

Анализа задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе у Београду за 2023. годину



Градски завод
за јавно здравље
Београд

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље Београд

Директор Завода:

Мр сц. мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћник директора:

Прим мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

Аутор анализе:

Мр сци. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Данијела Куљанин, вмс

САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ	3
УВОД.....	4
МЕТОД.....	5
РЕЗУЛТАТИ	6
Стопа одговора	6
Опште карактеристике испитаника	7
Домен 1: О Вашем центру за дијализу	12
Место дијализе и транспорт.....	13
Пристапачност и погодности.....	18
Домен 1 Резиме.....	23
Домен 2: Услови у погледу простора током дијализе	25
Простор за дијализу	26
Домен 2 Резиме.....	36
Домен 3: О Вашим хемодијализама	38
Брига медицинског особља	39
Права пацијента и безбедност поступка дијализе	49
Компликације дијализе и придржавање режимима лечења	55
Информације о дијализи	57
Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању	61
Информације о стилевима живота	64
Лекови и трошкови	67
Подршка.....	70
Домен 3 Резиме.....	72
Опште задовољство дијализом	76
КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА	79
ЗАКЉУЧАК	80
РЕФЕРЕНЦЕ	83

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

ДЗ: дом здравља

СБ: специјална болница

КБЦ: клиничко- болнички центар

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

УДК: Универзитетска дечја клиника

ВМА: Војномедицинска академија

За потребе анализе, све здравствене установе подељене су на два типа:

- болнице- 8 здравствених установа на секундарном и терцијарном нивоу здравствене заштите из Плана мреже здравствених установа (УКЦС, ВМА, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, УДК, СБ за интерне болести Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац) и
- домови здравља- 2 установе на примарном нивоу здравствене заштите, такође из Плана мреже здравствених здравствених установа (ДЗ Обреновац и ДЗ Барајево)

Приликом анализе вршено је и поређење нивоа задовољства пацијената различитим аспектима дијализе и између:

- болница,
- домови здравља

У табелама, зеленом бојом означен је најбољи резултат, а црвеном најлошији.

УВОД

Поред примарног циља здравственог система, унапређења здравља становника, важно је и да он буде одговоран и према њиховим немедицинским очекивањима. Одговорност се дефинише као исход који се може постићи када су институције и њихови односи у систему конципирани тако да су свесни универзално легитимних очекивања појединаца и да на њих одговарају, а повезана је са осигуравањем права пацијената на адекватну и благовремену негу¹. Одговорност здравственог система односи се на начин како је особа третирана и окружење у коме се то одвија и бави се питањима достојанства пацијента, аутономије, поверљивости, комуникације, пажње, социјалне подршке, а мери се показатељима који указују на задовољство пацијената и њихово искуство у здравственом систему².

Као веома важан аспект у процени исхода здравствене заштите, задовољство пацијената често је дефинисано као степен слагања између онога што пацијент очекује да добије и онога што заправо добија кроз своје искуство и/или перцепцију неге³. У ужем смислу, задовољство здравственим услугама може се дефинисати као квалитет пружене услуге, онако како то пацијент опажа, и представља важан индикатор перформанси здравствене установе⁴. Разумевање задовољства и целокупног искуства пацијента, његовог погледа на пружање здравствених услуга и сопствено здравствено стање је суштинска компонента неге оријентисане према људима, концепта који подразумева пружање неге која поштује и одговара на индивидуалне преференције, потребе и вредности пацијената, и које утичу на процес доношења клиничких одлука^{5,6}. Први и важан корак за даљи развој здравствених система који адекватно одговара на потребе људи је мерење и извештавање о задовољству и искуствима пацијената. Процена задовољства пацијената оболелих од хроничних болести све више добија на значају, првенствено јер је задовољство пацијената повезано са придржавањем прописаног режима лечења и бољим здравственим исходима⁷.

Оно што карактерише хроничну бубрежну инсуфицијенцију је комплексност обољења, дуготрајно лечење и високи трошкови, затим велики утицај болести на квалитет живота пацијената, њихово ментално здравље и друштвени живот. Највећи проценат пацијената који захтевају неки од модалитета замене бубрежне функције је на хемодијализи⁸. Хемодијализа има велики утицај на свакодневни живот пацијента, јер подразумева прилагођавање опсежном и компликованом режиму лечења, који укључује честе боравке у здравственим установама (најчешће 3 пута недељно по неколико сати), практиковање специфичног начина исхране и полимедијацију⁷. Стопа смртности ових пацијената креће се од 15 до 20%, а веома учестали су симптоми попут умора, слабог апетита, болова, наузеје, поремећаја спавања, анксиозности и депресије⁹. Испитивање задовољства пацијената на дијализи омогућава боље разумевање њихове перспективе квалитета здравствене заштите, доприноси унапређењу сарадње између пацијената и пружаоца здравствених услуга и представља полазну основу за унапређење квалитета неге у дијализним центрима.

У оквиру испитивања задовољства корисника у систему здравствене заштите, које се у складу са Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите, почев од 2007. године спроводи у свим здравственим установама у Републици Србији, први пут 2019. године, спроведено је испитивање задовољства корисника лечења хроничним програмом дијализе. Од тада, ово испитивање се спроводи сваке календарске године.

МЕТОД

У складу са методологијом Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ испитивање задовољства корисника дијализних центара и одељења за хемодијализу је спроведено 2023. године у периоду од 20. до 25. новембра у радно време у 10 здравствених установа- 4 дијализна центра (у ДЗ Обреновац, ДЗ Барајево, СБ за интерне болести Младеновац и СБ за интерне болести Лазаревац) и 6 одељења за хемодијализу (у УКЦС, ВМА, УДК и сва три КБЦ-а). Анкетом је обухваћена популација пацијената на хроничном програму дијализе узраста 18 година и више, док су у одељењу за хемодијализу у УДК, где се хронични програм дијализе пружа деци млађој од 18 година, упитник попуњавали родитељи или старатељи у пратњи деце. Свим испитаницима наглашено је да је анкета добровољна и анонимна.

Као инструмент истраживања коришћен је стандардизовани упитник са 26 питања, чију структуру су поред основних демографских и социо- економских података (пол, године старости, степен образовања, материјално стање домаћинства), чинили следећи домени којима је испитивано задовољство појединим аспектима неге:

1. О Вашем центру за дијализу (транспорт од куће до центра за дијализу, приступачност и погодности- услови на паркингу, приступ лифту, опрема (нпр. колица), радно време, избор дана и смене за дијализу)
2. Услови у погледу простора током дијализе (опремљеност соба, инсталације у фотељи или дијализној постељи, оброци, начини забаве, услови у гардероби, чекаоници и тоалету)
3. О Вашим хемодијализама (брига медицинских сестара и лекара, учешће у доношењу одлука о лечењу, поштовање интимности, могућност увида у медицинску документацију, безбедност поступка дијализе, придржавање режима лечења и постојање пропратних симптома попут грчева, пада крвног притиска, умора, затим информације о могућностима лечења, току дијализе, могућим компликацијама, терапији лековима, ограничењима у исхрани, физичкој активности, сексуалном животу, начин преноса информација о здравственом стању, резултатима анализа, трошкови у вези са лечењем, генерално задовољство дијализом- које је описано у посебном одељку).

Већина питања у упитнику је затвореног типа на која су испитаници одговарали на петостепеној Ликертовој скали од 1- веома лоше до 5- одлично, а у одређеним питањима имали су могућност и да се одреде за опцију Н/П- није применљиво. Кроз четири питања отвореног типа пацијенти су имали могућност да изразе своје задовољство и другим аспектима опремљености собе за дијализу, бриге о пацијентима од стране медицинских сестара и лекара, као и да дају сугестије у погледу генералног унапређења пружања услуга дијализе у дијализном центру.

Унос података из индивидуалних упитника и образаца у јединствену базу Института за јавно здравље Србије у оквиру Сервиса јавног здравља Републике Србије вршиле су здравствене установе. Обраду и анализу података вршио је Градски завод за јавно здравље Београд. За анализу резултата коришћене су методе дескриптивне (аритметичка средина, стандардна девијација и релативни бројеви- проценти) и аналитичке статистике (χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест и једнофакторска анализа варијансе- АНОВА). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 23.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Поређење резултата за 2023. годину са резултатима анализе за претходне године је вршено у деловима где је то, због промена упитника, било могуће. Приликом интерпретације упоредних резултата, треба имати у виду да, у 2020. години, због епидемиолошке ситуације УКЦС, 3 КБЦ-а, као ни приватне здравствене установе нису спровели анкету. Такође, анализа за 2019. годину није обухватала ВМА, јер је ова установа вршила испитивање задовољства својих корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе користећи упитник за испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Приватне здравствене установе су учествовале у анкети 2019 и 2021. године.

РЕЗУЛТАТИ

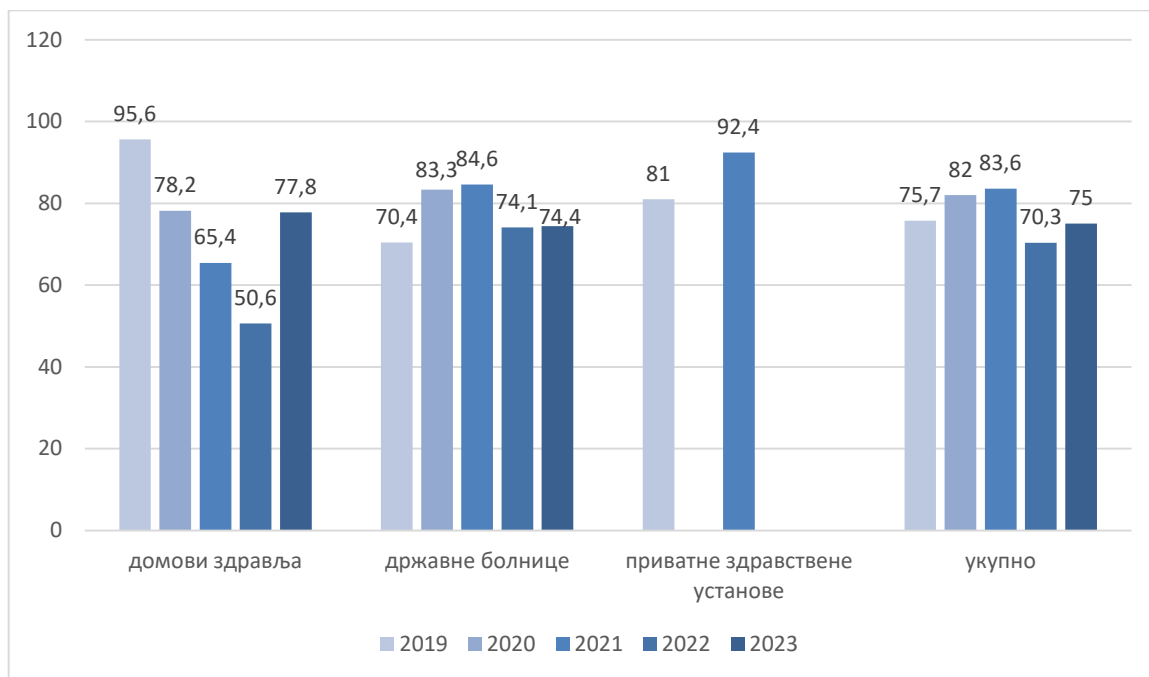
Стопа одговора

Анкета о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе је спроведена у новембру 2023. године, током 6 радних дана, у 10 установа из Плана мреже здравствених установа у Београду које у свом саставу имају дијализни центар или одељење за дијализу (8 болничких установа: УКЦС, ВМА, УДК, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, СБ за интерне болести Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац и 2 установе на примарном нивоу здравствене заштите: ДЗ Барајево и ДЗ Обреновац).

У периоду истраживања, било је укупно 742 пацијента на дијализи (25 више у односу на претходну годину), подељено је 519 упитника, док је број попуњених упитника био 389 (10 више у односу на претходну годину). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 75%, а у односу на укупан број дијализираних пацијената 52,4%.

Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) у болницама (74,4%) је нешто мања него у домовима здравља (77,8%). На укупном нивоу, стопа одговора је већа у односу на претходну годину (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети (%), 2019-2023. године



За 2019. годину, анкету су спровеле две приватне здравствене установе, док анализа није обухватала ВМА; За 2020. годину, УКЦС, 3 КБЦ-а и приватне здравствене установе нису спровели анкету; у 2022. и 2023. години анкета није спроведена у приватним здравственим установама.

Већина пацијената је на програму дијализе у дијализним центрима или одељењима за дијализу у државним болницама (661 пацијент или 89% од укупног броја пацијената на дијализи). Највећи број пацијената на дијализи (223 или 30% од укупног броја) је био у КБЦ „Звездара“.

Међу државним болницама, стопа одговора у односу на број корисника дијализе се креће од 33% у УКЦС до 100% у УДК и КБЦ „Земун“, а у односу на број подељених упитника креће се од 38% у СБ за интерне болести Младеновац до 100% у УДК, КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“.

У установама на примарном нивоу здравствене заштите, где се дијализира 81 пацијент, стопа одговора је у односу на број корисника дијализе била 77,8%, при чему је у ДЗ Обреновац знатно виша (89%) него у ДЗ Барајево, 54% (Табела 1).

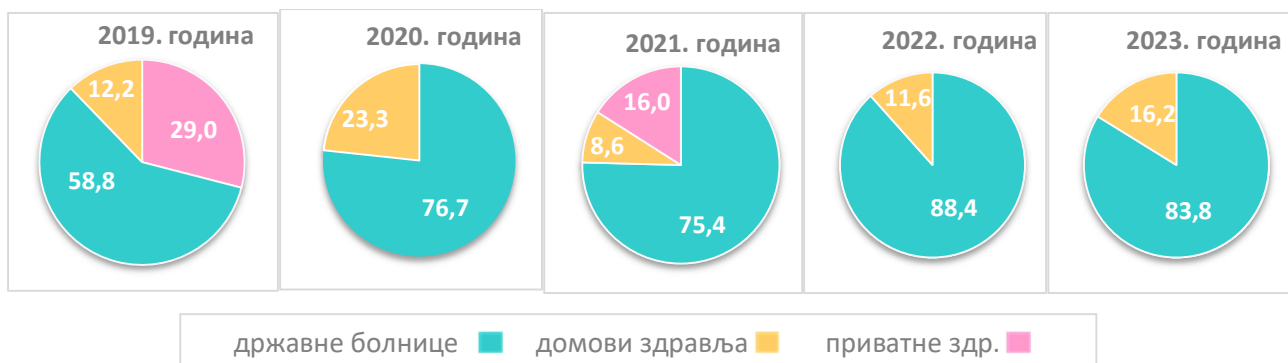
Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по здравственим установама, 2023. година

	Број корисника дијализе у недељи анкетања	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број корисника дијализе (%)
Државне болнице	661	438	326	74,4	49,3
УКЦС	110	37	36	97,3	32,7
КБЦ „Звездара“	223	98	98	100,0	43,9
КБЦ „Земун“	48	48	48	100,0	100,0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	59	59	24	40,7	40,7
ВМА	95	70	48	68,6	50,5
УДК	9	9	9	100	100
СБ за интерне болести Лазаревац	64	64	43	67,2	67,2
СБ за интерне болести Младеновац	53	53	20	37,7	37,7
Домови здравља	81	81	63	77,8	77,8
ДЗ Барајево	26	26	14	53,8	53,8
ДЗ Обреновац	55	55	49	89,1	89,1
Укупно здравствене установе	742	519	389	75,0	52,4

Опште карактеристике испитаника

У истраживању је учествовало укупно 389 пацијената који су на хроничном програму дијализе, од чега 326 (83,8%) у државним болницама и 63 (16,2%) у домовима здравља (Табела 1 и Графикон 2). На укупном нивоу, у односу на 2022. годину, у анкети је учествовало за 10 (за 2,6%) испитаника више.

Графикон 2. Структура испитаника према типу здравствене установе (%), 2019- 2023. година



Међу државним болницама највећи број испитаника је из КБЦ „Звездара“ (30% од укупног броја анкетираних испитаника који се дијализирају у државним болницама), а затим из КБЦ „Земун“ и ВМА (по 14,7%). Око 13% испитаника је из СБ за интерне болести Лазаревац, 11% је из УКЦС, а 7,4% је из КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“. Најмањи број испитаника је у СБ за интерне болести Младеновац (6,1%). У УДК било је 9 испитаника децејег узраста, што чини 2,8% од укупног броја испитаника из државних болница.

Од укупног броја испитаника на примарном нивоу здравствене заштите, три четвртине је из ДЗ Обреновац.

Као и претходних година, у анкети је учествовало више пацијената мушког пола (61%), што је у складу са подацима из литературе да је више мушкараца него жена на третману хемодијализом, упркос већем учешћу жена у општој популацији у свим старосним групама^{9,10}. У свим појединачним здравственим установама је било више испитаника мушког пола (Табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између здравствених установа ($\chi^2=6,943$, $DF=9$, $p=0,643$). На питање о полу није одговорило 7 испитаника (1,8%).

Табела 2. Дистрибуција испитаника по полу према здравственим установама, 2023. година

	Испитаници мушког пола		Испитаници женског пола	
	Број	%	Број	%
Државне болнице	190	59,6	129	40,4
УКЦС	22	61.1	14	38.9
КБЦ „Звездара“	59	60.8	38	39.2
КБЦ „Земун“	27	56.3	21	43.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	14	60.9	9	39.1
ВМА	25	58.1	18	41.9
УДК	8	88.9	1	11.1
СБ за интерне болести Лазаревац	22	51.2	21	48.8
СБ за интерне болести Младеновац	13	65.0	7	35.0
Домови здравља	43	68,2	20	31,8
ДЗ Барајево	9	64.3	5	35.7
ДЗ Обреновац	34	69.4	15	30.6
Укупно	233	61,0	149	39,0

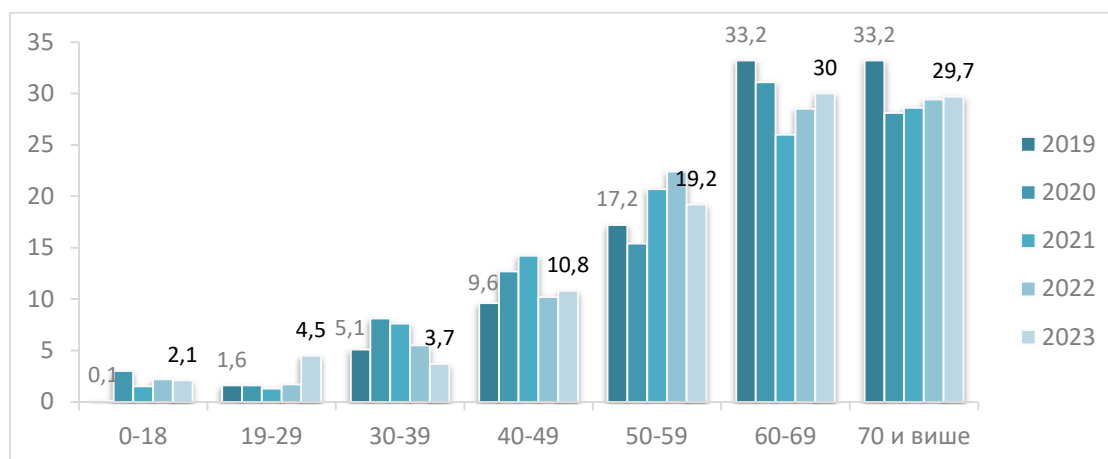
Мушкарци су заступљени више и у болницама (59,6%) и у домовима здравља, 68,2% (Табела 2).

Просечна старост анкетираних пацијената била је 60 година ($60,0 \pm 15,4$). Медијана је 63 године. Испитаници који су учествовали у истраживању за 2019. годину били су просечно стари 63 године, 2020. године -59 година, 2021. године - 59,6 година, а 2022. године -60,1.

Највише пацијената је било у добним групама од 60 до 69 (30%) и старијих од 70 година (29,7%), што значи да је око 60% испитаника старије од 60 година (Графикон 3). Овај резултат одговара подацима из истраживања према којима је све више пацијената који у старијој животној доби започињу лечење хемодијализом. У Сједињеним америчким државама готово половина пацијената на хемодијализи је старије од 65 година, док је просечна старост пацијената који започињу лечење са овим модалитетом замене бубрежне функције 64,4 године⁸.

На питање о старости није одговорило 9 испитаника (2,3%).

Графикон 3. Структура испитаника по старости (%), 2019-2023. године



Најстарији анкетирани пацијенти били су у СБ за интерне болести Лазаревац (просечна старост 66 година) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (65,4 година) и. Најмлађи пацијенти на дијализи су у ВМА (53,8 година) и УКЦС (56,4), уколико се изузму испитаници из УДК (Табела 3).

