

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЛЕЧЕЊЕМ НА
ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ НА РАШКОМ ОКРУГУ У
НАДЛЕЖНОСТИ ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ КРАЉЕВО У 2024.
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 2024. 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 „Студеница“ Краљево (у даљем тексту ОБ 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 персонализованог медицине),
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 у новембру месецу 2024.године.

У 2024.год. је дошло до измене у Упитнику о Задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе како у демографским подацима тако и код питања везаних за задовољство различитим аспектима пружања услуга хроничним програмом дијализе.

Од укупно 113 пацијента на хроничном програму дијализе у истраживању је учествовало, 88 пацијената, и то 73 у ОБ Краљево и 15 у СБ за интерне болести, тако да је стопа одговора-77.9%, за разлику од претходних година када су сви дијализирани пацијенти учествовали у анкетирању.

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

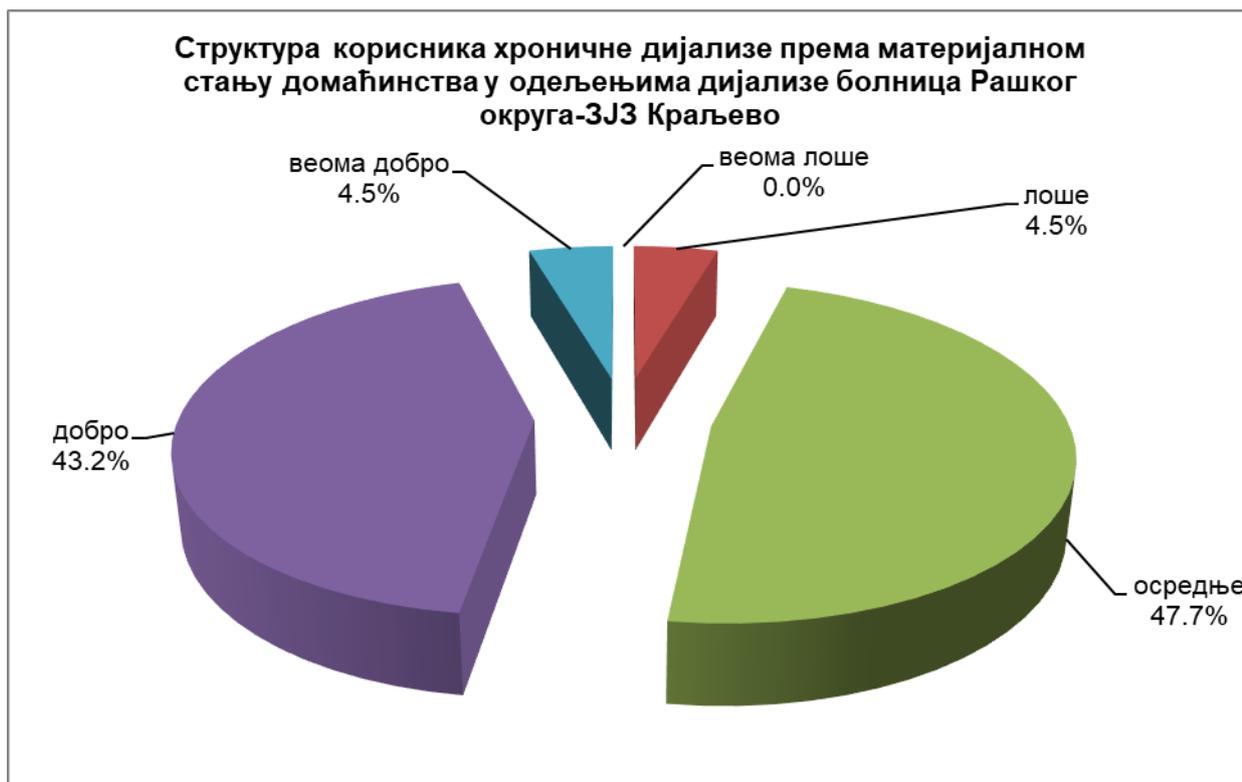
Демографско-социјална обележја

Дистрибуција према полу испитаника је била 59.1% мушкараца и 40.9% жена. Старост је у интервалу од 27 до 88 година. Просечна старост испитаника је била 62.88 ± 12.82 .

