniji prozori.), zatim na opremu (udobniji kreveti, TV, aparati za kafu, bolji aparati i bolji setovi za dijalizu) i bolju hranu. Najveći broj pacijenata, naročito u OB Kraljevo je imao primedbu na broj lekara u centru za dijalizu, gotovo svaki drugi pacijent. Pojedinačne primedbe su bile na broj sestara koji pruža usluge pacijentima.

U SB za interne bolesti Vrnjačka Banja svi pacijenti koji su dali odgovor (15) znaju koga da kontaktiraju u slučaju hitne potrebe kada su van dijaliznog centra, generalno su zadovoljni dijalizom

i preporučili bi je drugima kojima je potrebna. U OB Kraljevo 9,9% ne zna koga da kontaktira u slučaju hitne potrebe kada su van dijaliznog centra, 2,9% generalno nisu zadovoljni dijalizom i 1,4% nebi je preporučili drugima.

## **ZAKLJUČCI**

1. Rezultati dobijeni ovim istraživanjem su informativni i respektabilni za donošenje sprovedljivih odluka i ukazuju na mogućnosti intervencije. Većina pacijenata na dijalizi je iskazala zadovoljstvo svim istraživanim aspektima dijalize, a manjina je bila nezadovoljna pojedinim aspektima. Težište analize je na nezadovoljstvu, primedbama i predlozima za unapređenje i poboljšanje ovog procesa kojeg najbolje poznaju i osećaju pacijenti kako bi se obezbedile potrebne intervencije da se unapredi kvalitet života i lečenja ovih pacijenata.

2. Najveća pozitivna saglasnost ispitanika je postignuta za zadovoljstvo vrstom prevoza do dijaliznog centra koji je u najvećem slučaju organizovan od zdravstvene ustanove. Najveća negativna saglasnost je nezadovoljstvo uslovima parkinga za one koji ga koriste.

3. Postoji visoka saglasnost za adekvatnost prostora i opreme soba za dijalizu. Najčešće zamerke su date prostoru za odmor.

4. Postoji visoka saglasnost za dobre uslove u čekaonici i nezadovoljstvo laganim obrokom koji se poslužuje.

5. Postoji visoka saglasnost za zadovoljstvo brigom medicinskih sestara o njima i najčešće zamerke su pažnja koja se posvećuje njimom mišljenju i hitnost odazivanja pozivu.

6. Zadovoljstvo brigom lekara ima nešto manje vrednosti srednjih ocena u odnosu na brigu medicinskih sestara.

7. U sopstvenom odnosu i ponašanju u dijalizi najveća saglasnost je postignuta za redovno uzimanje lekova 95,4% i pridržavanje saveta lekara vezano za dijetu i unos tečnosti 89,7%. Ipak još uvek ima pacijenata (8%) koji skraćuju ili preskaču vreme određeno za dijalizu i 28,7% teško podnosi dijalizu.

8. Dobili smo visoku saglasnost za informisanost pacijenata o različitim aspektima dijalize u intervalu od 62,6% do 94,2%. Najmanja saglasnost je vezana za informisanost o seksualnom životu, o lekovima koji se finansiraju iz obaveznog zdravstvenog osiguranja i informisanosti porodice o zdravstvenom stanju pacijenta na dijalizi 62,6% do 77,9%.

9. Ne postoji finansijska dostupnost za sve pacijente i sve lekove potrebne pacijentu na hroničnoj dijalizi. Značajno veći deo pacijenata njih 66 (75,9%) su morali iz sopstvenih sredstava da nabavljaju lekove za dijalizu koje su im preporučili lekari iz dijaliznog centra dok je njih 15 (14,9%) moralo da odustane od uzimanja preporučenog leka zbog cene leka.