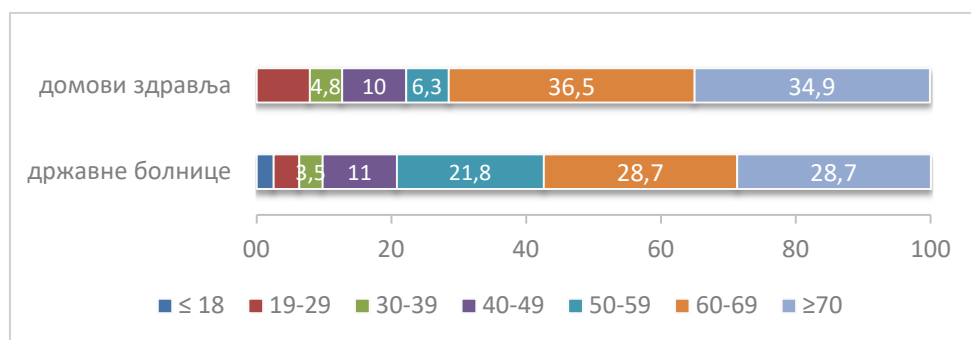
Као и претходних година, највећа просечна старост, у односу на врсту установе, бележи се код испитаника који се дијализирају у домовима здравља, 61,4 година (Табела 3). Међутим, разлика између ова два типа установа у просечној старости испитаника нија статистички значајна ($F=0,612$, $df=1$, $p=0,435$)

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама, 2023. година

	Старост испитаника		
	Број	$\bar{x}$	sd
Државне болнице	317	59,8	15,4
УКЦС	33	56.4	16.23
КБЦ „Звездара“	95	62.4	12.58
КБЦ „Земун“	48	60.3	15.27
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	23	65.4	10.66
ВМА	48	53.8	13.48
УДК	8	13.9	2.36
СБ за интерне болести Лазаревац	42	66.1	10.70
СБ за интерне болести Младеновац	20	64.3	12.19
Домови здравља	63	61,4	15,6
ДЗ Барајево	14	61.4	19.57
ДЗ Обреновац	49	61.4	14.48
Укупно	380	60,0	15,4

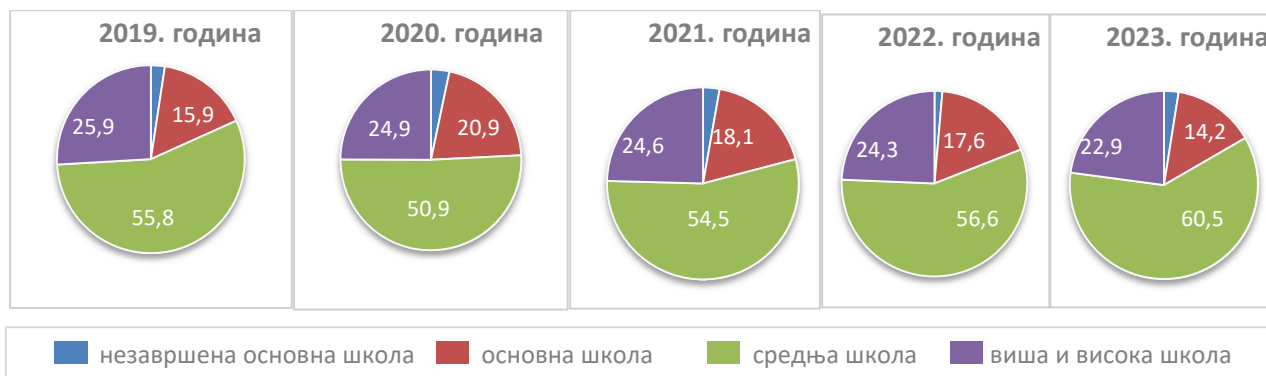
И у домовима здравља и у болницама, највише је било испитаника старијих од 60 година. У државним болницама око 57% испитаника је старије од 60 година, а нешто мање од четвртине је у групи 50-59 година. У домовима здравља скоро три четвртине испитаника је старије од 60 година, док нема испитаника млађих од 18 година (Графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника по старости према типу здравствене установе (%), 2023. година



Када је у питању образовање испитаника, више од половине (60,5%) је имало средњу стручну спрему, око четвртине (22,9%) вишу и високу, 14,2% је завршило основну школу, а 2,5% испитаника није имало завршено основно школско образовање (Графикон 5). На ово питање није одговорило 22 испитаника (5,7%). Структура испитаника по образовању током пет анализираних година показује смањење учешћа испитаника са завршеном само основном школом, као и са вишом и високом школом, а повећање учешћа испитаника са средњом школом.

Графикон 5. Структура испитаника по образовању (%), 2019-2023. године



Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом (22,2%), као и са завршеном само основном школом (44,4%) је у Универзитетској дечјој клиници, с обзиром да су родитељи уносили податке о школској спреми детета, а не о својој школској спреми, како је методологијом истраживања предвиђено. Више од четвртине испитаника је са завршеном или незавршеном основном школом у ДЗ Барајево (28,6%), КБЦ „Земун“ (27,7%) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (26%), док је највише испитаника са вишом и високом школом у ВМА, скоро сваки други (Табела 4). У односу на школску спрему анкетираних пацијената установљена је статистички значајна разлика између здравствених установа ($H=35,323$, $DF=9$, $p<0,001$).

Посматрано по типу установе, у домовима здравља је било више оних са завршеном основном школом, док је у болницама било двоструко више испитаника са завршеном вишом или високом школом, међутим разлика између ових типова установа није статистички значајна ($H=2,920$, $DF=1$, $p=0,087$).

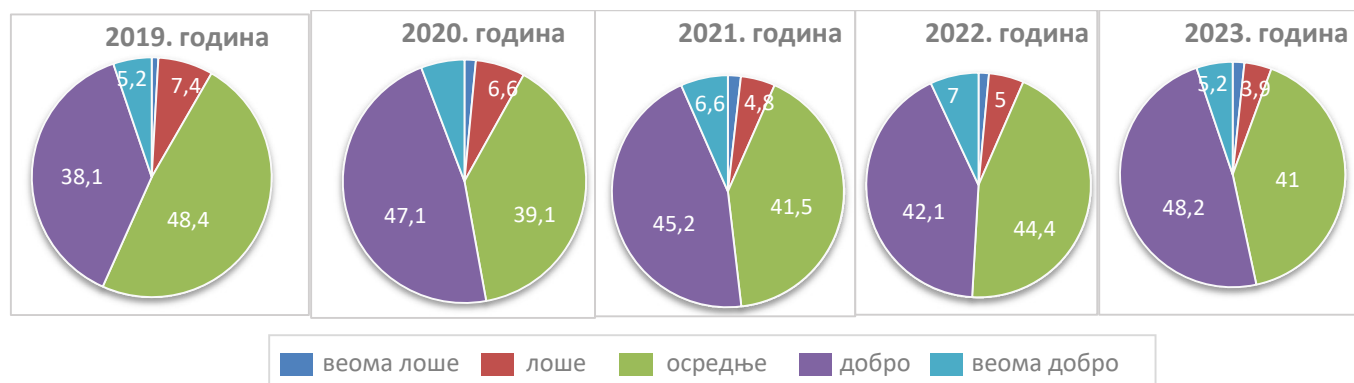
Табела 4. Дистрибуција испитаника по образовању према здравственим установама, 2023. година

	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Државне болнице	9	3,0	40	13,2	179	58,8	76	25,0
УКЦС	1	2,9	1	2,9	23	65,7	10	28,6
КБЦ „Звездара“	2	2,0	6	6,1	67	68,4	23	23,5
КБЦ „Земун“	2	4,3	11	23,4	21	44,7	13	27,7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	4,3	5	21,7	9	39,1	8	34,8
ВМА	0		1	3,4	14	48,3	14	48,3
УДК	2	22,2	4	44,4	3	33,3	0	11,6
СБ за интерне болести Лазаревац	0		7	16,3	31	72,1	5	15,0
СБ за интерне болести Младеновац	1	5,0	5	25,0	11	55,0	3	28,6
Домови здравља	0		12	19,0	43	68,3	8	12,7
ДЗ Барајево	0		4	28,6	9	64,3	1	7,1
ДЗ Обреновац	0		8	16,3	34	69,4	7	14,3
Укупно	9	2,5	52	14,2	222	60,5	84	22,9

Највише испитаника, готово половина, је своје материјално стање оценило као добро (48,2%) или осредње (41%), а најмање као веома лоше (1,7%). На питање о материјалном стању није одговорило 26 испитаника (6,7%).

У односу на претходне године, структура испитаника по материјалном стању се није значајно променила, али је приметан пад процента испитаника који су оценили своје материјално стање као осредње, док је порастао проценат испитаника који су га оценили као добро (Графикон 6).

Графикон 6. Структура испитаника по материјалном стању (%), 2019-2023. година



Укупно 6 испитаника (1,75%) је оценило своје материјално стање као веома лоше. Највеће учешће испитаника са лошим материјалним стањем је у КБЦ „др Д. Мишовић“ (13%) и УДК (11%), а са осредњим у СБ за интерне болести Младеновац (66,7%). Највећи удео испитаника који су оценили своје материјално стање као добро је у ВМА (62,1%), а оних веома доброг материјалног стања је у КБЦ „др Д. Мишовић“, 13% (Табела 5).

У односу на материјално стање анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између здравствених установа ($H=14,852$, $DF=9$, $p=0,095$). Такође, између типова здравствених установа није установљена статистички значајна разлика у односу на материјално стање испитаника ($H=0,025$, $DF=1$, $p=0,875$).

Табела 5. Дистрибуција испитаника по материјалном стању према здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	3	1,0	12	4,0	127	42,3	141	47,0	17	5,7
УКЦС	0		1	2.9	21	60.0	12	34.3	1	2.9
КБЦ „Звездара“	1	1,0	2	2.1	41	42.3	48	49.5	5	5.2
КБЦ „Земун“	1	2,2	3	6.5	18	39.1	21	45.7	3	6.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		3	13.0	11	47.8	6	26.1	3	13.0
ВМА	0		1	3.4	8	27.6	18	62.1	2	6.9
УДК	0		1	11.1	3	33.3	5	55.6	0	7.0
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	13	30.2	26	60.5	3	2.9
СБ за интерне болести Младеновац	1	5,6	0		12	66.7	5	27.8	0	
Домови здравља	3	4,8	2	3,2	22	34,8	34	54,0	2	3,2
ДЗ Барајево	0		0		7	50.0	7	50.0	0	
ДЗ Обреновац	3	6,1	2	4.1	15	30.6	27	55.1	2	4.1
Укупно	6	1,7	14	3,9	149	41.0	175	48.2	19	5.2

Домен 1: О Вашем центру за дијализу

Место дијализе и транспорт

- Место дијализе
- Врста транспорта
- Дужина путовања

Приступачност и погодности

- Услови на паркингу
- Приступ лифту
- Приступ опреми потребној за кретање
- Радно време дијализног центра
- Могућност избора дана за дијализу
- Могућност избора периода дијализе током дана

У оквиру домена „О Вашем центру за дијализу“ издвајају се две области:

- Место дијализе и транспорт
- Приступачност и погодности

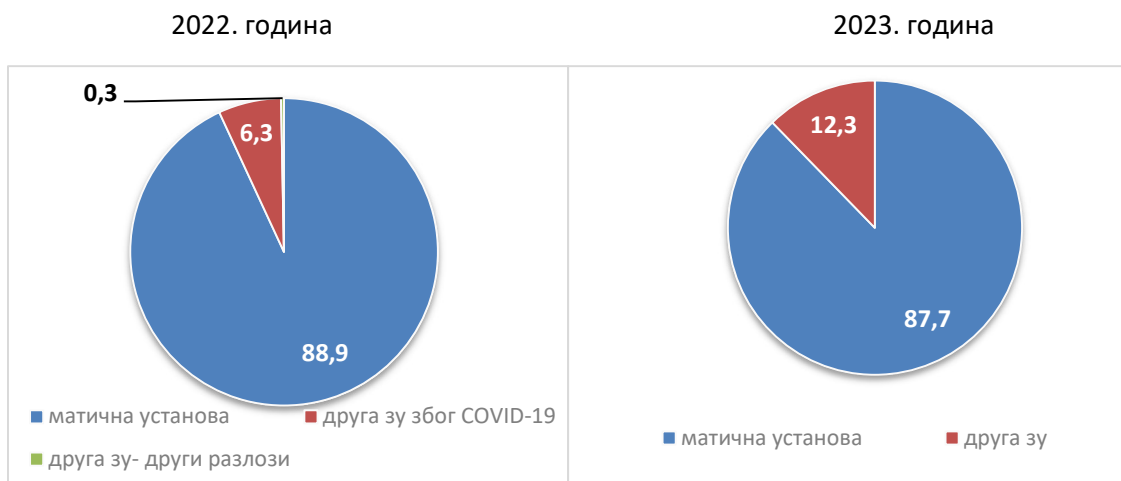
Место дијализе и транспорт

Пацијенти који се налазе на дијализи у дијализним центрима (ван својих кућа) транспорт до и од центра за дијализу доживљавају као саставни део третмана дијализом и као један од најважнијих фактора који утиче на њихов квалитет живота. Неадекватан и непоуздан транспорт за ове пацијенте представља и најчешћу препреку за сам третман дијализом. Чак трећина анкетираних пацијената у оквиру студије спроведене у Сједињеним америчким државама изјавила је да скраћује третман дијализом због проблема са транспортом, а више од две петине навело је да размишљање о превозу представља извор стреса у њиховим животима. Истраживање је показало и да су пацијенти који су путовали на дијализу дуже од 17 минута до клинике били под повећаним ризиком да пропусте третман хемодијализом^{11,12}. Стога је важно сагледати и обезбедити боље разумевање потреба пацијената на дијализи за већом флексибилношћу и поузданошћу транспорта.

Резултати

У 2023. години, око 88% испитаника дијализирало се у дијализном центру у оквиру матичне установе, а око 12% се дијализирало у другој здравственој установи због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења (Графикон 7). На ово питање није одговорило 15 испитаника (3,9%).

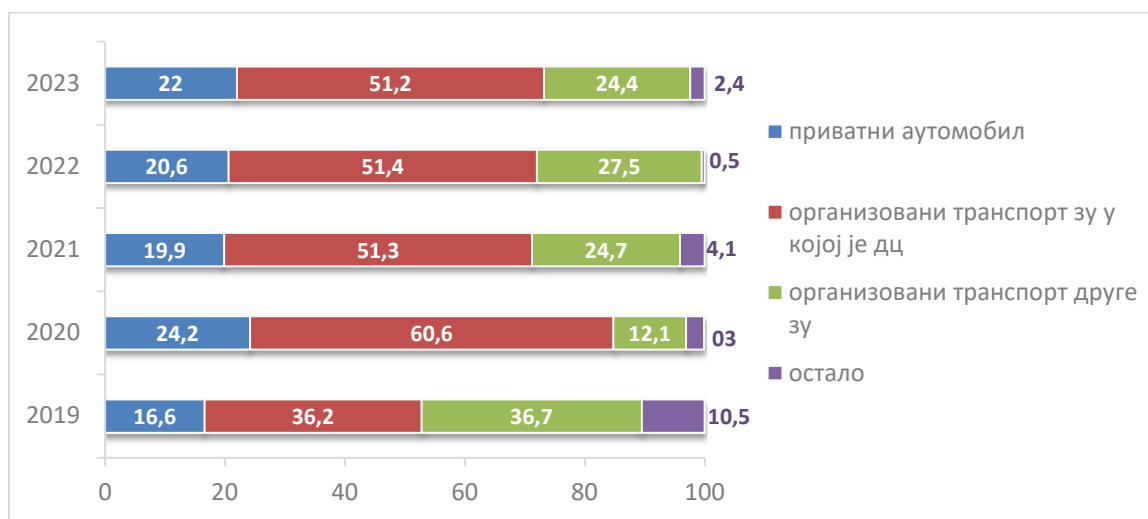
Графикон 7. Дијализни центар у ком се испитаници дијализирају (%)



Међу анкетираним пацијентима, половина за долазак у центар за дијализу користи организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар (51,2%). Сваки пети испитаник у центар за дијализу долази приватним аутомобилом (22%), организовани транспорт из друге здравствене установе користи око четвртине (24,4%) испитаника, а друге врсте транспорта 2,4% испитаника (Графикон 8).

Током 2019. године по око 37% испитаника за долазак у центар за дијализу користило је организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар и организовани транспорт друге установе, док је друге врсте транспорта користило мање испитаника. У 2020. години, као и 2021. и 2022. године, испитаници су у највећој мери користили организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар (Графикон 8).

Графикон 8. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу (%), 2019-2023. године



Највеће учешће пацијената који за долазак у центар за дијализу користе превоз организован у здравственој установи у којој је дијализни центар је у СБ за интерне болести Лазаревац (93,0%) и СБ за интерне болести Младеновац (90%), а пацијената који долазе организованим превозом из друге установе у КБЦ „др Д. Мишовић“ (око 83%). Скоро половина пацијената у КБЦ „Земун“ (49%) и ВМА (42%) користи приватни аутомобил за долазак у дијализни центар. Друге врсте превоза су мало заступљене, највише у УДК и у УКЦС (Табела 6). Међутим, анализирајући друге врсте превоза које су испитаници навели да користе, уочава се да је то организовани превоз друге здравствене установе (Завод за ургентну медицину).

Између здравствених установа постоји статистички значајна разлика у односу на начин доласка пацијената у дијализни центар ($H=69,394$, $DF=9$, $p<0,01$).

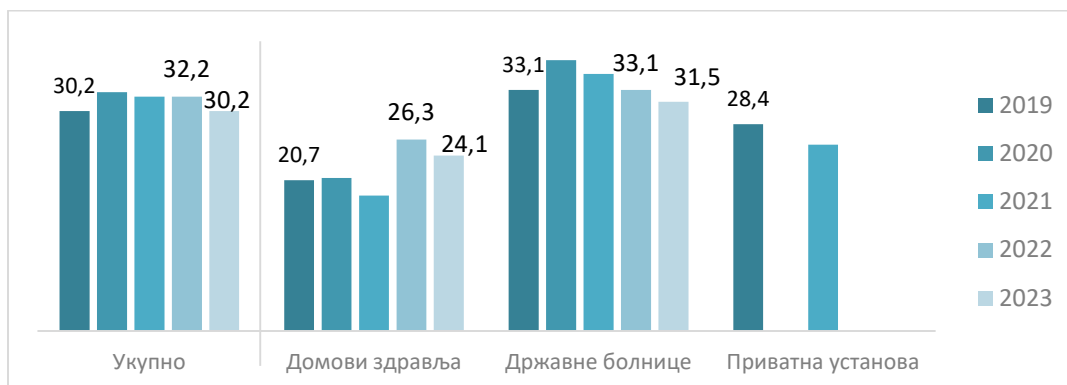
Табела 6. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу према здравственим установама, 2023. година

	Приватни аутомобил		Организовано из зу у којој је дијализни центар		Организовано из друге зу		Остало	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	70	22,6	141	45,5	90	29,0	9	2,9
УКЦС	7	20.0	11	31.4	14	40.0	3	8.6
КБЦ „Звездара“	18	19.4	41	44.1	34	36.6	0	
КБЦ „Земун“	22	48.9	12	26.7	8	17.8	3	6.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	4.3	2	8.7	19	82.6	1	4.3
ВМА	18	41.9	16	37.2	8	18.6	1	2.3
УДК	0	4.7	1	12.5	6	75.0	1	12.5
СБ за интерне болести Лазаревац	2	10.0	40	93.0	1	2.3	0	
СБ за интерне болести Младеновац	2	20.0	18	90.0	0		0	
Домови здравља	12	19,0	50	79,4	1	1,6	0	0
ДЗ Барајево	1	7.1	12	85.7	1	7.1	0	
ДЗ Обреновац	11	22.4	38	77.6	0		0	
Укупно	82	22.0	191	51.2	91	24.4	9	2,4

И између типова здравствених установа постоји статистички значајна разлика у односу на начин доласка пацијената у дијализни центар ($\chi^2=30,030$, $DF=3$, $p<0,01$). У болницама пацијенти знатно чешће користе организовани транспорт друге здравствене установе, као и приватне аутомобиле.

Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 30 минута, што је на нивоу претходних година. Испитаници из домова здравља у просеку путују 24 минута, дуже у односу на претходне године, док је дужина путовања испитаника из болница смањена са 33 минута у 2019. години на 31,5 минута у 2023. години (Графикон 9). Разлика у дужини путовања од куће до дијализног центра између ова два типа установа није статистички значајна ($F=2,282$, $df=1$, $p=0,132$).

Графикон 9. Просечно време које испитаници проводе у превозу до дијализног центра (минути), по типу здравствене установе, 2019-2023. године



За 2019. годину, анкету су спровеле две приватне здравствене установе, док анализа није обухватала ВМА; За 2020. годину, УКЦС, 3 КБЦ-а и приватне здравствене установе нису спровели анкету

Најкраће путују испитаници из Специјалне болнице за интерне болести Младеновац (20,7 минута) и ДЗ Обреновац (23,5 минута), а у пет болница и у ДЗ Барајево је дужина путовања до дијализног центра слична, између 26 и 28 минута. Најдуже путују до дијализног центра пацијенти у Лазаревцу, 39 минута. С обзиром да се дијализа у децјем узрасту обавља само у УДК где се дијализирају деца са територије целог Београда и околних места, највећа дужина путовања је у овој установи, 2 сата и 38 минута (Табела 7).