Дистрибуција према образовању је била следећа: најзаступљенија је средња школа 63.6%, затим виша и висока са 20.5%, основна школа-13.6% док са незавршеном основном школом је било 2.3% анкетираних пацијената.

Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 4.5% анкетираних, као осредњи 47.7%, а као добар 43.2% и веома добар 4.5%, приказано на графикону бр.1.

Графикон бр.1



Од демографско-социјалних обележја од 2024.год. додата су питања везана за место становања, брачни и радни статус, као и три питања везана за сам програм дијализе: број недељних дијализа, просечна дужина њиховог трајања као и године проведене на хроничном програму дијализе.

Када је у питању место становања више од половине испитаника је са градског подручја (56.8%), 40.9% је заокружило опцију остало, док два анкетирани пацијента нису дала одговор.

Највећи проценат анкетираних је у браку/ванбрачној заједници-64.8%, 15.9% чине удовци/удовице, сваки десети се никада није женио/удавао и 9.1% су разведени пацијенти.

Што се тиче радног статуса највећи проценат испитаника је у пензији 81.8%, незапослених је 8%, четири пацијента су у радном односу (4.5%) и 3 анкетирани пацијента (3.4%) ученик/ца или студент/киња.

Број година проведених на дијализи се креће од 1 до 53, просек 7 година, највећи проценат пацијената три пута недељно долази на дијализу (84.1%), а осталих 15.9% два пута и мање.

Дужина трајања дијализе код две трећине дијализираних пацијената је 4 сата, код сваког четвртог мање од 4 сата и 4 пацијента (4.5%) остају на дијализи више од 4 сата.

У матичној установи се дијализира 89.8% испитаника, 7 (8.0%) у другој здравственој установи и 2 пацијента нису одговорили на наведено питање.

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 и приватним аутомобилом по 45 испитаника, а организовани транспорт друге здравствене установе је заокружило 7 пацијената.

Време које проведу у превозу у једном смеру (од куће до дијализног места) се креће од 5 до 90 минута, просечно око 23 минута, што је краће време него у претходној години (29.4 минута).

Могућност бирања дана који им одговара за дијализу има 80.7% пацијената, што је мање него у претходној години када је чак 94.1% испитаника могло да бира дан за дијализу.

Слично је и када је у питању термин у току дана за обављање дијализе где мањи проценат испитаника (78.4%) је у могућност да изабере термин у односу на претходну 2023.год (93.8%).

Истраживање задовољства простором за дијализу дато је 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).

Табела 1. 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	1	1.1	2	2.3	5	5.7	44	50.6	35	40.2	4.26
Температура просторије	0	0.0	3	3.5	2	2.4	31	36.5	49	57.6	4.48
Осветљење просторије	0	0.0	2	2.4	1	1.2	29	34.1	53	62.4	4.56
Буво буке	0	0.0	2	2.4	5	6.0	33	39.3	44	52.4	4.42

У погледу услова у соби за дијализу анкетирани пацијенти су најзадовољнији осветљењем и температуром у просторији, а најмање расположивим простором.