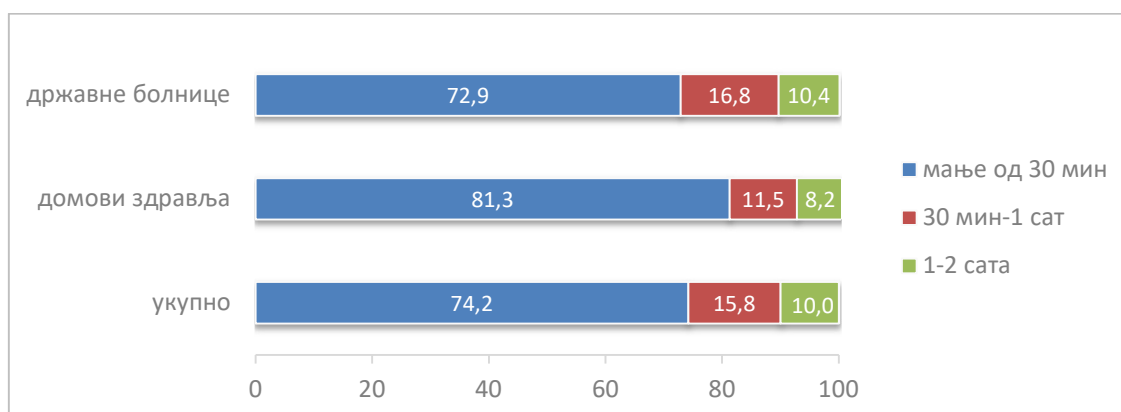
Табела 7. Просечно време које испитаници проводе у превозу до дијализног центра (минути), по здравственим установама, 2023. године

	Просечно време превоза до дијализног центра (минути)		
	Број	$\bar{x}$	sd
Болнице	280	31.5	
УКЦС	31	26.3	15.27
КБЦ „Звездара“	73	27.9	18.32
КБЦ „Земун“	44	27.7	14.65
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	22	27.0	13.06
ВМА	48	28.4	19.63
УДК	6	158.3	123.03
СБ за интерне болести Лазаревац	37	39.0	62.08
СБ за интерне болести Младеновац	19	20.7	12.44
Домови здравља	61	24.1	
ДЗ Барајево	12	26.7	16.83
ДЗ Обреновац	49	23.5	20.75
Укупно	341	30.2	34.73

$\bar{x}$ - просечна вредност; sd- стандардна девијација

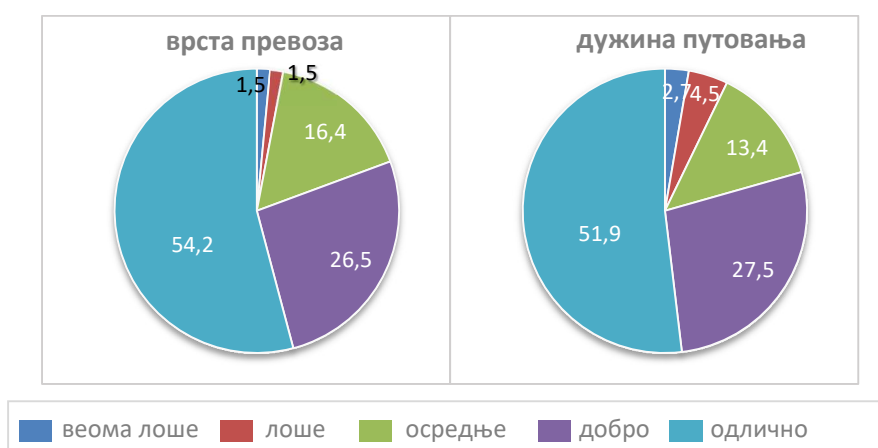
Око три четвртине испитаника у превозу до дијализног центра проводи мање од 30 минута, а 16% испитаника од 30 минута до сат. Сваки десети путује више од 1 сата. У домовима здравља већина пацијената (81%) стиже у центар за дијализу за мање од 30 минута, док је у државним болницама око 10% оних који до дијализног центра путују више од сат (Графикон 10). У домовима здравља се обавља дијализа пацијената који живе у општини у којој се налази дом здравља, због чега је њихова дужина путовања краћа у односу на болнице, где се дијализирају пацијенти из различитих општина.

Графикон 10. Време које испитаници обично проводе у превозу до дијализног центра (%), 2023. година



Испитаници су се о задовољству врстом и временом превоза од куће до дијализног центра изјашњавали на скали од 1- веома лоше до 5- одлично, уз могућност да се одреде за одговор „није примењиво“. Даљом анализом задовољства пацијената биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су се определили за један од одговора на скали од 1 до 5. Укупно по четири петине испитаника су врсту превоза коју користе и време које проведу у превозу од куће до дијализног центра оценили одлично и добро (Графикон 11).

Графикон 11. Задовољство пацијената врстом превоза/транспорта до дијализног центра који користе и временом које проведу у превозу од куће до дијализног центра (%), 2023. године



Сваки двадесети испитаник у КБВ „Земун“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац оценио је врсту превоза/транспорта до дијализног центра веома лоше, док је у УКЦС 6,5% испитаника овај аспект оценило лоше. Око 29% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“ и у УДК осредње су задовољни врстом превоза. Највеће учешће испитаника који су врсту превоза оценили добро је у УДК (43%) и ВМА (41%), а одлично у ДЗ Обреновац, око 71% (Табела 8). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству врстом превоза између здравствених установа ($N=11,623$, $df=9$, $p=0,235$), као ни између типова здравствених установа ($N=3,438$, $df=1$, $p=0,064$).

Задовољство пацијената врстом превоза/транспорта до дијализног центра који користе, исказано просечном оценом на скали од 1 до 5, има вредност 4,3 на нивоу свих установа, од 4,0 у УДК до 4,66 у ДЗ Обреновац.

Табела 8. Задовољство пацијената врстом превоза/транспорта до дијализног центра који користе, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	5	1,8	5	1,8	50	17,5	77	27,0	148	51,9	4.26
УКЦС	0		2	6.5	7	22.6	5	16.1	17	54.8	4.19
КБЦ „Звездара“	1	1.2	1	1.2	18	21.7	25	30.1	38	45.8	4.18
КБЦ „Земун“	2	5.4	0		2	5.4	11	29.7	22	59.5	4.38
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		1	4.8	6	28.6	4	19.0	10	47.6	4.10
ВМА	1	2.3	0		8	18.2	18	40.9	17	38.6	4.14
УДК	0		0		2	28.6	3	42.9	2	28.6	4.00
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.4	3	7.1	9	21.4	29	69.0	4.57
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	0		4	20.0	2	10.0	13	65.0	4.30
Домови здравља	0		0		5	9,8	12	23,5	34	66,7	4.57
ДЗ Барајево	0		0		3	23.1	3	23.1	7	53.8	4.31
ДЗ Обреновац	0		0		2	5.3	9	23.7	27	71.1	4.66
Укупно	5	1,5	5	1,5	55	16.4	89	26.5	182	54.2	4.30

Највеће учешће оних који су време проведено у превозу од куће до дијализног центра оценили лоше и веома лоше је у УДК (33%). Нешто више од петине испитаника у ВМА и ДЗ Барајево је осредње задовољно временом које проведу у превозу. Највеће учешће испитаника који су врсту превоза оценили као добро је у УДК (50%), а одлично у ДЗ обреновац, 68,6% (Табела 9). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих установа временом које проведу у превозу од куће до дијализног центра ($N=11,216$, $df=9$, $p=0,236$), као ни између различитих типова установа ($N=1,292$, $df=1$, $p=0,256$).

Задовољство пацијената временом које проведу у превозу од куће до дијализног центра, исказано просечном оценом на скали од 1 до 5, има вредност 4,21 на нивоу свих установа, од 3,5 у УДК до 4,57 у ДЗ Обреновац.

Табела 9. Задовољство пацијената временом које проведу у превозу од куће до дијализног центра, 2023. г.

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	7	2,4	15	5,2	41	14,3	78	27,3	145	50,7	4.19
УКЦС	0		6	18.8	6	18.8	4	12.5	16	50.0	3.94
КБЦ „Звездара“	2	2.4	3	3.5	16	18.8	27	31.8	37	43.5	4.11
КБЦ „Земун“	3	8.1	3	8.1	0		10	27.0	21	56.8	4.16
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		1	5.0	3	15.0	5	25.0	11	55.0	4.30
ВМА	1	2.3	0		10	22.7	14	31.8	19	43.2	4.14
УДК	0		2	33.3	0		3	50.0	1	16.7	3.50
СБ за интерне болести Лазаревац	1	2.4	0		4	9.5	10	23.8	27	64.3	4.48
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		2	10.0	5	25.0	13	65.0	4.55
Домови здравља	2	4,1	0		4	8,2	14	28,6	29	59,2	4.39
ДЗ Барајево	1	7.1	0		3	21.4	5	35.7	5	35.7	3.93
ДЗ Обреновац	1	2.9	0		1	2.9	9	25.7	24	68.6	4.57
Укупно	9	2,7	15	4,5	45	13,4	92	27.5	174	51.9	4.21

Према подацима из других истраживања аспект транспорта пацијената на дијализу неретко се јавља као проблематичан. Мултицентрична анализа која је обухватала пацијенте у Пољској и Португалу показала је да се веома висок проценат пацијената на дијализи (преко 90%) изјаснио као задовољан са 13 од 14 аспеката, осим транспортом¹³. Учешће пацијената на дијализи у Лондону који су (на скали од 1- најлошије до 7- најбоље) оценили врсту превоза до дијализног центра оценом 7 је око 50%, док је оценом 1 овај аспект оценило 4,5% испитаника 2019. године, 2% у 2020. години и 3,4% у 2021. години¹². У Швајцарској, преко 90% пацијената на дијализи задовољно је транспортом до дијализног центра¹⁴. Слично као и у Београду и у Аустралији преко 90% пацијената проведе у превозу до дијализног центра мање од сат времена, и то 70% до 30 минута и 24,4% од 30 минута до сат. У овој земљи 3,5% пацијената путује до дијализног центра 1 до 2 сата, 1,3% два до три сата и 0,8% више од четири сата¹⁵.

Приступачност и погодности

Неадекватна доступност и приступачност центра за дијализу може да буде узрок ниже заступљености овог модалитета лечења. Једна од најчешћих препрека лечењу дијализом и која наводи пацијенте да прелазе велике дистанце ради дијализних третмана је недовољан број дијализних центара на великим територијалним областима. Утицај ових аспеката на квалитет живота међу пацијентима на хемодијализи показан је у проспективној опсерваторној студији у којој су учествовали одрасли пацијенти из Сједињених држава, Европе и Јапана¹⁶.

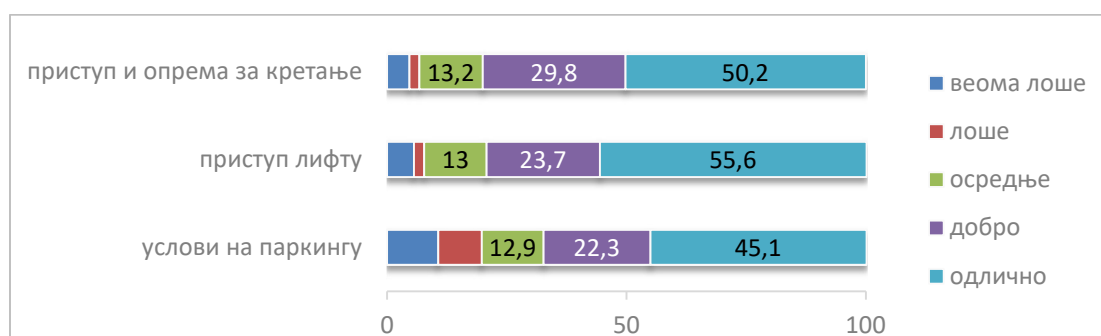
Резултати

Анализом задовољства пацијената на дијализи условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица) биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су се определили за један од одговора на скали од 1 до 5.

Одличном оценом услове на паркинг простору оценило је око 45% испитаника (48% у 2022. години), приступ лифту око 56% (54% у претходној години) и приступ и опрему за кретање око 50% (57% у претходној години) По око 7-8% испитаника је веома лоше и лоше оценило приступ лифту и приступ и опрему за кретање, а око 20% услове на паркинг простору (Графикон 12)

У периоду од 2019. до 2021. године већина испитаника се изјаснила да им одговарају услови на паркингу (78,2% у 2019, 89,3% у 2020. години и 68,5% у 2021. години), приступ лифту (91,2% у 2019, 87,3% у 2020. години и 84,3% у 2021. години) и приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (90,4% у 2019, 89,5% у 2020. години и 81,5% у 2021. години).

Графикон 12. Задовољство пацијената условима на паркингу, приступом лифту и опреми за кретање (%), 2023. године



Највеће учешће пацијената који су услове на паркингу, приступ лифту и опрему за помоћ при кретању оценили одлично је у СБ за интерне болести Младеновац и СБ за интерне болести Лазаревац. Највећи проценат испитаника који су ове аспекте оценили веома лоше је у УКЦС (Табеле 10, 11 и 12). Између здравствених установа постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената условима на паркинг простору ($N=35,051$, $df=9$, $p<0,01$) и опремом за помоћ при кретању. ($N=23,738$, $df=9$, $p=0,005$), док разлика у задовољству приступом лифту није значајна ($N=14,746$, $df=9$, $p=0,098$).

Табела 10. Задовољство пацијената условима на паркинг простору, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	32	11.9	26	9.7	33	12.3	59	21.9	119	44.2	3.77
УКЦС	10	35.7	5	17.9	6	21.4	1	3.6	6	21.4	2.57
КБЦ „Звездара“	5	6.0	9	10.7	8	9.5	25	29.8	37	44.0	3.95
КБЦ „Земун“	8	25.8	5	16.1	5	16.1	3	9.7	10	32.3	3.06
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	12.5	1	6.3	1	6.3	3	18.8	9	56.3	4.00
ВМА	3	6.7	2	4.4	7	15.6	16	35.6	17	37.8	3.93
УДК	1	14.3	2	28.6	1	14.3	1	14.3	2	28.6	3.14
СБ за интерне болести Лазаревац	1	2.5	2	5.0	3	7.5	8	20.0	26	65.0	4.40
СБ за интерне болести Младеновац	2	11.1	0		2	11.1	2	11.1	12	66.7	4.22
Домови здравља	2	4.0	3	6.0	8	16.0	12	24.0	25	50.0	4.21
ДЗ Барајево	1	7.7	1	7.7	3	23.1	4	30.8	4	30.8	3.69
ДЗ Обреновац	1	2.7	2	5.4	5	13.5	8	21.6	21	56.8	4.24
Укупно	34	10.7	29	9.1	41	12.9	71	22.3	144	45.1	3.82

Просечна оцена задовољства корисника условима на паркинг простору за све здравствене установе је 3,82, а највећа је у СБ за интерне болести Лазаревац (4,4), а најмања у УКЦС (2,57). Веће просечне оцене су за задовољство приступом лифту, 4,21 (од 3,4 у УКЦС до 4,7 у СБ за интерне болести Лазаревац), као и за приступ и опрему уколико је пацијенту потребна помоћ за кретање (просечна оцена 4,19 за све установе, најмања у УКЦС – 3,5 а највећа у СБ за интерне болести Младеновац, 4,7).

Табела 11. Задовољство пацијената приступом лифту, по здравственим установама, 2023. године

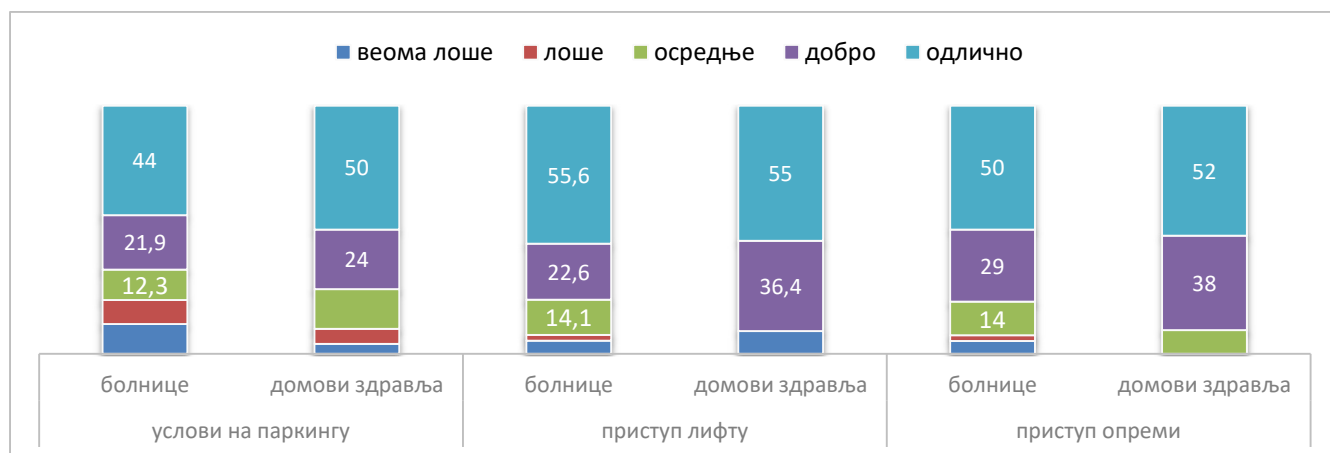
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	13	5,2	6	2,4	35	14,1	56	22,6	138	55,6	4.21
УКЦС	3	16.7	1	5.6	6	33.3	1	5.6	7	38.9	3.44
КБЦ „Звездара“	3	3.7	1	1.2	13	16.0	21	25.9	43	53.1	4.23
КБЦ „Земун“	2	5.9	3	8.8	2	5.9	7	20.6	20	58.8	4.18
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	3	27.3	0		1	9.1	1	9.1	6	54.5	3.64
ВМА	1	2.3	1	2.3	9	20.9	13	30.2	19	44.2	4.12
УДК	0		0		2	25.0	1	12.5	5	62.5	4.38
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		1	2.5	11	27.5	28	70.0	4.68
СБ за интерне болести Младеновац	1	7.7	0		1	7.7	1	7.7	10	76.9	4.46
Домови здравља	2	9,1	0		0		8	36,4	12	54,5	4.27
ДЗ Барајево	1	25.0	0		0		1	25.0	2	50.0	3.75
ДЗ Обреновац	1	5.6	0		0		7	38.9	10	55.6	4.39
Укупно	15	5.6	6	2,2	35	13,0	64	23.7	150	55.6	4.21

Табела 12. Задовољство пацијената приступом и опремом за помоћ при кретању, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	11	5.1	5	2.3	29	13.6	62	29.0	107	50.0	4.16
УКЦС	3	20.0	1	6.7	3	20.0	2	13.3	6	40.0	3.47
КБЦ „Звездара“	3	4.2	3	4.2	14	19.4	30	41.7	22	30.6	3.90
КБЦ „Земун“	3	15.0	0		1	5.0	5	25.0	11	55.0	4.05
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	1	10.0	0		1	10.0	2	20.0	6	60.0	4.20
ВМА	1	2.4	1	2.4	6	14.6	12	29.3	21	51.2	4.24
УДК	0		0		0		1	50.0	1	50.0	4.50
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		3	7.7	8	20.5	28	71.8	4.64
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		1	6.7	2	13.3	12	80.0	4.73
Домови здравља	0		0		2	9,5	8	38,1	11	52,4	4.43
ДЗ Барајево	0		0		1	20.0	1	20.0	3	60.0	4.40
ДЗ Обреновац	0		0		1	6.3	7	43.8	8	50.0	4.44
Укупно	11	4.7	5	2.1	31	13.2	70	29.8	118	50.2	4.19

Са сва три испитивана аспекта приступачности задовољнији су испитаници у у домовима здравља, али разлика није статистички значајна ни за један аспект (Графикон 13).

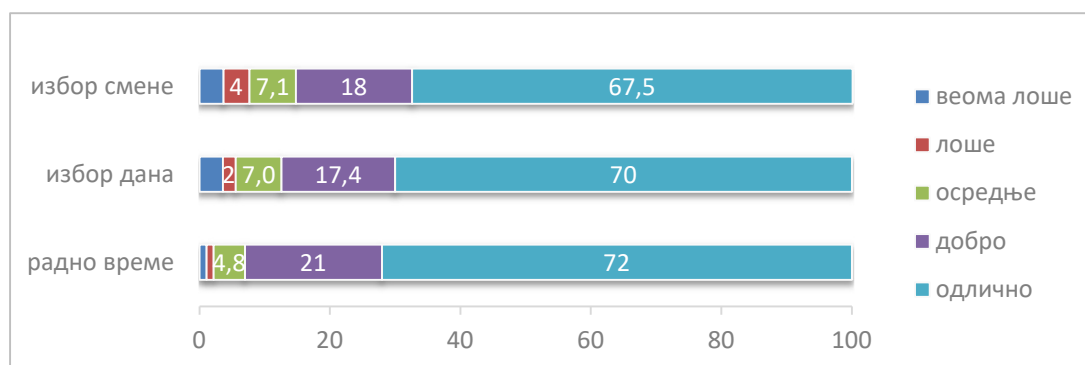
Графикон 13. Задовољство пацијената условима на паркингу, приступом лифту и опреми за кретање (%), према типу здравствене установе, 2023. године



О задовољству погодностима, и то радним временом дијализног центра, могућношћу бирања дана и периода током дана (смене) за дијализу испитаници су се изјашњавали на скали од 1- веома лоше до 5- одлично. У периоду од 2019. до 2021. године, испитаници су се изјашњавали да ли им наведени аспекти одговарају или не.

Скоро три четвртине испитаника, 72% (67,8% у претходној години) су радно време дијализног центра оценили одлично, 70% (68,1% у претходној години) могућност бирања дана за дијализу, а 67,5% испитаника (65% у претходној години) могућност бирања смене за дијализу. Око 6% испитаника није задовољно могућношћу бирања дана, 8% могућношћу бирања смене за дијализу (оцене 1- веома лоше и 2- лоше), а 2,2% радним временом центра за дијализу (Графикон 14). Добијени резултати су нешто бољи у односу на претходну годину.

Графикон 14. Задовољство пацијената радним временом дијализног центра и могућношћу избора дана и смене за дијализу (%), 2023. године



У периоду од 2019. до 2021. године већина испитаника се изјаснила да им одговара радно време дијализног центра (96,1% у 2019, 92,8% у 2020. години и 91,7 у 2021. години). У 2021. години 85% испитаника навело је да има могућност избора дана за дијализу као и да има могућност избора периода дијализе током дана. У 2020. години, око три четвртине испитаника навело је да има могућност избора дана за дијализу (75,2%), као и да има могућност избора периода дијализе током дана (74,4%).

Свега 4 од укупног броја испитаника (1,1%) оценило је радно време дијализног центра најлошијом оценом. Највеће учешће пацијената који су радно време центра оценили одлично је у УДК, 100% (Табела 13). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радним временом између различитих установа ($N=17,997$, $df=9$, $p=0,035$). Просечна оцена задовољства корисника радним временом центра за дијализу за све здравствене установе је 4,62, а највећа је у УДК (5,0), а најмања у ДЗ Барајево (4,3).