Табела 2. Задовољство испитаника условима током дијализе

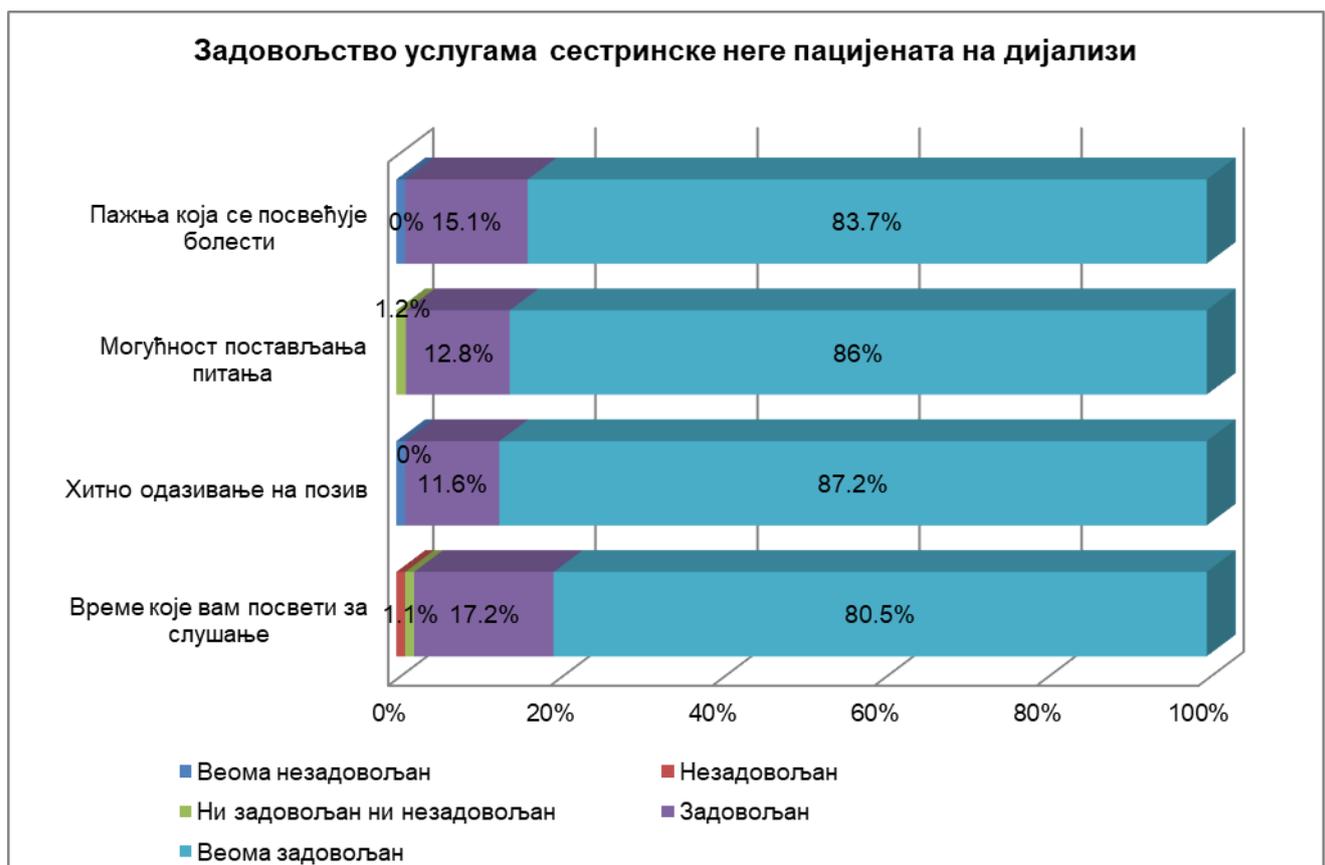
Задовољство карактеристикама опреме и условима	Оцена										Није примењиво	
	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан			
	број	%	број	%	број	%	број	%	број	%		
Могућност забаве	1	1.1	2	2.3	7	8.0	29	33.3	42	48.3	6	6.9
Лагани оброк	0	0.0	3	3.5	8	9.4	26	30.6	43	50.6	5	5.9
Услови у чекаоници	1	1.2	1	1.2	8	9.3	31	36.0	40	46.5	5	5.8

Услови у гардероби	2	2.4	2	2.4	5	6.0	37	44.6	32	38.6	5	6.0
Услови у тоалету	1	1.2	2	2.4	10	11.8	33	38.8	34	40.0	5	5.9

Највише незадовољних пацијената је било условима у гардероби - незадовољно је 4 (4.8%), а потом условима у тоалету, начином забаве и лаганим оброком по 3 (3.4%). Најмање незадовољних је условима у чекаоници. Посматрано у односу на 2023.год. аспекти незадовољства и задовољства су се променили тако што је дошло до пораста задовољства свих посматраних параметара, а смањења удела анкетираних пацијената који су заокружили одговор „није примењиво“.