Табела 13. Задовољство пацијената радним временом центра за дијализу, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	4	1.3	4	1.3	14	4.5	68	21.8	222	71.2	4.60
УКЦС	1	3.0	1	3.0	3	9.1	4	12.1	24	72.7	4.48
КБЦ „Звездара“	1	1.1	3	3.3	2	2.2	16	17.4	70	76.1	4.64
КБЦ „Земун“	1	2.2	0		2	4.3	13	28.3	30	65.2	4.54
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		0		0		7	30.4	16	69.6	4.70
ВМА	1	2.1	0		3	6.3	18	37.5	26	54.2	4.42
УДК	0		0		0		0	19.0	8	100.0	5.00
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		2	4.8	8	10.0	32	76.2	4.71
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		2	10.0	2	23.1	16	80.0	4.70
Домови здравља	0		0		4	1.7	10	16.7	46	76.7	4.70
ДЗ Барајево	0		0		3	23.1	3	14.9	7	53.8	4.31
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.1	7	21.0	39	83.0	4.81
Укупно	4	1,1	4	1,1	18	4.8	78	12.1	268	72.0	4.62

Више од петине испитаника у УКЦС није задовољно могућношћу избора дана за дијализу, као и могућношћу избора смене, док је највеће учешће испитаника који су ове погодности оценили одличном оценом у СБ за интерне болести Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац (Табеле 14 и 15). Просечна оцена задовољства корисника могућношћу избора дана за дијализу за све здравствене установе је 4,48, а највећа је у СБ за интерне болести Лазаревац (4,86), а најмања у УКЦС (4). Просечна оцена задовољства корисника могућношћу избора смене за дијализу за све здравствене установе је 4,42, а највећа је у СБ за интерне болести Младеновац (4,89), а најмања у УКЦС (3,8).

Табела 14. Задовољство пацијената могућношћу избора дана за дијализу, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	12	4.0	7	2.3	19	6.3	55	18.2	210	69.3	4.47
УКЦС	4	12.5	3	9.4	3	9.4	2	6.3	20	62.5	3.97
КБЦ „Звездара“	3	3.3	3	3.3	4	4.4	10	11.0	71	78.0	4.57
КБЦ „Земун“	2	4.9	0		3	7.3	12	29.3	24	58.5	4.37
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	1	4.8	0		2	9.5	7	33.3	11	52.4	4.29
ВМА	2	4.2	1	2.1	5	10.4	16	33.3	24	50.0	4.23
УДК	0		0		0	2.3	2	28.6	5	71.4	4.71
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		1	5.0	4	9.3	38	88.4	4.86
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		1	25.0	2	10.0	17	85.0	4.80
Домови здравља	1	1.8	0		6	11.1	7	13.0	40	74.1	4.57
ДЗ Барајево	1	8.3	0		3	7.1	1	8.3	7	58.3	4.08
ДЗ Обреновац	0		0		3	7.0	6	14.3	33	78.6	4.71
Укупно	13	3.6	7	2.0	25	9.4	62	17.4	250	70.0	4.48

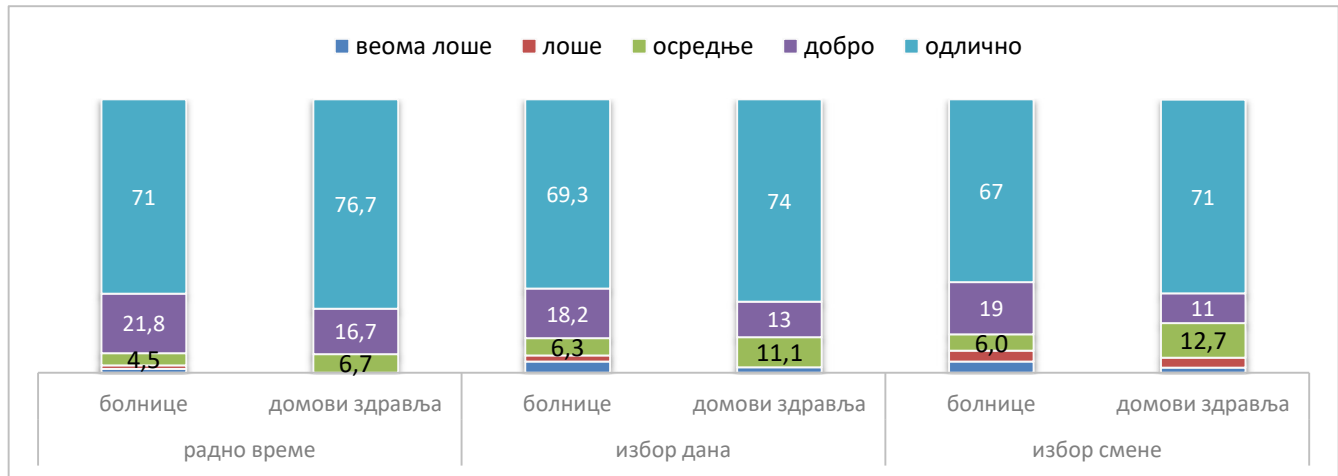
Између здравствених установа постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу избора дана за дијализу ($N=29,410$, $df=9$, $p=0,001$), као и могућношћу избора смене за дијализу ($N=32,560$, $df=9$, $p<0,001$).

Табела 15. Задовољство пацијената могућношћу избора смене за дијализу, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	12	4.0	12	4.0	18		57	6.0	200	66.9	4.41
УКЦС	5	16.1	2	6.5	3	9.7	4	12.9	17	54.8	3.84
КБЦ „Звездара“	2	2.2	6	6.7	2	2.2	12	13.3	68	75.6	4.53
КБЦ „Земун“	1	2.4	1	2.4	4	9.5	11	26.2	25	59.5	4.38
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	2	9.5	0			4.8	8	38.1	10	47.6	4.14
ВМА	2	4.2	2	4.2		12.5	16	33.3	22	45.8	4.13
УДК	0		0		1	14.3	0		6	85.7	4.71
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.4	1	2.4	4	9.5	36	85.7	4.79
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		0		2	11.1	16	88.9	4.89
Домови здравља	1	1.8	2	3.6	7	12.7	6	10.9	39	70.9	4.45
ДЗ Барајево	1	9.1	0		3	27.3	1	9.1	6	54.5	4.00
ДЗ Обреновац	0		2	4.5	4	9.1	5	11.4	33	75.0	4.57
Укупно	13	3.7	14	4.0	25	7.1	63	17.8	239	67.5	4.42

Радним временом дијализног центра задовољнији су испитаници у домовима здравља (Графикон 15), а разлика у задовољству није статистички значајна ($p=0,713$). Исто је и са могућношћу избора дана ($p=0,441$) и избора смене за дијализу ($p=0,165$).

Графикон 15. Задовољство пацијената радним временом дијализног центра и могућношћу избора дана и смене за дијализу (%), према типу здравствене установе, 2023. године



У Швајцарској је већина пацијената задовољна приступачношћу дијализног центра (96,4%). Мањи проценат испитаника је задовољан условима на паркингу (70,2%), приступом лифту (78,2%) и доступношћу помагала за кретање (56,6%) него радним временом дијализног центра (97,7%), могућношћу избора дана за дијализу (93,2%) и периода дијализе (92,4%)¹⁴. Са друге стране знатно мањи проценат пацијената на дијализи је задовољан приступачношћу дијализног центра и погодностима у мање развијеном земљама, Египту (57%) и Судану (59%), где су наведени аспекти издвојени као приоритетни за унапређење^{17,18}.

Домен 1 Резиме

У 2023. години, 88% испитаника у Београду дијализирало се у дијализном центру у оквиру матичне установе, а 12% се дијализирало у другој здравственој установи због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења.

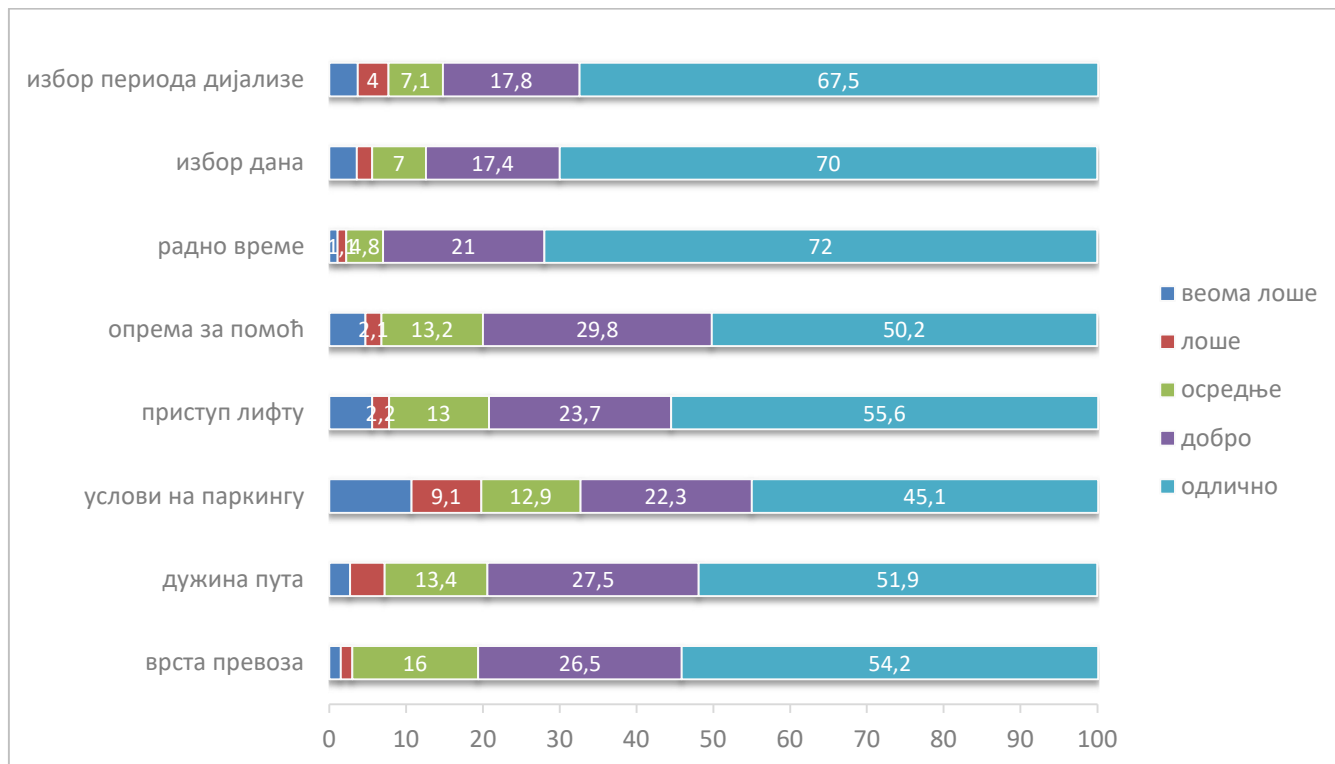
Највећи број пацијената на дијализи за долазак до свог дијализног центра користи организовани превоз установе у којој је дијализни центар (око 51% испитаника). Око 22% испитаника користи приватни аутомобил, 24,4% организовани превоз из друге здравствене установе, док 2,4% њих користи остале врсте транспорта, што је веома слично резултатима из претходне године.

Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 30 минута (32 минута у претходној години). Дужина путовања креће се од 20,7 минута, колико путују испитаници из СБ за интерне болести Младеновац до 39 минута у СБ за интерне болести Лазаревац, односно 2 сата и 38 минута колико је пацијентима из УДК потребно да стигну до свог дијализног центра.

Уколико се посматра учешће испитаника који су аспекте задовољства, који се налазе у оквиру домена О Вашем центру за дијализу, оценили оценама 4- веома добро и 5- одлично, најбоље оцењено је радно време дијализног центра, а најлошије услови на паркинг простору, што одговара резултатима из претходне године (графикон 16). Пацијенти из специјалних болница у Лазаревцу и Младеновцу су најзадовољнији могућностима за избор дана и избор смене за дијализу, приступом лифту и опреми за кретање (колица) уколико им је потребна, док су радним временом дијализног центра најзадовољнији пацијенти из УДК и ДЗ Обреновац. Најмање задовољни су пацијенти из УКЦС, док је нижи степен задовољства радним временом, као и могућностима избора дана и смене за дијализу и у ДЗ Барајево.

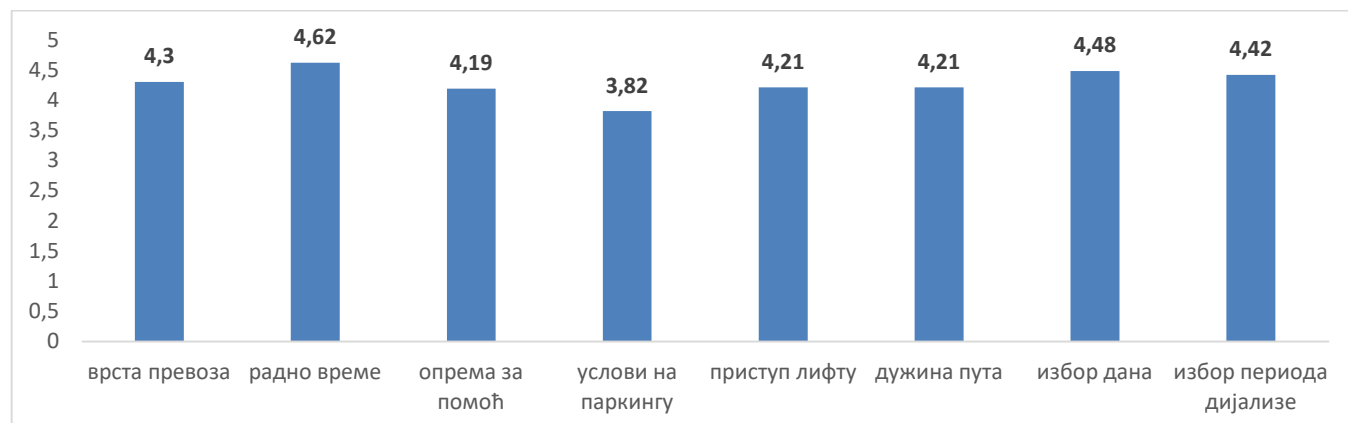
Свим испитиваним аспектима приступачности и погодности задовољнији су пацијенти у домовима здравља у односу на пацијенте из болница, али разлика није статистички значајна ни за један аспект.

Графикон 16. Задовољство пацијената аспектима у оквиру домена О Вашем дијализном центру (%), 2023. година



Просечна оцена задовољства корисника је најмања за услове на паркинг простору (3,8), док је за све остале испитиване аспекте већа од 4 (Графикон 17). Највећа оцена је за радно време дијализног центра (4,6), а затим за могућност да пацијенти бирају дане који им одговарају за дијализу, као и за могућност да бирају период током дана (смену) за дијализу.

Графикон 17. Задовољство пацијената аспектима у оквиру домена О Вашем дијализном центру (просечна оцена), 2023. година



Домен 2: Услови у погледу простора током дијализе

Простор за дијализу

- Расположиви простор за дијализу
- Простор за одмор
- Услови физичког окружења (температура, осветљење и ниво буке)
- Инсталације у фотељи или дијализној постељи
- Начини забаве током поступка дијализе
- Лагани оброк који се послужује пацијентима
- Приступ гардероби
- Услови у чекаоници
- Услови у гардероби
- Услови у тоалету

У оквиру домена „Услови у погледу простора током дијализе“ испитује се задовољство пацијената на дијализи расположивим простором и простором за одмор, условима физичког окружења (температура и осветљење просторије и ниво буке), инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, начинима забаве током поступка дијализе, лаганим оброцима који се послужују пацијентима, као и приступом гардероби и условима у чекаоници, гардероби и тоалету. Расположиви простор и простор за одмор и услове физичког окружења испитаници су оцењивали на скали од 1- веома лоше до 5- одлично, док су за остале наведене испитиване аспекте могли да се одлуче и за опцију 6- није примењиво. У периоду од 2019. до 2021. године испитаници су потврдно или одрично одговарали на питања да ли им одговарају услови у погледу простора за дијализу.

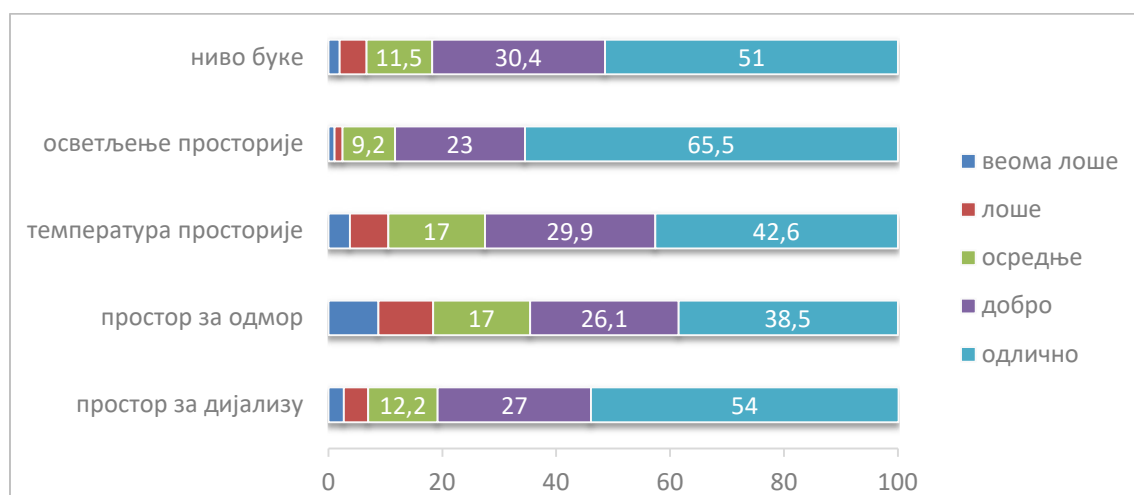
Простор за дијализу

Третман хемодијализом подразумева дуготрајно и континуирано лечење и боравак у дијализним центрима неколико пута недељно по 3-4 сата дневно, што представља својеврсни стрес како за пацијенте, тако и за особље које о њима брине. Стога је удобно физичко окружење са одговарајућим погодностима за пацијенте, а које је истовремено комфортно за рад медицинског особља, важно за унапређење квалитета неге, а последично и задовољства пацијената¹⁸.

Резултати

Више од половине испитаника простор за дијализу оценило је одлично и још око четвртине добро, док 7% сматра да је простор за дијализу лош, односно веома лош. Нешто лошије испитаници су оценили простор за одмор. Око 65% испитаника задовољно је простором за одмор (26% испитаника дало је оцену 4- добро и 38,5% оцену 5- одлично), док је скоро сваки пети незадовољан. Око 72% испитаника температуру просторије је оценило добро и одлично, а око 10,5% веома лоше и лоше. Преостала два испитивана аспекта у погледу услова физичког окружења испитаници су оценили боље. Наиме, већина испитаника сматра да су осветљење просторије (88,5%) и ниво буке задовољавајући (81%), док је око 7% испитаника незадовољно нивоом буке, а 2,5% осветљењем просторије (Графикон 18). Добијени резултати су слични резултатима из претходне године.

Графикон 18. Задовољство пацијената на дијализи расположивим простором, простором за одмор и условима физичког окружења (%), 2023. година



Као и претходне године, у УДК и ДЗ Обреновац нема испитаника који су простор за дијализу оценили веома лоше и лоше. Овај аспект најлошије је оцењен у УКЦС где је 26,5% испитаника незадовољно. Преко 90% испитаника који су простор за дијализу оценили добро и одлично је у ДЗ Обреновац, СБ за интерне болести Лазаревац и КБЦ „Звездара“ (Табела 16). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника простором за дијализу између различитих установа ($N=26,256$, $df=9$, $p=0,002$).

Просечна оцена задовољства корисника простором за дијализу на нивоу свих установа је 4,25, а има вредности од 3,5 у УКЦС до 4,6 у ДЗ Обреновац.