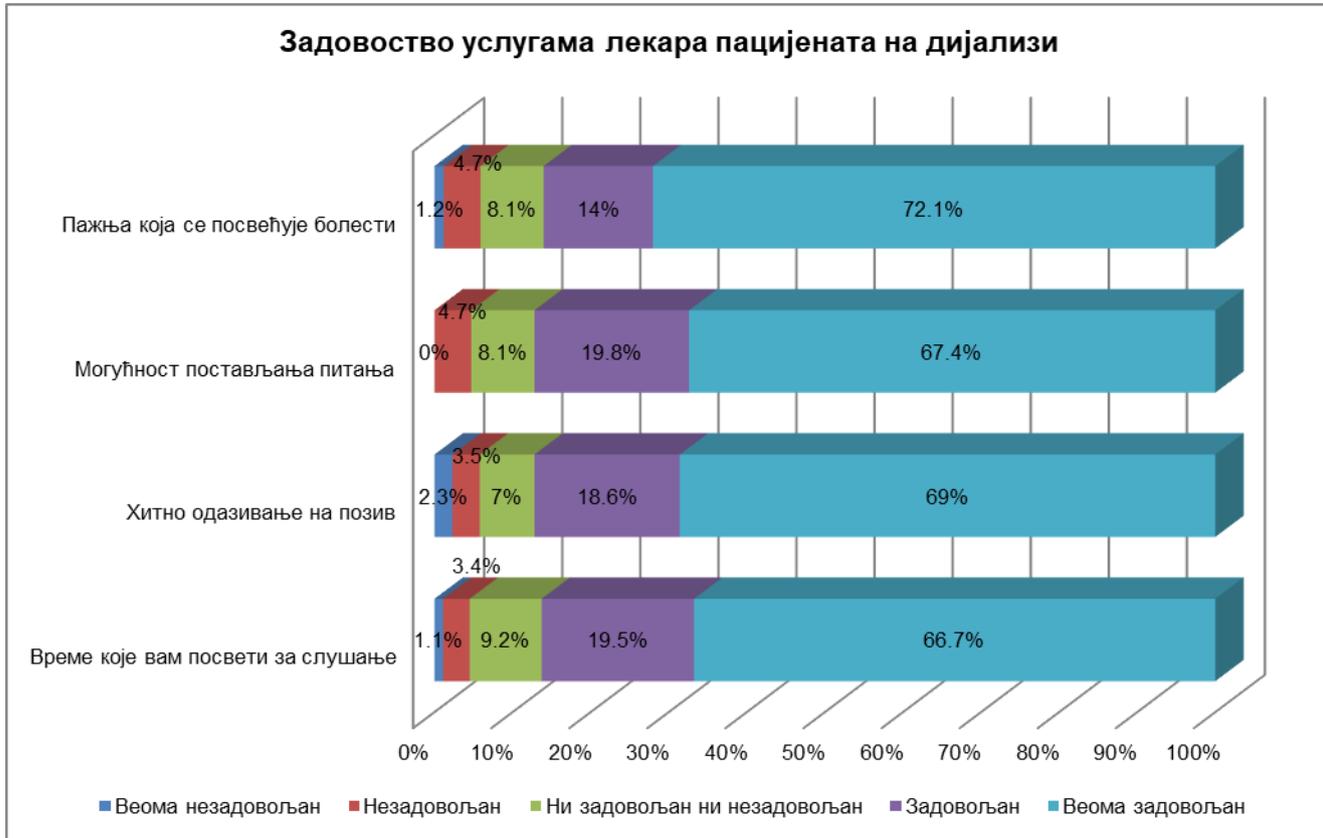
Посматрајући различите аспекте сестринске неге, пацијенти су исказали висок степен задовољства свим посматраним карактеристикама оцењујући их одличном оценом. Пацијенти су задовољни свим аспектима сестринске неге. Процент незадовољних анкетираних пацијената услугама неге од стране медицинских сестара/техничара, као и неопредељених се кретао од 0% до 1.2% (Графикон бр.2).

Графикон бр.2



Степен задовољства лекарском бригом током дијализе има нешто ниже вредности у односу на задовољство сестринском негом али бележи пораст у односу на претходну годину. Највећи број пацијената је незадовољан пажњом коју лекар посвећује његовој болести и хитном одзиву на њихов позив по 5 пацијената. Најмање су били незадовољни временом које му лекар посвети за слушање и могућношћу постављања питања по 4 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, као и претходне године незадовољан могућношћу добијања личних консултација и учешћу доношења одлука о свом лечењу по 2 пацијента, док поштовањем интимности током дијализе и могућношћи да приступе својој медицинској документацији кад жели незадовољан је по један пацијент. (Графикон бр.4).