Табела 16. Задовољство пацијената простором за дијализу, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	10	3.2	13	4.1	42	13.4	88	28.0	161	51.3	4.20
УКЦС	5	14.7	4	11.8	8	23.5	2	5.9	15	44.1	3.53
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	6	6.5	39	41.9	47	50.5	4.42
КБЦ „Земун“	1	2.3	3	6.8	7	15.9	10	22.7	23	52.3	4.16
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	1	4.3	2	8.7	2	8.7	5	21.7	13	56.5	4.17
ВМА	2	4.2	1	2.1	11	22.9	18	37.5	16	33.3	3.94
УДК	0		0		1	11.1	3	33.3	5	55.6	4.44
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	3	7.0	10	23.3	29	67.4	4.56
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	1	5.0	4	20.0	1	5.0	13	65.0	4.20
Домови здравља	0		3	4.8	4	6.5	13	21.0	42	67.7	4.51
ДЗ Барајево	0		3	23.1	0		3	23.1	7	53.8	4.08
ДЗ Обреновац	0		0		4	8.2	10	20.4	35	71.4	4.63
Укупно	10	2.7	16	4.3	46	12.2	101	26.9	203	54.0	4.25

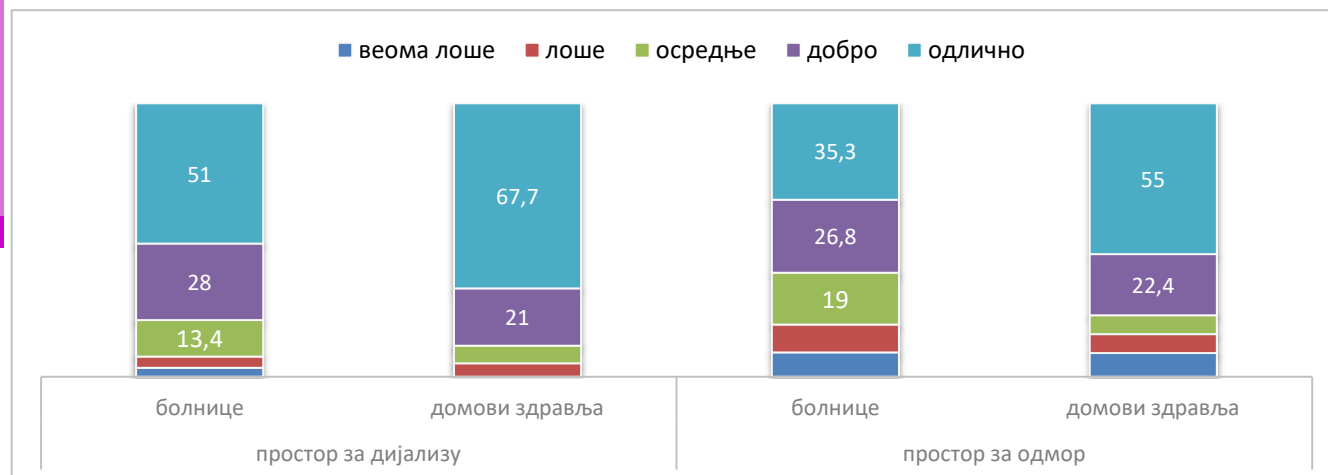
Простор за одмор је најбоље оцењен од стране пацијената у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац где око 84% испитаника сматра да је исти добар, односно одличан, док га 37% пацијената из УКЦС сматра лошим и веома лошим (Табела 17). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника простором за одмор између различитих установа ($N=37,599$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника простором за одмор током дијализе на нивоу свих установа је 3,76, а има вредности од 2,85 у УКЦС до 4,4 у СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 17. Задовољство пацијената простором за одмор, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	26	8.8	30	10.2	56	18.9	79	26.8	104	35.3	3.70
УКЦС	8	29.6	2	7.4	8	29.6	4	14.8	5	18.5	2.85
КБЦ „Звездара“	8	8.8	13	14.3	15	16.5	32	35.2	23	25.3	3.54
КБЦ „Земун“	6	14.6	5	12.2	6	14.6	9	22.0	15	36.6	3.54
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	2	11.1	4	22.2	2	11.1	3	16.7	7	38.9	3.50
ВМА	1	2.1	4	8.3	13	27.1	15	31.3	15	31.3	3.81
УДК	0		1	12.5	2	25.0	1	12.5	4	50.0	4.00
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	6	14.0	10	23.3	26	60.5	4.42
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.3	0		4	21.1	5	26.3	9	47.4	4.11
Домови здравља	5	8.6	4	6.9	4	6.9	13	22.4	32	55.2	4.09
ДЗ Барајево	1	9.1	3	27.3	1	9.1	2	18.2	4	36.4	3.45
ДЗ Обреновац	4	8.5	1	2.1	3	6.4	11	23.4	28	59.6	4.23
Укупно	31	8.8	34	9.6	60	17.0	92	26.1	136	38.5	3.76

Између типова здравствених установа постоји статистички значајна разлика у задовољству простором за дијализу ($p=0,04$) и простором за одмор ($p=0,035$), при чему су овим аспектима задовољнији испитаници у домовима здравља (Графикон 19).

Графикон 19. Задовољство пацијената на дијализи расположивим простором за дијализу и простором за одмор (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Скоро сви испитаници у СБ за интерне болести Лазаревац (94%), УДК и ДЗ Обреновац (по 87,5%) сматрају да је температура просторија добра, односно одлична. Највеће учешће испитаника који су температуру просторије оценили веома лоше и лоше је у УКЦС, сваки пети (Табела 18). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром просторија између различитих установа ($N=40,878$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника температуром проторије током дијализе на нивоу свих установа је 4,01, а има вредности од 3,54 у ДЗ Барајево и 3,55 у КБЦ „Земун“ до 4,6 у УДК и СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 18. Задовољство пацијената температуром просторије, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	Број	%	%	Број	%	
Болнице	11	3.5	24	7.7	55	17.7	95	30.6	125	40.3	3.96
УКЦС	3	8.6	4	11.4	7	20.0	9	25.7	12	34.3	3.66
КБЦ „Звездара“	2	2.1	8	8.5	18	19.1	35	37.2	31	33.0	3.90
КБЦ „Земун“	4	9.5	3	7.1	12	28.6	12	28.6	11	26.2	3.55
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		3	14.3	1	4.8	6	28.6	11	52.4	4.19
ВМА	2	4.3	5	10.6	9	19.1	16	34.0	15	31.9	3.79
УДК	0		0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	4.63
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		3	7.0	13	30.2	27	62.8	4.56
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	5.0	4	20.0	3	15.0	12	60.0	4.30
Домови здравља	3	4.9	1	1.6	8	13.1	16	26.2	33	54.1	4.23
ДЗ Барајево	1	7.7	1	7.7	4	30.8	4	30.8	3	23.1	3.54
ДЗ Обреновац	2	4.2	0		4	8.3	12	25.0	30	62.5	4.42
Укупно	14	3.8	25	6.7	63	17.0	111	29.9	158	42.6	4.01

Укупно 4 (1,1%) испитаника је осветљеност просторије оценило најлошијом оценом и то по 1 у УКЦС, КБЦ „Земун“, ВМА и у СБ за интерне болести Лазаревац. У СБ за интерне болести Младеновац сви испитаници су осветљеност просторије оценили оценама 4- добро и 5- одлично (Табела 19). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника осветљењем просторија између различитих установа ($N=20,005$, $df=9$, $p=0,018$). Просечна оцена задовољства корисника осветљењем просторије током дијализе на нивоу свих установа је 4,50, а има вредности од 4,1 у ВМА до 4,75 у СБ за интерне болести Младеновац и УДК.

Табела 19. Задовољство пацијената осветљењем просторије, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	4	1.3	4	1.3	31	10.0	67	21.7	203	65.8	4.49
УКЦС	1	2.9	1	2.9	4	11.8	8	23.5	20	58.8	4.32
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	6	6.5	18	19.6	67	72.8	4.64
КБЦ „Земун“	1	2.4	0		5	11.9	11	26.2	25	59.5	4.40
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		0		3	13.6	4	18.2	15	68.2	4.55
ВМА	1	2.1	2	4.2	10	20.8	12	25.0	23	47.9	4.13
УДК	0		0		1	12.5	0		7	87.5	4.75
СБ за интерне болести Лазаревац	1	2.3	0		2	4.7	9	20.9	31	72.1	4.60
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		0		5	25.0	15	75.0	4.75
Домови здравља	0		1	1.7	3	5.1	17	28.8	38	64.4	4.55
ДЗ Барајево	0		1	7.7	2	15.4	4	30.8	6	46.2	4.15
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.2	13	28.3	32	69.6	4.67
Укупно	4	1.1	5	1.4	34	9.2	84	22.8	241	65.5	4.50

Највише незадовољних испитаника нивоом буке је било у УКЦС, око 19%. Са друге стране, сви испитаници у СБ за интерне болести Младеновац, као и преко 90% испитаника у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац су задовољни овим аспектом физичког окружења (Табела 20). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника нивоом буке између различитих установа ($N=18,918$, $df=9$, $p=0,026$). Просечна оцена задовољства корисника нивоом буке током дијализе на нивоу свих установа је 4,25, а има вредности од 3,9 у УКЦС до 4,7 у СБ за интерне болести Младеновац.

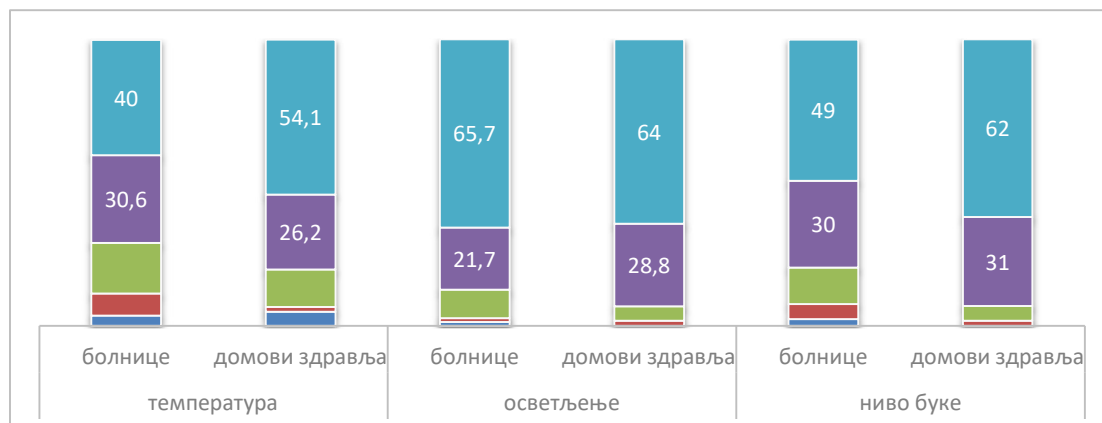
Табела 20. Задовољство пацијената нивоом буке, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	7	2.3	16	5.3	38	12.7	91	30.3	148	49.3	4.19
УКЦС	2	6.3	4	12.5	4	12.5	8	25.0	14	43.8	3.88
КБЦ „Звездара“	3	3.3	6	6.7	14	15.6	27	30.0	40	44.4	4.06
КБЦ „Земун“	2	5.0	1	2.5	6	15.0	10	25.0	21	52.5	4.18
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		2	10.5	2	10.5	2	10.5	13	68.4	4.37
ВМА	0		2	4.2	8	16.7	20	41.7	18	37.5	4.13
УДК	0		0		1	12.5	4	50.0	3	37.5	4.25
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	3	7.0	14	32.6	25	58.1	4.47
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		0		6	30.0	14	70.0	4.70
Домови здравља	0		1	1.7	3	5.2	18	31.0	36	62.1	4.53
ДЗ Барајево	0		1	8.3	0		4	33.3	7	58.3	4.42
ДЗ Обреновац	0		0		3	6.5	14	30.4	29	63.0	4.57
Укупно	7	2.0	17	4.7	41	11.5	109	30.4	184	51.4	4.25

Свим испитиваним аспектима задовољства физичког окружења (температура и осветљење просторије и ниво буке) између типова здравствених установа задовољнији су испитаници у домовима здравља, с тим што је разлика статистички значајна за температуру просторије и ниво буке ($p<0,05$).

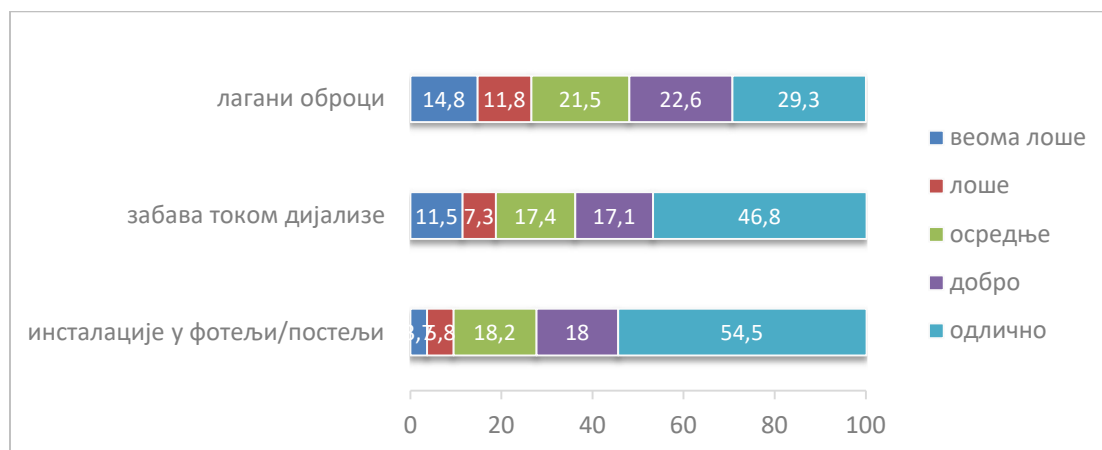
Други аспекти услова/опремљености собе за дијализу које су испитаници оцењивали (укупно је било само 7 одговора) су недостатак телевизора (4 одговора), док се по 1 одговор односио на удобност кревета, чистоћу тоалета и клима уређај.

Графикон 20. Задовољство пацијената на дијализи температуром просторије, осветљењем просторије и нивоом буке (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Инсталацијама у фотељи или дијализној постељи задовољно је 72,5% испитаника (54,5% испитаника сматра да су инсталације одличне, а 18% да су добре), док је 9,5% испитаника незадовољно. Скоро две трећине испитаника (64%) начин забаве током поступка дијализе оценили су добро и одлично, док је око 19% испитаника незадовољно овим аспектом. Пооловина испитаника (51,9%) задовољна је лаганим оброком који им се послужује, а четвртина је незадовољна (Графикон 21). У односу на претходну годину је порастао ниво задовољства за сва три наведена аспекта.

Графикон 21. Задовољство пацијената на дијализи инсталацијама у фотељи/постељи за дијализу, начинима забаве током дијализе и лаганим оброцима који се послужују (%), 2023. година



У УДК нема испитаника који су инсталације у фотељи/постељи за дијализу оценили веома лоше и лоше. Са друге стране, сваки трећи испитаник у ДЗ Барајево, као и око 17% испитаника у УКЦС и КБЦ „Земун“ нису задовољни инсталацијама. Највеће учешће задовољних је у ДЗ Обреновац, 90,8% и у УДК 88,3% (Табела 21). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника инсталацијама у фотељи/постељи за дијализу између различитих установа ($H=17,991$, $df=9$, $p=0,035$). Просечна оцена задовољства корисника наведеним инсталацијама на нивоу свих установа је 4,14, а има вредности од 3,4 у ДЗ Барајево до 4,7 у УДК.

Табела 21. Задовољство пацијената инсталацијама у фотељи/постељи за дијализу, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	11	3.8	17	5.9	57	19.8	53	18.4	150	52.1	4.09
УКЦС	2	6.5	3	9.7	5	16.1	6	19.4	15	48.4	3.94
КБЦ „Звездара“	3	3.4	3	3.4	12	13.6	18	20.5	52	59.1	4.28
КБЦ „Земун“	3	7.3	4	9.8	6	14.6	9	22.0	19	46.3	3.90
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		2	9.5	6	28.6	3	14.3	10	47.6	4.00
ВМА	1	2.3	2	4.5	16	36.4	8	18.2	17	38.6	3.86
УДК	0		0		1	16.7	0		5	83.3	4.67
СБ за интерне болести Лазаревац	1	2.6	2	5.1	8	20.5	6	16.7	22	56.4	4.18
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.6	1	5.6	3	16.7	3	18.2	10	55.6	4.11
Домови здравља	2	3.4	3	5.1	6	10.2	9	15.3	39	66.1	4.36
ДЗ Барајево	2	18.2	2	18.2	1	9.1	2	14.6	4	36.4	3.36
ДЗ Обреновац	0		1	2.1	5	10.4	7	17.9	35	72.9	4.58
Укупно	13	3.7	20	5.8	63	18.2	62	17.9	189	54.5	4.14

Начине забаве током поступка дијализе најбоље су оценили испитаници у ДЗ Обреновац (85,4% са добро и одлично), СБ за интерне болести Лазаревац (78,5%) и ДЗ Барајево (77%). Најнезадовољнији овим аспектом су пацијенти у КБЦ „Земун“, чак 58,5% незадовољних (Табела 22). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином забаве током дијализе између различитих установа ($N=56,323$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника начинима забаве током поступка дијализе на нивоу свих установа је 3,8, а има вредности од 2,4 у КБЦ „Земун“ до 4,4 у ДЗ Обреновац.

Табела 22. Задовољство пацијената начинима забаве током поступка дијализе, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	37	12.5	25	8.4	57	19.3	51	17.2	126	42.6	3.69
УКЦС	3	9.1	3	9.1	8	24.2	4	12.1	15	45.5	3.76
КБЦ „Звездара“	6	7.1	11	12.9	12	14.1	21	24.7	35	41.2	3.80
КБЦ „Земун“	18	43.9	6	14.6	7	17.1	4	9.8	6	14.6	2.37
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	5.3	0		5	26.3	2	10.5	11	57.9	4.16
ВМА	5	10.4	4	8.3	12	25.0	10	20.8	17	35.4	3.63
УДК	1	11.1	0		2	22.2	1	11.1	5	55.6	4.00
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.4	8	19.0	8	19.0	25	59.5	4.36
СБ за интерне болести Младеновац	3	15.8	0		3	15.8	1	5.3	12	63.2	4.00
Домови здравља	4	6.6	1	1.6	5	8.2	10	16.4	41	67.2	4.36
ДЗ Барајево	1	7.7	1	7.7	1	7.7	3	23.1	7	53.8	4.08
ДЗ Обреновац	3	6.3	0		4	8.3	7	14.6	34	70.8	4.44
Укупно	41	11.5	26	7.3	62	17.4	61	17.1	167	46.8	3.80

Више од половине испитаника у КБЦ „Земун“ (59%) и 41% у КБЦ „др Д. Мишовић Дедиње“ су лагане оброке који им се послужују током дијализе оценили као веома лоше и лоше (Табела 23). Овим аспектом најзадовољнији су испитаници у УДК (75% испитаника су оценили оброке као добре или одличне) и ДЗ Барајево (77% задовољних).

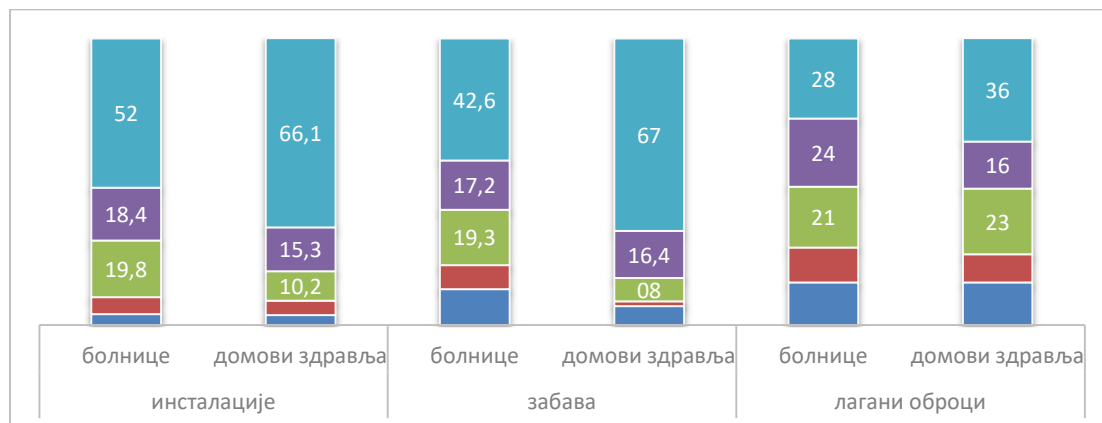
Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лаганим оброцима који им се послужују током дијализе између различитих установа ($N=46,062$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника оброцима током дијализе на нивоу свих установа је 3,4, а има вредности од 2,4 у КБЦ „Земун“ и 2,9 у СБ за интерне болести Младеновац, до 4 у ДЗ Барајево и 4,5 у УДК.

Табела 23. Задовољство пацијената лаганим оброцима који им се послужују, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број		Број		Број		Број		Број		
Болнице	46	14.8	38	12.2	66	21.2	74	23.8	87	28.0	3.38
УКЦС	5	14.3	4	11.4	8	22.9	8	22.9	10	28.6	3.40
КБЦ „Звездара“	9	9.7	9	9.7	21	22.6	31	33.3	23	24.7	3.54
КБЦ „Земун“	14	31.8	12	27.3	7	15.9	9	20.5	2	4.5	2.39
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	6	27.3	3	13.6	5	22.7	2	9.1	6	27.3	2.95
ВМА	1	2.2	7	15.2	8	17.4	10	21.7	20	43.5	3.89
УДК	0		0		2	25.0	0		6	75.0	4.50
СБ за интерне болести Лазаревац	4	9.3	3	7.0	9	20.9	12	27.9	15	34.9	3.72
СБ за интерне болести Младеновац	7	35.0	0		6	30.0	2	10.0	5	25.0	2.90
Домови здравља	9	14.8	6	9.8	14	23.0	10	16.4	22	36.1	3.49
ДЗ Барајево	1	7.7	1	7.7	1	7.7	4	30.8	6	46.2	4.00
ДЗ Обреновац	8	16.7	5	10.4	13	27.1	6	12.5	16	33.3	3.35
Укупно	55	14.8	44	11.8	80	21.5	84	22.6	109	29.3	3.40

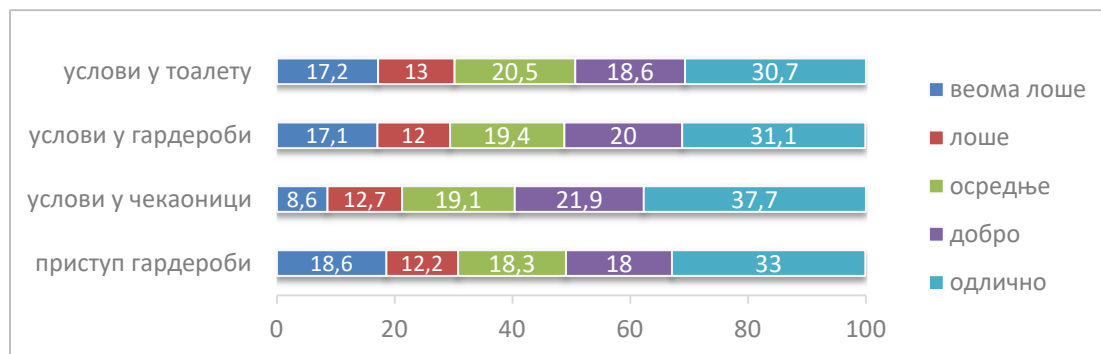
Инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, забавом и лаганим оброцима задовољнији су пацијенти у у домовима здравља (Графикон 22). Разлика између типова здравствених установа је статистички значајна у односу на задовољство забавом током дијализе ($p<0,01$), док разлика у задовољству инсталацијама и лаганим оброцима који се послужују пацијентима није статистички значајна ($p>0,05$).