Графикон бр.4



У табели 4 дата је учесталост задовољства информацијама које добијају од здравствених радника пре почетка дијализе. Пацијенти су најзадовољнији информацијама о могућим компликацијама дијализе 93.1%, могућим компликацијама терапије лековима 91.7%, о терапији лековима и физичкој активности по 90.7%. Најмање су пацијенти информисани о сексуалном животу 87.0% и току дијализе 88.4%. Највећи проценат незадовољних је кад су у питању информације о сексуалном животу 4.8% и току дијализе 2.4%. Посматрано у односу на претходну годину уочава се пораст задовољства квалитетом информација и проценат задовољних се креће у интервалу од 88.4% до 93.1%.

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	%	
Ток дијализе	1	1.2	1	1.2	4	4.7	16	18.6	60	69.8	4.69
Могуће компликације дијализе	0	0.0	1	1.2	2	2.3	28	32.6	52	60.5	4.63
Значај редовног дијализирања	1	1.2	0	0.0	4	4.7	17	20.0	60	70.6	4.69
Терапија лековима	1	1.2	0	0.0	3	3.5	18	20.9	60	69.8	4.72
Могуће компликације терапије лековима	1	1.2	0	0.0	2	2.4	21	25.0	56	66.7	4.7
О исхрани	0	0	1	1.2	3	3.5	18	21.2	59	69.4	4.73
О физичким активностима	0	0.0	1	1.2	3	3.5	20	23.3	58	67.4	4.71
О сексуалном животу	2	2.4	2	2.4	4	4.7	16	18.8	58	68.2	4.59

Већина пацијената, њих 74 (84.1%) добро подноси дијализу. Придржавање савета лекара у вези са дијетом и уносом течности потврђује 53 (60.2%) пацијената што је значајно мање него у претходној години када је то потврдило преко 90% анкетираних пацијената и већина испитаника редовно узима лекове 78 (88.6%).

У 2024.години петина испитаника скраћује/прескаче време одређено за дијализу (21.6%) што је значајно више него у претходној години када су то била само 4 пацијента (7.7%). У протеклих месец дана, једном и два пута је дијализу прескочио по један пацијент док су три пута прескочила два пацијента. Број скраћених дијализа се креће од најмање једне скраћене дијализе код 6 пацијената до три дијализе код једног пацијента, што је око 10% испитаника.

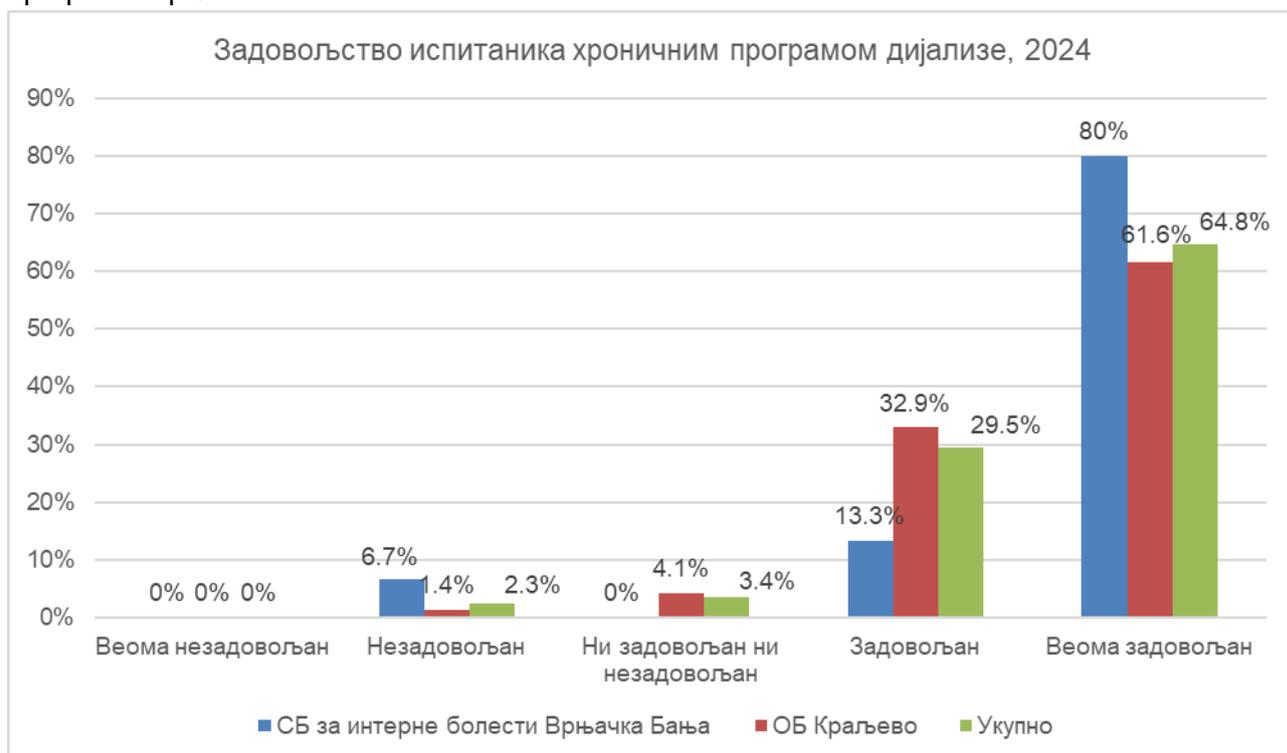
Значајно већи део пацијената њих 69 (78.4%) су морали из сопствених средстава да набављају лекове за дијализу које су им препоручили лекари из дијализног центра који прате њихову дијализу. Њих 25 (28.4%) су морали да одустану од узимања препорученог лека због цене лека, што је нешто мањи проценат него претходне године (32.6%).

Генерално задовољство дијализом у одељењима за дијализу у надлежности ЗЈЗ Краљево је исказало 83 пацијента (94.3%) што је већи проценат него у 2023.години (89.4%).

Испитаници су дали предлоге да се унапреди процес пружања дијализе и они се у мањој мери односе на простор (реновирање простора), затим на опрему (удобнији кревети, бољи апарати новије генерације, набавка газе и траке за лепљење газе), кадар (већи број лекара и сестара, стално присуство лекара на дијализи) и бољу храну. Највећи број пацијената који је дао одговор на ово питање, нарочито у ОБ Краљево је имао примедбу на број лекара у одељењима за дијализу.

У СБ за интерне болести Врњачка Бања ниједан пацијент који је дао одговор није незадовољан пружањем услуга дијализе, 6.7% је неопредељених и 93.3%. У ОБ Краљево 1.4% тј. два пацијента су генерално незадовољни дијализом, 4.1% је неопредељених и 94.3% је задовољно пружањем услуга хроничне дијализе (Графикон бр.5).

Графикон бр.5



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. У посматраној години истраживања Упитник о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе је претрпео измене у питањима.

2. Већи број испитаника на хроничном програму дијализе је са градског подручја, има завршену средњу школу и у пензији је. Сваки пети испитаник се дијализира преко 10 година. Више од две трећина анкетираних на дијализу долази три пута недељно и дијализа им траје 4 сата.

3. Подједнак број испитаника на дијализу долази организованим транспортом од стране здравствене установе и приватним превозом, при чему време које проведу у превозу је око 20 минута.

4. Постоји висока сагласност за адекватност простора и опреме соба за дијализу.

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

6. Постоји висока сагласност за задовољство бригом медицинских сестара о њима и једина замерке је код хитности одазивања позиву и пажњи коју оне посвећују њиховој болести.

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

8. У сопственом односу и понашању у дијализи највећа сагласност је постигнута за редовно узимање лекова 88.6%. Значајно већи број пацијената у овој години скраћују или прескачу време одређено за дијализу чак сваки пети испитаник и 14.8% пацијената тешко подноси дијализу.

9. Добили смо високу сагласност за информисаност пацијената о различитим аспектима дијализе у интервалу од 87.0% до 93.1%. Најмања сагласност је везана за информисаност о сексуалном животу и току дијализе.

10. Не постоји финансијска доступност за све пацијенте и све лекове потребне пацијенту на хроничној дијализи. Значајно већи део пацијената њих 69 (78.4%) су морали из сопствених средстава да набављају лекове за дијализу које су им препоручили лекари из дијализног центра, док је њих 25 (28.4%) морало да одустане од узимања препорученог лека због цене лека.