Графикон 22. Задовољство пацијената на дијализи инсталацијама у фотељи/постељи за дијализу, начинима забаве током дијализе и лаганим оброцима који се послужују (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Око 51% испитаника приступ гардероби (тушевима) је оценило добро и одлично (42% у претходној години), а око 30% лоше и веома лоше (38% у претходној години). Условима у гардероби задовољна је половина испитаника (у претходној години 48%), условима у тоалету 49,3% (у претходној години 50,3%), а условима у чекаоници 59,6% (57% у претходној години). Скоро трећина испитаника незадовољна је условима у тоалету (30,2%) и условима у гардероби (30,8%), док је мање учешће незадовољних када су у питању услови у чекаоници, око 21% (Графикон 23). У односу на претходну годину је повећан ниво задовољства свим испитиваним аспектима.

Графикон 23. Задовољство пацијената на дијализи приступом гардероби (тушевима) и условима у чекаоници, гардероби и тоалету (%), 2023. година



Највеће учешће испитаника задовољних приступом гардероби (тушевима) је у ДЗ Обреновац (87,6%). Око 70% испитаника у КБЦ „Земун“, 60% у УКЦС, а око 40% у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Д. Мишовић“ је приступ гардероби оценило веома лоше и лоше (Табела 24). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника приступом гардероби између различитих установа ($N=70,920$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника приступом гардероби (тушевима) током дијализе на нивоу свих установа је 3,34, а има вредности од 2,2 у КБЦ „Земун“ и 2,4 у УКЦС до 4,5 у ДЗ Обреновац.

Табела 24. Задовољство пацијената приступом гардероби (тушевима), по здравственим установама, 2023. г.

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	62	21.7	39	13.6	58	20.3	52	18.2	75	26.2	3.14
УКЦС	12	40.0	6	20.0	4	13.3	5	16.7	3	10.0	2.37
КБЦ „Звездара“	20	22.7	15	17.0	29	33.0	13	14.8	11	12.5	2.77
КБЦ „Земун“	18	54.5	5	15.2	1	3.0	4	12.1	5	15.2	2.18
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	4	20.0	4	20.0	2	10.0	3	15.0	7	35.0	3.25
ВМА	3	6.4	3	6.4	13	27.7	11	23.4	17	36.2	3.77
УДК	0		1	16.7	1	16.7	0		4	66.7	4.17
СБ за интерне болести Лазаревац	2	4.7	2	4.7	7	16.3	13	30.2	19	44.2	4.05
СБ за интерне болести Младеновац	3	15.8	3	15.8	1	5.3	3	15.8	9	47.4	3.63
Домови здравља	2	3.4	3	5.2	5	8.6	10	17.2	38	65.5	4.36
ДЗ Барајево	1	10.0	1	10.0	2	20.0	1	10.0	5	50.0	3.80
ДЗ Обреновац	1	2.1	2	4.2	3	6.3	9	18.8	33	68.8	4.48
Укупно	64	18.6	42	12.2	63	18.3	62	18.0	113	32.8	3.34

Најзадовољнији условима у чекаоници су били испитаници у ДЗ Обреновац (92% оценили су оценама 5-одлично и 4- добро), као и 80% испитаника у СБ за интерне болести Младеновац. Близу половине испитаника у УКЦС (41%) је оценило услове у чекаоници као веома лоше или лоше (Табела 25).

Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника условима у чекаоници између различитих установа ($N=61,439$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника условима у чекаоници на нивоу свих установа је 3,67, а има вредности од 3,1 у КБЦ „Звездара“ и УКЦС, до 4,5 у ДЗ Обреновац.

Табела 25. Задовољство пацијената условима у чекаоници, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	30	10.0	42	14.0	62	20.7	64	21.4	101	33.8	3.55
УКЦС	5	14.7	9	26.5	5	14.7	8	23.5	7	20.6	3.09
КБЦ „Звездара“	14	15.6	19	21.1	23	25.6	16	17.8	18	20.0	3.06
КБЦ „Земун“	5	12.8	5	12.8	7	17.9	10	25.6	12	30.8	3.49
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	5.6	2	11.1	3	16.7	4	22.2	8	44.4	3.89
ВМА	2	4.3	5	10.6	11	23.4	14	29.8	15	31.9	3.74
УДК	0		2	25.0	1	12.5	0		5	62.5	4.00
СБ за интерне болести Лазаревац	1	2.3	0		10	23.3	9	20.9	23	53.5	4.23
СБ за интерне болести Младеновац	2	10.0	0		2	10.0	3	15.0	13	65.0	4.25
Домови здравља	1	1.6	4	6.4	7	11.3	15	24.2	35	56.4	4.27
ДЗ Барајево	1	7.7	3	23.1	4	30.8	1	7.7	4	30.8	3.31
ДЗ Обреновац	0		1	2.0	3	6.1	14	28.6	31	63.3	4.53
Укупно	31	8.6	46	12.7	69	19.1	79	21.9	136	37.7	3.67

Близу 90% испитаника у ДЗ Обреновац оценило је услове у гардероби одлично (70,8%) и добро (око 18,8%). Више од половине испитаника у КБЦ „Земун“ (63%) и УКЦС (55%) су овај аспект оценили веома лоше и лоше (Табела 26). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника условима у гардероби између различитих установа ($N=85,174$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника условима у гардероби на нивоу свих установа је 3,36, а има вредности од 2,4 у КБЦ „Земун“ и 2,6 у КБЦ „Звездара“ до 4,6 у ДЗ Обреновац.

Табела 26. Задовољство пацијената условима у гардероби, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	59	20.3	39	13.4	61	21.0	60	20.6	72	24.7	3.16
УКЦС	6	20.7	10	34.5	5	17.2	3	10.3	5	17.2	2.69
КБЦ „Звездара“	30	32.3	11	11.8	25	26.9	21	22.6	6	6.5	2.59
КБЦ „Земун“	15	50.0	4	13.3	1	3.3	4	13.3	6	20.0	2.40
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	5.0	2	10.0	6	30.0	4	20.0	7	35.0	3.70
ВМА	2	4.2	4	8.3	11	22.9	16	33.3	15	31.3	3.79
УДК	0		3	37.5	0		0		5	62.5	3.88
СБ за интерне болести Лазаревац	3	7.0	2	4.7	10	23.3	9	20.9	19	44.2	3.91
СБ за интерне болести Младеновац	2	10.0	3	15.0	3	15.0	3	15.0	9	45.0	3.70
Домови здравља	1	1.7	4	6.8	7	11.9	10	17.0	37	62.7	4.32
ДЗ Барајево	1	9.1	3	27.3	3	27.3	1	9.1	3	27.3	3.18
ДЗ Обреновац	0		1	2.1	4	8.3	9	18.8	34	70.8	4.58
Укупно	60	17.1	43	12.3	68	19.4	70	20.0	109	31.1	3.36

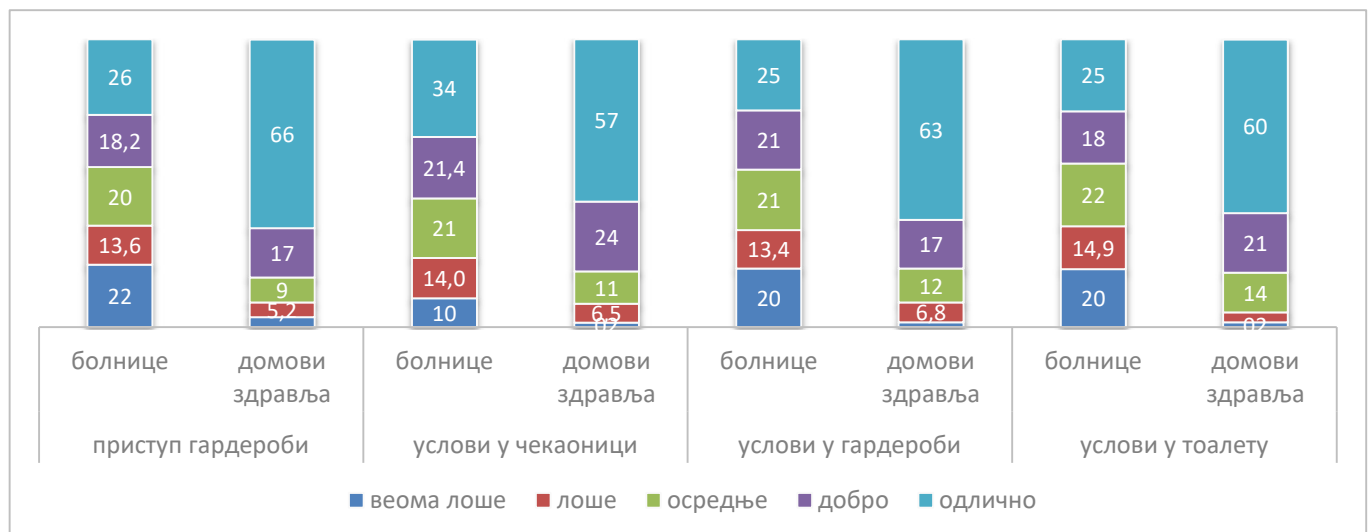
Условима у тоалету најзадовољнији су испитаници у ДЗ Обреновац где је 70,8%, односно 20,8% испитаника овај аспект оценило одлично или добро. Висок проценат задовољних је и у УДК (87,5%). Са друге стране, више од половине испитаника, 53% у УКЦС и 52% у КБЦ „Звездара“ оценило је услове у тоалету оценама веома лоше и лоше (Табела 27). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника условима у тоалету између различитих установа ($N=100,363$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника условима у тоалету на нивоу свих установа је 3,33, а има вредности од 2,4 у КБЦ „Звездара“ и 2,7 у УКЦС до 4,6 у ДЗ Обреновац.

Табела 27. Задовољство пацијената условима у тоалету, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	61	20.1	45	14.8	66	21.8	55	18.2	76	25.1	3.13
УКЦС	9	28.1	8	25.0	4	12.5	7	21.9	4	12.5	2.66
КБЦ „Звездара“	35	38.0	13	14.1	25	27.2	14	15.2	5	5.4	2.36
КБЦ „Земун“	6	14.6	9	22.0	10	24.4	5	12.2	11	26.8	3.15
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	1	5.3	5	26.3	5	26.3	1	5.3	7	36.8	3.42
ВМА	4	8.3	6	12.5	11	22.9	11	22.9	16	33.3	3.60
УДК	0		1	12.5	0		3	37.5	4	50.0	4.25
СБ за интерне болести Лазаревац	2	4.7	1	2.3	8	18.6	11	25.6	21	48.8	4.12
СБ за интерне болести Младеновац	4	20.0	2	10.0	3	15.0	3	15.0	8	40.0	3.45
Домови здравља	1	1.7	2	3.4	8	13.8	12	20.7	35	60.3	4.34
ДЗ Барајево	1	10.0	2	20.0	4	40.0	2	20.0	1	10.0	3.00
ДЗ Обреновац	0		0		4	8.3	10	20.8	34	70.8	4.63
Укупно	62	17.2	47	13.0	74	20.5	67	18.6	111	30.7	3.33

Са свим претходно наведеним аспектима простора током дијализе, задовољнији су пацијенти на дијализи у домовима здравља (Графикон 24).

Графикон 24. Задовољство пацијената на дијализи приступом гардероби (тушевима) и условима у чекаоници, гардероби и тоалету (%), према типу здравствене установе, 2023. године



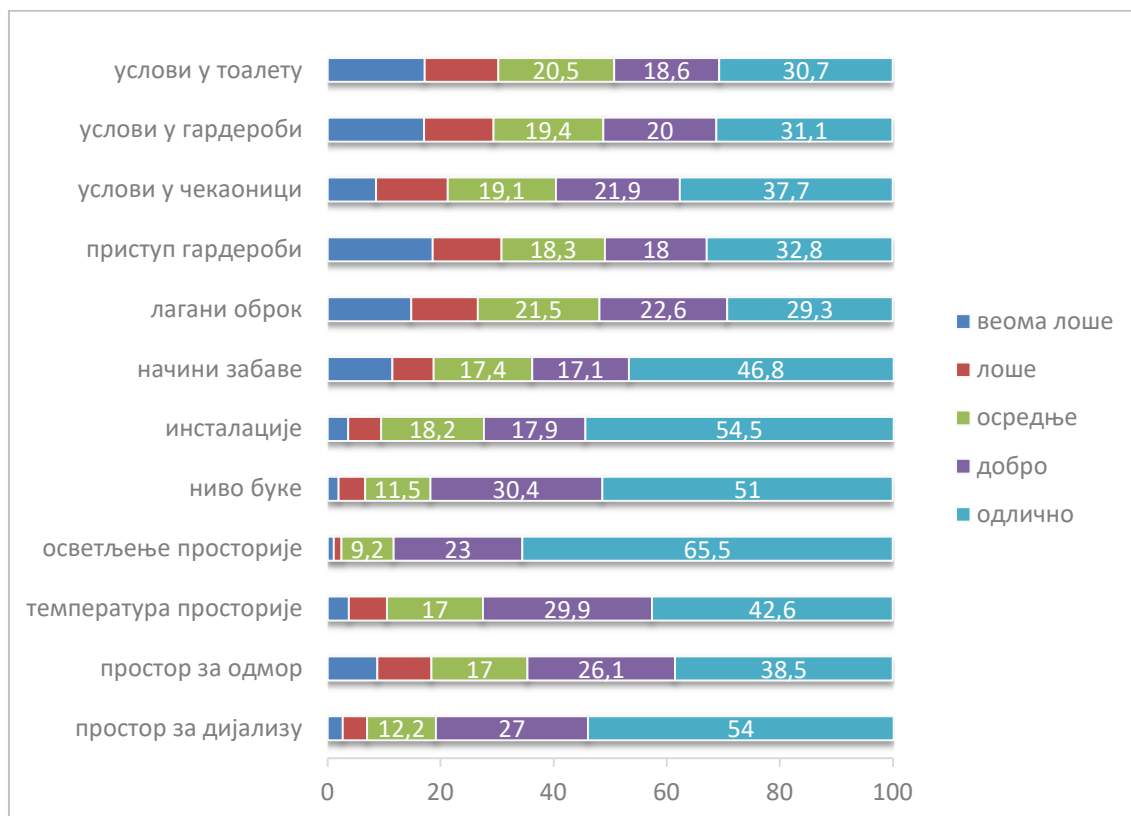
Разлика између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу задовољства приступом гардероби ($p<0,01$), условима у чекаоници ($p<0,01$), условима у гардероби ($p<0,01$), као и условима у тоалету ($p<0,01$).

Већина пацијената на дијализи у Швајцарској задовољна је опремљеношћу собе за дијализу (91,7%), инсталацијама у фотељи или дијализној постељи (97,5%), начинима забаве током дијализе (85,3%), оброком који се послужује пацијентима (90,9%) и приступом гардероби (76,9%)¹⁴. Са друге стране, тек нешто више од половине пацијената из Судана (51,6%) генерално је задовољно условима у дијализним центрима. Око три четвртине њих сматра да је окружење пријатно и тихо, око 57% пацијената задовољно је чистоћом простора за дијализу, 40% температуром и осветљењем и око 37% условима у чекаоници¹⁸. У Лондону, према подацима из истраживања из 2021. године 43,3% испитаника услове у чекаоници оценило је највишом оценом-7 и још 23,3% испитаника оценом 6 (на седмостепеној скали)¹².

Домен 2 Резиме

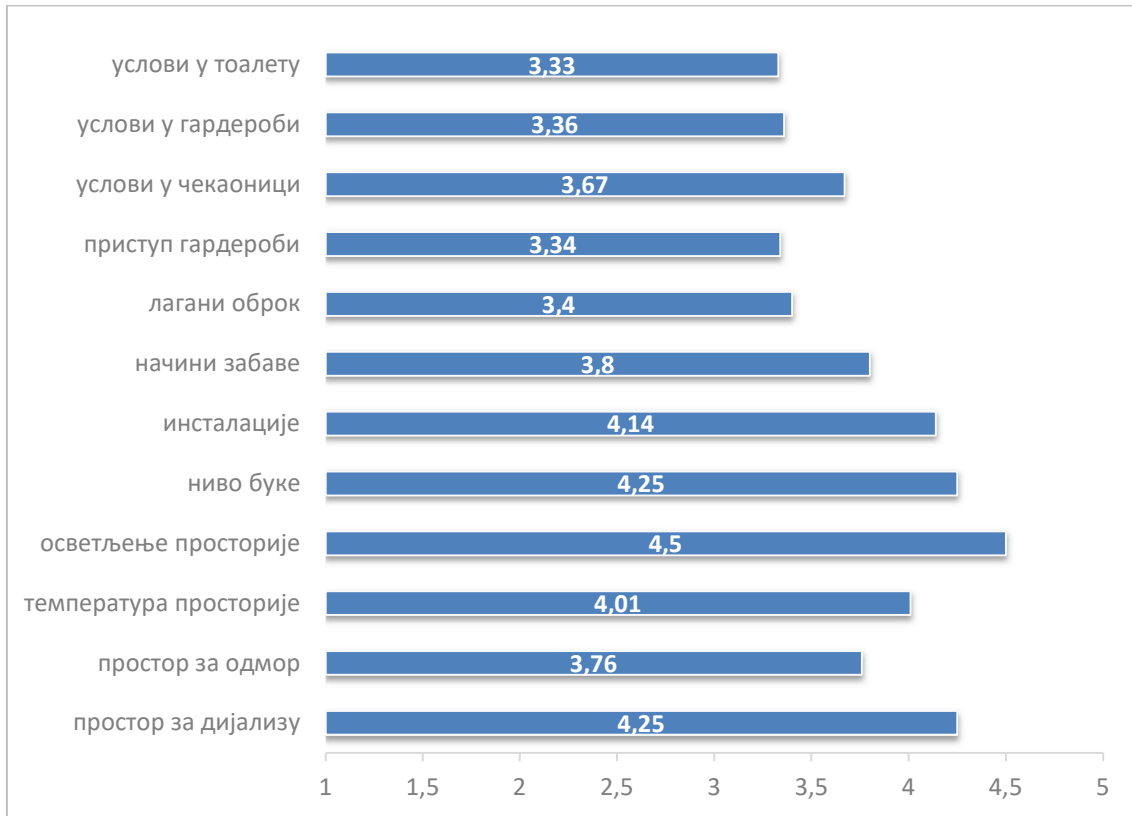
Међу аспектима задовољства у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе, пацијенти на дијализи су најбоље оценили осветљење просторије и ниво буке, а најлошије услове у тоалету, приступ и услове у гардероби и лагани оброк који се послужује током дијализе (Графикон 25).

Графикон 25. Мишљење пацијената о аспектима у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе (%), 2023. године



Просечне оцена задовољства пацијената аспектама у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе, 2023. године имају вредности од 3,33 за услове у тоалету и 3,34 за приступ гардероби и тушевима, до 4,5 за осветљење просторије за дијализу.

Графикон 26. Просечна оцена задовољства пацијената аспектама у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе, 2023. године



Већином наведених аспеката најзадовољнији су испитаници из ДЗ Обреновац. Инсталацијом у фотељи, obroком током дијализе, температуром и осветљењем просторије су најзадовољнији испитаници у УДК. Висок ниво задовољства је и у СБ за интерне болести у Лазаревцу и Младеновцу.

Простором за дијализу и одмор, као и нивоом буке најнезадовољнији су испитаници из УКЦС, температуром просторије и инсталацијама у фотељи/дијализној постељи - испитаници у ДЗ Барајево, начинима забаве током дијализе, лаганим оброцима, приступом и условима у гардероби - испитаници у КБЦ „Земун“, осветљеношћу просторије у ВМА, а условима у чекаоници и условима у тоалету најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“. Уочава се да је у УКЦС, КБЦ „Земун“ и ВМА нижи степен задовољства свим испитиваним аспектама простора током дијализе у односу на друге установе.

Све наведене аспекте задовољства боље су оценили испитаници у домовима здравља у односу на болнице, а разлика је статистички значајна за све аспекте изузев за инсталације у фотељи, оброк током дијализе и осветљење просторија.

Домен 3: О Вашим хемодијализама

Брига медицинског особља

- Сестринска нега
- Услуге лекара
- Учесталост лекарских прегледа
- Могућност личних консултација са лекаром

Права пацијента и безбедност поступка дијализе

- Учешће у доношењу одлука о лечењу
- Поштовање интимности пацијента током прегледа
- Могућност увида у медицинску документацију
- Безбедност поступка дијализе

Компликације дијализе и придржавање прописаних режима лечења

- Постојање компликација (симптома попут грчева, умора, итд) током дијализе
- Придржавање савета лекара у вези са дијетом и уносом течности
- Редовно узимање лекова
- Поштовање времена предвиђеног за дијализу

Информације о дијализи

- Могућности дијализе
- Ток дијализе
- Компликације дијализе
- Информације дате породици

Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању

- Терапија лековима
- Компликације терапије лековима
- Начин преноса информација о резултатима лабораторијских анализа
- Начин преноса информација о здравственом стању

Информације о стилевима живота

- Ограничења у исхрани
- Физичка активност
- Сексуални живот

Лекови и трошкови

- Лекови на терет средстава РФЗО
- Лек из сопствених средстава
- Лек препоручен од стране лекара из дијализног центра
- Одустајање од узимања лека због цене

Подршка

- Контакт у случају хитне потребе
- Препорука дијализног центра другима

У оквиру домена „О Вашим хемодијализама“ издвајају се следеће области:

- Брига медицинског особља
- Права пацијента и безбедност поступка дијализе
- Компликације дијализе и придржавање прописаних режима лечења
- Информације о дијализи
- Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању
- Информације о стиловима живота
- Лекови и трошкови
- Подршка

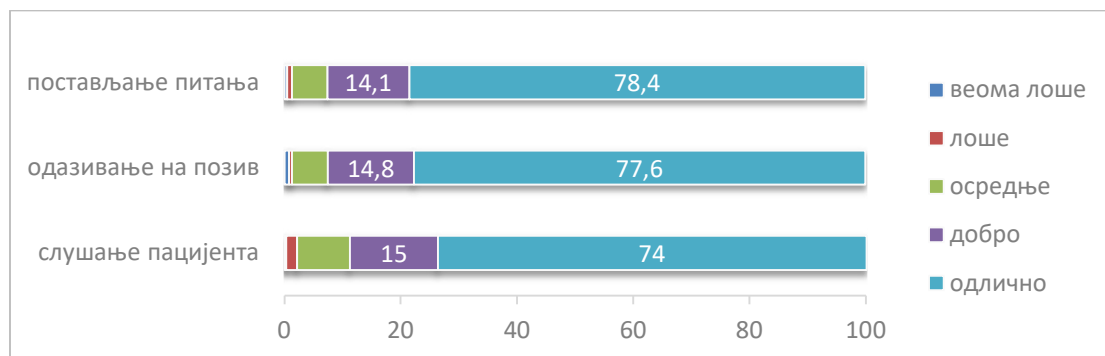
Брига медицинског особља

Истраживања су јасно показала повезаност задовољства пацијаната на дијализи са перцепцијом пацијената подршке коју пружају медицинске сестре и лекари¹⁴. Поред непосредног утицаја неге од стране сестара и лекара на здравље пацијената на хроничном програму дијализе, аспекти као што су перцепција пацијената подршке од стране медицинског особља, као и задовољство негом, имају велики утицај да се пацијенти придржавају прописаних режима лечења, као и на сарадњу приликом третмана, који су већ идентификовани као основне одреднице очекиваног трајања живота и морбидитета¹⁹. Лекари и медицинске сестре имају кључну улогу у тиму за лечење пацијената на дијализи. Остварујући директан контакт са пацијентима од њих се очекује да изграде одговарајући однос и помогну у очувању позитивног духа код ових хроничних болесника⁷.

Резултати

Око три четвртине пацијената је услуге сестринске неге током дијализе оценило највишом оценом, и то време које сестра посвећује слушању пацијента 74% испитаника (65,4% у претходној години), хитно одазивање сестара на позив 77,6% (74,9% у претходној години) и могућност постављања питања сестрама 78,4% (69,8% у претходној години). Још око 15% испитаника је наведене аспекте оценило оценом 4- добро (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство пацијената на дијализи временом које сестра посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем сестара на позив и могућношћу постављања питања сестрама (%), 2023. године



Свега један пацијент у КБЦ „Земун“ је време које сестра посвећује слушању пацијента оценио најлошијом оценом, док одлично мишљење о овом времену има чак 93% пацијената у СБ за интерне болести Лазаревац (Табела 28). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом које сестра посвећује слушању пацијента између различитих установа ($N=41,726$, $df=9$, $p<0,001$).

Просечна оцена задовољства корисника временом које сестра посвећује слушању пацијента на нивоу свих установа је 4,6, а има вредности од 4,2 у КБЦ „Земун“ до 4,9 у СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 28. Задовољство пацијената временом које сестра посвећује слушању пацијента, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	1	0.3	6	1.9	32	10.3	48	15.4	224	72.0	4.57
УКЦС	0		1	3.2	2	6.5	4	12.9	24	77.4	4.65
КБЦ „Звездара“	0		0		4	4.3	15	16.1	74	79.6	4.75
КБЦ „Земун“	1	2.2	3	6.7	7	15.6	11	24.4	23	51.1	4.16
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		0		5	21.7	2	8.7	16	69.6	4.48
ВМА	0		2	4.2	9	18.8	13	27.1	24	50.0	4.23
УДК	0		0		1	12.5	0		7	87.5	4.75
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		2	4.7	1	2.3	40	93.0	4.88
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		2	10.0	2	10.0	16	80.0	4.70
Домови здравља	0		1	1.6	2	3.3	8	13.1	50	82.0	4.75
ДЗ Барајево	0		0		2	16.7	1	8.3	9	75.0	4.58
ДЗ Обреновац	0		1	2.0	0		7	14.3	41	83.7	4.80
Укупно	1	0.3	7	1.9	34	9.1	56	15.1	274	73.7	4.60

Три испитаника су хитно одазивање сестара на позив оценили веома лоше и још два као лоше, што чини 1,3% незадовољних испитаника (3 у КБЦ „Земун“ и 2 у ВМА). Одлично мишљење о одазивању сестара на позив пацијената има чак 95% испитаника у СБ за интерне болести Лазаревац (Табела 29). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника хитним одазивањем сестара на позив између различитих установа ($N=46,920$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника хитним одазивањем сестара на позив на нивоу свих установа је 4,68, а има вредности од 4,2 у ВМА и 4,3 у КБЦ „Земун“ до 4,9 у СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 29. Задовољство пацијената хитним одазивањем сестара на позив, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	3	1.0	2	0.6	21	6.8	47	15.2	237	76.4	4.65
УКЦС	0		0		2	6.3	7	21.9	23	71.9	4.66
КБЦ „Звездара“	0		0		2	2.2	10	10.9	80	87.0	4.85
КБЦ „Земун“	2	4.3	1	2.2	5	10.9	10	21.7	28	60.9	4.33
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		0		2	9.5	2	9.5	17	81.0	4.71
ВМА	1	3.1	1	2.1	8	16.7	14	29.2	24	50.0	4.23
УДК	0		0		1	12.5	0		7	87.5	4.75
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		1	2.3	1	2.3	41	95.3	4.93
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		0		3	15.0	17	85.0	4.85
Домови здравља	0		0		2	3.3	8	13.1	51	83.6	4.80
ДЗ Барајево	0		0		1	8.3	2	16.7	9	75.0	4.67
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.0	6	12.2	42	85.7	4.84
Укупно	3	0.8	2	0.5	23	6.2	55	14.8	288	77.6	4.68

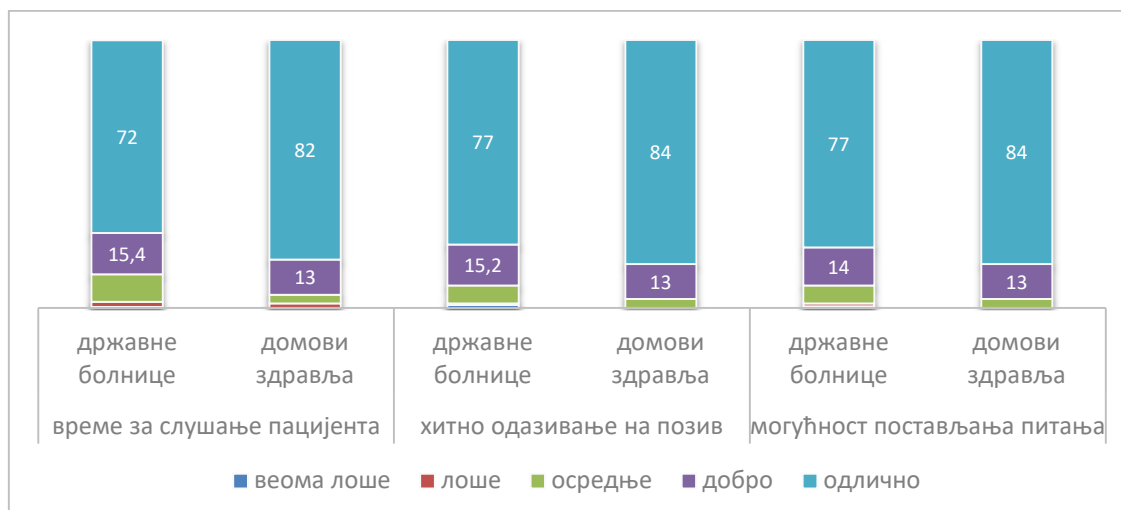
Могућност постављања питања сестрама веома лоше су оценила 2 испитаника, по 1 у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“, а лоше још 3 испитаника, по 1 у КБЦ „Земун“, ВМА и СБ за интерне болести Лазаревац (укупно 1,3% је оценило веома лоше и лоше). У СБ за интерне болести Лазаревац преко 95%, а у СБ за интерне болести Младеновац, 90% испитаника сматра да је могућност постављања питања сестрама одлична (Табела 30). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу постављања питања сестрама између различитих установа ($N=36,138$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника овим аспектом сестринског рада на нивоу свих установа је 4,69, а има вредности од 4,4 у КБЦ „Земун“ и ВМА до 4,9 у СБ за интерне болести Младеновац.

Табела 30. Задовољство пацијената могућношћу постављања питања сестрама, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	2	0.6	3	1.0	21	6.7	45	14.3	243	77.4	4.67
УКЦС	0		0		2	5.7	5	14.3	28	80.0	4.74
КБЦ „Звездара“	1	2.2	0		2	2.2	11	12.0	78	84.8	4.79
КБЦ „Земун“	1	1.1	1	2.2	4	8.9	12	26.7	27	60.0	4.40
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		0		3	13.6	3	13.6	16	72.7	4.59
ВМА	0		1	2.1	7	14.6	12	25.0	28	58.3	4.40
УДК	0		0		2	22.2	0		7	77.8	4.56
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	1	2.3	0		41	95.3	4.88
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		0		2	10.0	18	90.0	4.90
Домови здравља	0		0		2	3.3	8	13.1	51	83.6	4.80
ДЗ Барајево	0		0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	4.50
ДЗ Обреновац	0		0		0		6	12.2	43	87.8	4.88
Укупно	2	0.5	3	0.8	23	6.1	53	14.1	294	78.4	4.69

У домовима здравља није било испитаника који су хитно одазивање сестара на позив и могућност постављања питања сестрама оценили веома лоше и лоше, док само један пацијент има лоше мишљење за време које сестра посвећује слушању пацијента. Висок ниво задовољства за сва три наведена аспекта сестринске неге бележи се и у болницама (Графикон 28).

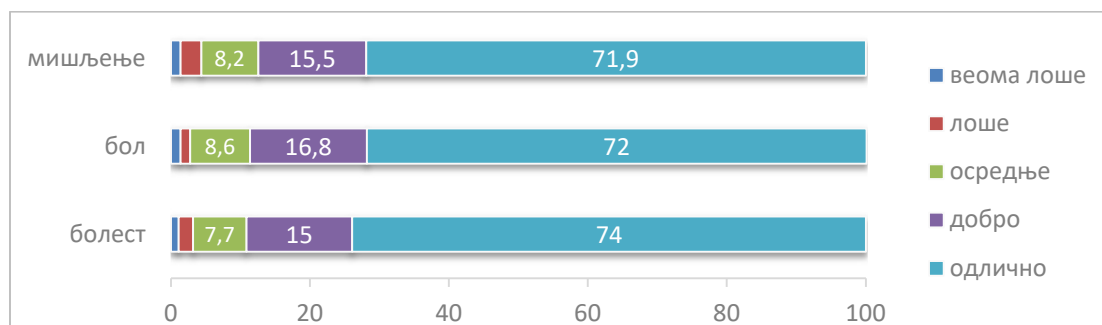
Графикон 28. Задовољство пацијената на дијализи временом које сестра посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем сестара на позив и могућношћу постављања питања сестрама (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Статистичка разлика између типова здравствених установа није значајна у погледу задовољства временом које сестра посвећује слушању пацијента ($p>0,05$), могућношћу постављања питања сестрама ($p>0,05$) и задовољства хитном одазивању сестара на позив ($p>0,05$).

Близу три четвртине испитаника оценило је одлично пажњу коју сестре посвећују њиховој болести (74%, а у претходној години 69,9%), њиховом болу (72%, а у претходној години 70,6%) и пажњу које сестре посвећују мишљењу пацијената (72%, а у претходној години 63,8%). Још око 15% испитаника сва три наведена аспекта оценило је оценом 4- добро (Графикон 29).

Графикон 29. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју сестре посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), 2023. године



Од укупног броја испитаника, свега четири (2 у КБЦ „Земун“ и по 1 у ВМА и СБ за интерне болести Младеновац) је пажњу коју сестре посвећују болести пацијената оценило веома лоше, док још 8 испитаника има лоше мишљење, што чини укупно 3,2% незадовољних испитаника. У СБ за интерне болести Лазаревац 93% испитаника сматра да је пажња коју сестре посвећују њиховој болести одлична (Табела 31). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пажњом коју сестре посвећују њиховој болести између различитих установа ($N=42,493$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника овим аспектом сестринског рада на нивоу свих установа је 4,59, а има вредности од 4,1 у КБЦ „Земун“ до 4,86 у СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 31. Задовољство пацијената пажњом коју сестре посвећују њиховој болести, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	4	1.3	7	2.2	28	8.9	49	15.6	226	72.0	4.55
УКЦС	0		1	2.9	2	5.7	6	17.1	26	74.3	4.63
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	6	6.5	11	12.0	74	80.4	4.72
КБЦ „Земун“	2	4.3	2	4.3	7	15.2	12	26.1	23	50.0	4.13
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		1	4.8	3	14.3	3	14.3	14	66.7	4.43
ВМА	1	2.1	1	2.1	7	14.6	14	29.2	25	52.1	4.27
УДК	0		0		2	22.2	0		7	77.8	4.56
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	1	2.3	1	2.3	40	93.0	4.86
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	0		0		2	10.0	17	85.0	4.70
Домови здравља	0		1	1.6	1	1.6	8	13.1	51	83.6	4.79
ДЗ Барајево	0		0		1	8.3	3	25.0	8	66.7	4.58
ДЗ Обреновац	0		1	2.0	0		5	10.2	43	87.8	4.84
Укупно	4	1.1	8	2.1	29	7.7	57	15.2	277	73.9	4.59

Највише испитаника у СБ за интерне болести Лазаревац, 93%, су пажњу коју сестре посвећују њиховом болу оценили одлично (Табела 32). Постоји статистички значајна разлика у задовољству пажњом коју сестре посвећују њиховом болу између различитих установа ($N=36.231$, $df=9$, $p<0,001$).

Просечна оцена задовољства корисника пажњом коју сестре посвећују њиховом болу на нивоу свих установа је 4,56, а има вредности од 4,1 у КБЦ „Земун“ до 4,88 у СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 32. Задовољство пацијената пажњом коју сестре посвећују њиховом болу, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	5	1.6	5	1.6	29	9.4	53	17.1	218	70.3	4.53
УКЦС	0		1	2.9	2	5.9	5	14.7	26	76.5	4.65
КБЦ „Звездара“	2	2.2	0		4	4.4	17	18.7	68	74.7	4.64
КБЦ „Земун“	2	4.4	2	4.4	7	15.6	12	26.7	22	48.9	4.11
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		1	4.8	4	19.0	2	9.5	14	66.7	4.38
ВМА	1	2.1	1	2.1	6	12.5	15	31.3	25	52.1	4.29
УДК	0		0		2	25.0	0		6	75.0	4.50
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		2	4.7	1	2.3	40	93.0	4.88
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		2	10.0	1	5.0	17	85.0	4.75
Домови здравља	0		0		3	5.0	9	15.0	48	80.0	4.75
ДЗ Барајево	0		0		2	18.2	1	9.1	8	72.7	4.55
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.0	8	16.3	40	81.6	4.80
Укупно	5	1.4	5	1.4	32	8.6	62	16.8	266	71.9	4.56

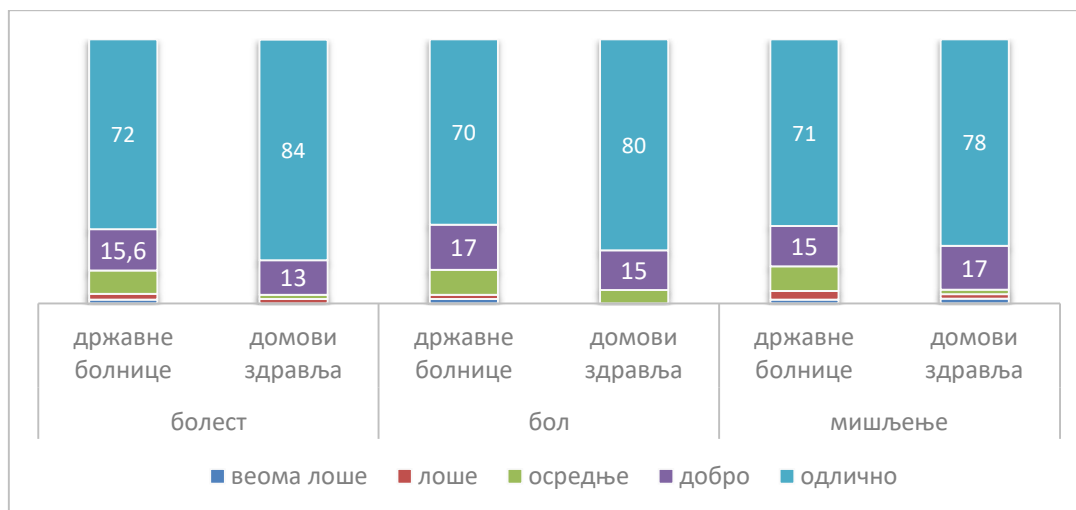
Сваки девети испитаник у КБЦ „Земун“ и сваки десети у КБЦ „др Д. Мишовић“ оценили су као лошу и веома лошу пажњу коју сестре посвећују њиховом мишљењу. Преко 95% испитаника у СБ за интерне болести Лазаревац сматра да је ова пажња одлична (Табела 33). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пажњом коју сестре посвећују њиховом мишљењу између различитих установа ($N=39,755$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника пажњом коју сестре посвећују њиховом мишљењу на нивоу свих установа је 4,54, а има вредности од 4,0 у КБЦ „Земун“ до 4,9 у СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 33. Задовољство пацијената пажњом коју сестре посвећују њиховом мишљењу, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	4	1.3	10	3.3	29	9.4	47	15.3	217	70.7	4.51
УКЦС	0		1	2.9	2	5.7	7	20.0	25	71.4	4.60
КБЦ „Звездара“	1	1.1	0		3	3.3	17	18.7	70	76.9	4.70
КБЦ „Земун“	1	2.3	4	9.3	10	23.3	7	16.3	21	48.8	4.00
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		2	10.0	3	15.0	2	10.0	13	65.0	4.30
ВМА	2	4.3	1	2.1	7	14.9	12	25.5	25	53.2	4.21
УДК	0		0		2	25.0	0		6	75.0	4.50
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	1	2.3	0		41	95.3	4.88
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	5.0	1	5.0	2	10.0	16	80.0	4.65
Домови здравља	1	1.7	1	1.7	1	1.7	10	16.7	47	78.3	4.68
ДЗ Барајево	1	9.1	0		1	9.1	2	18.2	7	63.6	4.27
ДЗ Обреновац	0		1	2.0	0		8	16.3	40	81.6	4.78
Укупно	5	1.4	11	3.0	30	8.2	57	15.5	264	71.9	4.54

Са сва три испитивана аспекта задовољнији су испитаници у домовима здравља (Графикон 30). Разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна само за пажњу коју сестре посвећују болести пацијента ($p=0,042$).

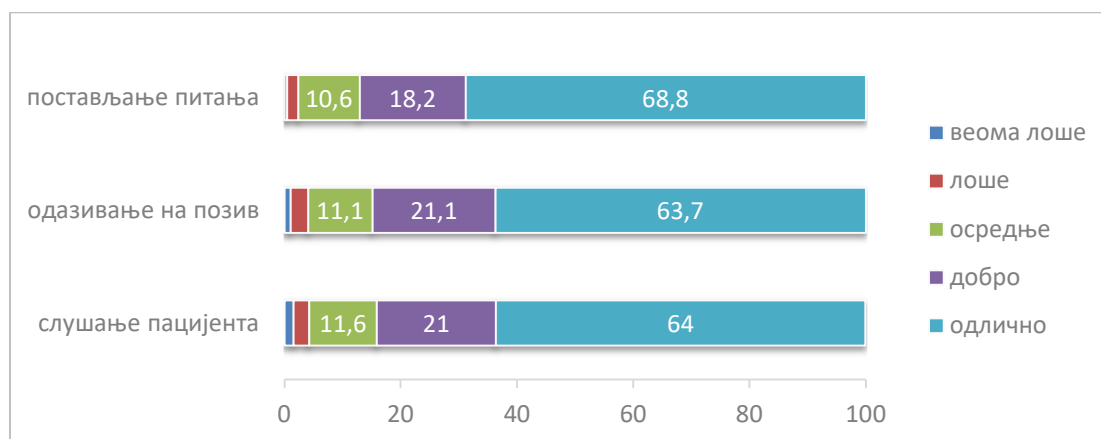
Графикон 30. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју сестре посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Пацијенти су имали могућност да оцене и друге аспекте сестринске неге. Добијена су само 4 одговора: да је потребно више сестара, да треба уважити сестринско мишљење око организације дијализе, да се не користе увек рукавице и један коментар у вези љубазности.

Око две трећине пацијената је услуге лекара током дијализе оценило највишом оценом, и то време које лекар посвећује слушању пацијента 64% испитаника (у претходној години 55,4%), хитно одазивање лекара на позив 64% (59,1% у претходној години) и могућност постављања питања лекарима 69% (60,2% у претходној години). Петина или више испитаника је наведене аспекте оценило оценом 4- добро (Графикон 31).

Графикон 31. Задовољство пацијената на дијализи временом које лекар посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем лекара на позив и могућношћу постављања питања лекарима (%), 2023. године



Укупно 4,3% (16) пацијената је време које лекар посвећује слушању пацијента оценило као лоше и веома лоше. Сваки десети испитаник у СБ за интерне болести Младеновац има лоше мишљење, док близу 90% испитаника у ДЗ Обреновац има одлично мишљење за време које лекар посвећује слушању пацијента (Табела 34).

Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом које лекар посвећује слушању пацијента између различитих установа ($N=36,382$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника временом које лекар посвећује слушању пацијента на нивоу свих установа је 4,42, а има вредности од 3,9 у КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,9 у ДЗ Обреновац.

Табела 34. Задовољство пацијената временом које лекар посвећује слушању пацијента (%), по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	6	2.0	10	3.3	40	13.1	69	22.6	180	59.0	4.34
УКЦС	1	3.0	2	6.1	5	15.2	4	12.1	21	63.6	4.27
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	4	4.3	23	25.0	64	69.6	4.63
КБЦ „Земун“	0		2	4.8	9	21.4	10	23.8	21	50.0	4.19
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	4.3	1	4.3	7	30.4	5	21.7	9	39.1	3.87
ВМА	3	6.3	1	2.1	5	10.4	19	39.6	20	41.7	4.08
УДК	0		0		2	22.2	0		7	77.8	4.56
СБ за интерне болести Лазаревац	0		2	4.7	5	11.6	8	18.6	28	65.1	4.44
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	1	5.0	3	15.0	0		15	75.0	4.35
Домови здравља	0		0		3	5.0	7	11.7	50	83.3	4.78
ДЗ Барајево	0		0		3	25.0	1	8.3	8	66.7	4.42
ДЗ Обреновац	0		0		0		6	12.5	42	87.5	4.88
Укупно	6	1.6	10	2.7	43	11.6	76	20.5	235	63.5	4.42

Преко 85% испитаника у ДЗ Обреновац сматра хитно одазивање лекара на позив пацијента одличним, док сваки десети испитаник у ВМА и сваки једанаести у УКЦС имају лоше и веома лоше мишљење (Табела 35). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника хитним одазивањем лекара на позив између различитих установа ($N=38,547$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника хитним одазивањем лекара на позив пацијента на нивоу свих установа је 4,43, а има вредности од 4,0 у ВМА и 4,1 у УКЦС, до 4,9 у ДЗ Обреновац.

Табела 35. Задовољство пацијената хитним одазивањем лекара на позив (%), по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	4	1.3	11	3.6	40	13.0	69	22.4	184	59.7	4.36
УКЦС	1	3.0	2	6.1	4	12.1	11	33.3	15	45.5	4.12
КБЦ „Звездара“	1	1.1	2	2.2	5	5.4	15	16.3	69	75.0	4.62
КБЦ „Земун“	0		1	2.3	10	23.3	8	18.6	24	55.8	4.28
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		1	5.0	4	20.0	2	10.0	13	65.0	4.35
ВМА	2	4.2	3	6.3	6	12.5	19	39.6	18	37.5	4.00
УДК	0		0		2	22.2	0		7	77.8	4.56
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	7	16.3	11	25.6	24	55.8	4.35
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	5.0	2	10.0	3	15.0	14	70.0	4.50
Домови здравља	0		0		1	1.6	9	14.8	51	83.6	4.82
ДЗ Барајево	0		0		1	8.3	2	16.7	9	75.0	4.67
ДЗ Обреновац	0		0		0		7	14.3	42	85.7	4.86
Укупно	4	1.1	11	3.0	41	11.1	78	21.1	235	63.7	4.43

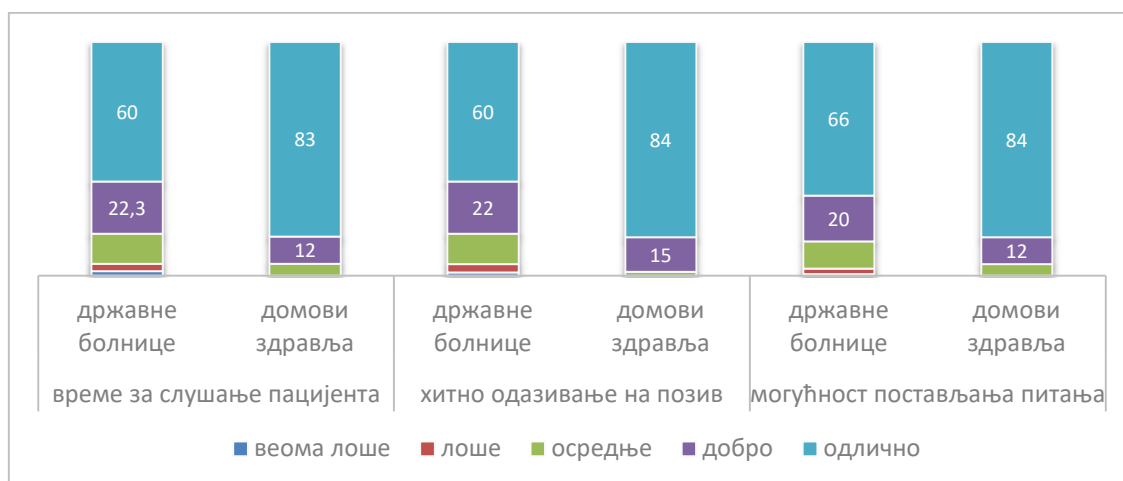
Могућност постављања питања лекарима веома лоше су оценила 2 испитаника, а још 7 је овај аспект оценило као лоше, што представља укупно 2,4% незадовољних испитаника. Сви испитаници у ДЗ Обреновац сматрају да је могућност постављања питања лекарима добра и одлична (Табела 36). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу постављања питања лекарима између различитих установа ($N=38,613$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника могућношћу постављања питања лекарима на нивоу свих установа је 4,53, а има вредности од 4,2 у КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,9 у ДЗ Обреновац.

Табела 36. Задовољство пацијената могућношћу постављања питања лекарима, по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	2	0.6	7	2.3	36	11.7	60	19.5	202	65.8	4.48
УКЦС	1	3.0	1	3.0	6	18.2	6	18.2	19	57.6	4.24
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	3	3.3	15	16.7	71	78.9	4.73
КБЦ „Земун“	0		0		9	20.9	12	27.9	22	51.2	4.30
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	0		2	9.5	3	14.3	5	23.8	11	52.4	4.19
ВМА	1	2.1	2	4.2	5	10.4	18	37.5	22	45.8	4.21
УДК	0		0		2	22.2	0		7	77.8	4.56
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		6	14.0	3	7.0	34	79.1	4.65
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	5.0	2	10.0	1	5.0	16	80.0	4.60
Домови здравља	0		0		3	4.9	7	11.5	51	83.6	4.79
ДЗ Барајево	0		0		3	25.0	1	8.3	8	66.7	4.42
ДЗ Обреновац	0		0		0		6	12.2	43	87.8	4.88
Укупно	2	0.5	7	1.9	39	10.6	67	18.2	253	68.8	4.53

У домовима здравља нема испитаника који су време које лекар посвећује слушању пацијента, хитно одазивање на позив и могућност постављања питања лекарима оценили веома лоше и лоше (Графикон 32).

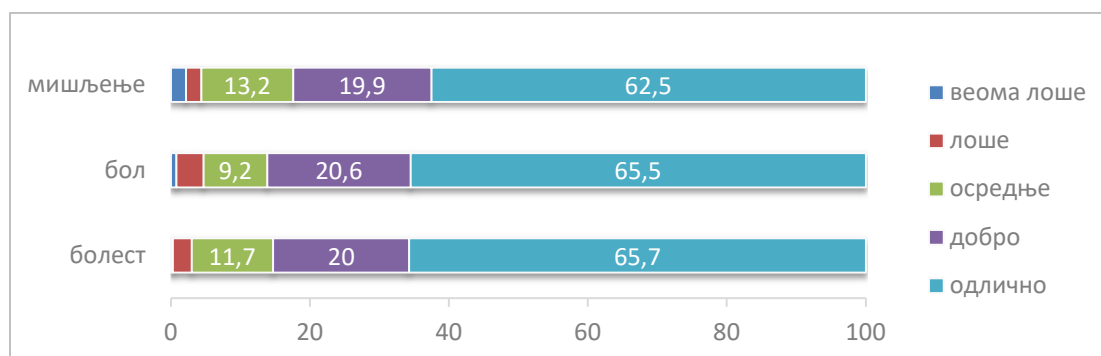
Графикон 32. Задовољство пацијената на дијализи временом које лекар посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем лекара на позив и могућношћу постављања питања лекарима (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Статистичка разлика између домови здравља је значајна у погледу задовољства временом које лекар посвећује слушању пацијента ($p<0,01$), хитним одазивањем лекара на позив ($p<0,01$) и могућношћу постављања питања лекарима ($p<0,01$).

Близу две трећине испитаника оценило је одлично пажњу коју лекари посвећују њиховом мишљењу (у претходној години - 53%), док је 66% испитаника који су највишом оценом оценили пажњу коју лекари посвећују њиховом болу (57,8% у претходној години) и болести (58,7% у претходној години). Још око петина испитаника сва три наведена аспекта оценило је оценом 4- добро (Графикон 33).

Графикон 33. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју лекари посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), 2023. године



Само 1 испитаник у ВМА је пажњу коју лекари посвећују болести пацијената оценио веома лоше, док је још 10 испитаника овај аспект оценило лоше, што чини укупно 3% незадовољних. У ДЗ Обреновац преко 85% испитаника су пажњу коју лекари посвећују њиховој болести оценили одлично, док такво мишљење има мање од 50% испитаника у КБЦ „Земун“, КБЦ „др Д. Мишовић“ и ВМА (Табела 37). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пажњом коју лекари посвећују њиховој болести између различитих установа ($N=40,316$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника овом лекарском пажњом на нивоу свих установа је 4,48, а има вредности од 4,05 у КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,86 у ДЗ Обреновац.

Табела 37. Задовољство пацијената пажњом коју лекари посвећују њиховој болести (%), по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	1	0.3	10	3.3	41	13.4	64	20.8	191	62.2	4.41
УКЦС	0		2	6.1	6	18.2	7	21.2	18	54.5	4.24
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	4	4.4	15	16.7	70	77.8	4.71
КБЦ „Земун“	0		2	4.7	9	20.9	11	25.6	21	48.8	4.19
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	0		1	4.8	6	28.6	5	23.8	9	42.9	4.05
ВМА	1	2.1	1	2.1	7	14.6	18	37.5	21	43.8	4.19
УДК	0		0		2	22.2	0		7	77.8	4.56
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	6	14.0	6	14.0	30	69.8	4.51
СБ за интерне болести Младеновац	0		2	10.0	1	5.0	2	10.0	15	75.0	4.50
Домови здравља	0		0		2	3.3	8	13.3	50	83.4	4.80
ДЗ Барајево	0		0		2	18.2	1	9.1	8	72.7	4.55
ДЗ Обреновац	0		0		0		7	14.3	42	85.7	4.86
Укупно	1	0.3	10	2.7	43	11.7	72	19.6	241	65.7	4.48

Три пацијента у ВМА су пажњу коју лекари посвећују њиховом болу оценили као веома лоше, а још 14 пацијената има лоше мишљење, највише у СБ за интерне болести Младеновац и у КБЦ „Земун“. У ДЗ Обреновац преко 85% испитаника су пажњу коју лекари посвећују њиховом болу оценили одлично (Табела 38). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пажњом коју лекари посвећују њиховом болу између различитих установа ($N=26,913$, $df=9$, $p=0,001$).

Просечна оцена задовољства корисника пажњу коју лекари посвећују њиховом болу на нивоу свих установа је 4,46, а има вредности од 4,16 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 4,17 у КБЦ „Земун“ и ВМА до 4,85 у ДЗ Обреновац.

Табела 38. Задовољство пацијената пажњом коју лекари посвећују њиховом болу (%), по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	3	1.0	14	4.7	30	10.0	66	22.0	187	62.3	4.40
УКЦС	0		2	6.5	4	12.9	8	25.8	17	54.8	4.29
КБЦ „Звездара“	0		2	2.2	3	3.3	19	20.9	67	73.6	4.66
КБЦ „Земун“	0		5	12.2	5	12.2	9	22.0	22	53.7	4.17
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		1	5.3	4	21.1	5	26.3	9	47.4	4.16
ВМА	3	6.4	1	2.1	4	8.5	16	34.0	23	48.9	4.17
УДК	0		0		2	25.0	0		6	75.0	4.50
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		6	14.0	8	18.6	29	67.4	4.53
СБ за интерне болести Младеновац	0		3	15.0	2	10.0	1	5.0	14	70.0	4.30
Домови здравља	0		0		3	5.1	8	13.6	48	81.3	4.70
ДЗ Барајево	0		0		3	27.3	1	9.1	7	63.6	4.36
ДЗ Обреновац	0		0		0		7	14.6	41	85.4	4.85
Укупно	3	0.8	14	3.9	33	9.2	74	20.6	235	65.5	4.46

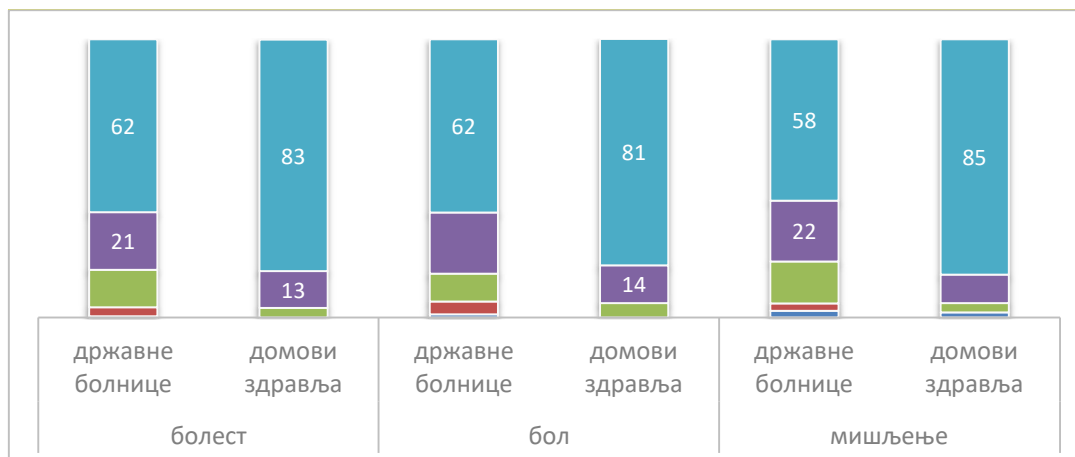
Највише испитаника који су пажњу коју лекари посвећују њиховом мишљењу оценили веома лоше и лоше је у СБ за интерне болести Младеновац, сваки пети, док одлично мишљење о овој лекарској особини има преко 85% испитаника у ДЗ Обреновац (Табела 39). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пажњом коју лекари посвећују њиховом мишљењу између различитих установа ($N=30,829$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника наведеном лекарском пажњом на нивоу свих установа је 4,38, а има вредности од 3,95 у КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,85 у ДЗ Обреновац.

Табела 39. Задовољство пацијената пажњом коју лекари посвећују њиховом мишљењу (%), по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	7	2.3	8	2.7	45	15.1	65	21.8	173	58.1	4.30
УКЦС	1	3.1	0		7	21.9	5	15.6	19	59.4	4.28
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	8	9.0	21	23.6	59	66.3	4.55
КБЦ „Земун“	1	2.5	2	5.0	10	25.0	7	17.5	20	50.0	4.08
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	5.3	0		7	36.8	2	10.5	9	47.4	3.95
ВМА	3	6.3	1	2.1	5	10.4	20	41.7	19	39.6	4.06
УДК	0		0		3	33.3	0	19.0	6	66.7	4.33
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.4	5	11.9	8	10.5	28	66.7	4.50
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.3	3	15.8	0		2	9.1	13	68.4	4.21
Домови здравља	1	1.7	0		2	3.4	6	10.2	50	84.8	4.76
ДЗ Барајево	1	9.1	0		1	9.1	1	10.4	8	72.7	4.36
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.1	5	19.9	42	87.5	4.85
Укупно	8	2.2	8	2.2	47	13.2	71	15.6	223	62.5	4.38

Са сва три испитивана аспекта задовољнији су испитаници у домовима здравља (Графикон 34), а разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна.

Графикон 34. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју лекари посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Начином на који медицинско особље брине о пацијентима током дијализе у Лондону највишом оценом (на седмостепеној скали) оценило је око 70% испитаника у 2021. години¹². Овај аспект у Швајцарској оцењен је највишом оценом¹⁴. Слично је и у Египту, где су пацијенти такође најзадовољнији аспектима бриге од стране лекара, а затим и медицинских сестара¹⁷. У интернационалној студији, која је обухватала пацијенте из Европе и Јужне Америке, више од половине испитаника (53%) се изјаснило позитивно у вези са бригом од стране медицинских сестара и нешто мање од половине (45%) у вези са бригом коју показују лекари⁹. Три четвртине пацијената на дијализи у Судану задовољно је бригом медицинских сестара¹⁸, што је мање него у Београду.

Права пацијента и безбедност поступка дијализе

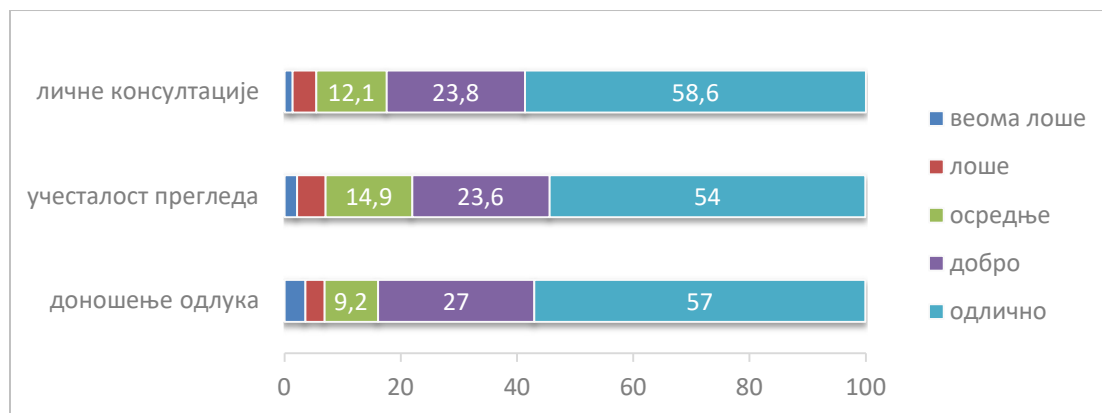
Здравствена заштита усмерена на пацијента повезана је са већим степеном придржавања пацијената прописаних режима лечења и бољим клиничким исходима²⁰. Истраживања показују да пацијенти желе да имају активну улогу у свом лечењу, посебно ако се ради о дуготрајним, временски захтевним третманима који имају велики утицај на свакодневни живот, као што је дијализа¹⁹. У истраживању из Канаде, као један од кључних аспеката за унапређење, управо је идентификована сарадња са пацијентима на хемодијализи у циљу бољег управљања сопственом болешћу и целокупним здрављем²¹.

Још један аспект коме пацијенти на дијализи придају велику важност је безбедност самог третмана, што је и разумљиво, с обзиром да дијализни центри представљају комплексне организације које подразумевају употребу високе технологије и у којима је могућност грешке велика^{19,22}. Само неки аспекти у којима се јављају безбедносни ризици односе се на квалитет воде, употребу мембрана и контролу инфекције²². Стога је, у циљу креирања културе безбедности у дијализним центрима, важно идентификовати безбедносне ризике, укључујући и оне перцепиране од стране самих пацијената.

Више од половине (58,6%) испитаника (55,4% у претходној години) веома је задовољно могућношћу добијања личних консултација, док је нешто нижи проценат оних који су веома задовољни учесталошћу лекарских прегледа, 54% (50,6% у претходној години) и учешћем у доношењу одлука о лечењу, 57% (49% у 2022. години). Око четвртине испитаника наведене аспекте оценило је оценом 4- добро (Графикон 35).

Резултати

Графикон 35. Задовољство пацијената на дијализи учешћем у доношењу одлука о лечењу, учесталосту лекарских прегледа и могућношћу добијања личних консултација (%), 2023. године



У испитивањима задовољства корисника хроничним програмом дијализе која су спроведена 2019. и 2020. године испитаници су се о задовољству бригом медицинског особља, правима пацијената и безбедношћу поступка дијализе, изјашњавали потврдно и одрично. Обе године бележи се висок ниво задовољства корисника наведеним аспектима (око 94% испитаника је било задовољно како медицинске сестре током дијализе брину о њима, док је нешто мање њих, око 90,8% било задовољно бригом лекара). У 2019. години, учесталосту лекарских прегледа било је задовољно 88,4% испитаника, а могућношћу личних консултација са лекаром чак 94,9% њих. Већина испитаника, 86,6% навела је да може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели. Незнатно нижи ниво задовољства бележи се 2020. године.

У 2021. години учесталосту лекарских прегледа било је задовољно 83,7% испитаника, могућношћу личних консултација са лекаром 87,8% њих, док је 84,4% навело да може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели, што је слично резултатима из 2022. и 2023. године.

Највећи удео испитаника који су учешће у доношењу одлука о свом лечењу оценили одлично у 2023. години је у ДЗ Обреновац (85%). У СБ за интерне болести Младеновац и ДЗ Обреновац нема испитаника који су незадовољни овим аспектом. Највећи број испитаника који су могућност доношења одлука о свом лечењу оценили веома лоше и лоше је у у КБЦ „Земун“ (16,6%), УКЦС (16,2%) и у УДК (сваки осми), (Табела 40). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника учешћем у доношењу одлука о лечењу између различитих установа ($H=31,848$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника учешћем у доношењу одлука о свом лечењу на нивоу свих установа је 4,3, а има вредности од 3,75 у УДК и 3,84 у УКЦС, до 4,8 у ДЗ Обреновац.

Укупно 8 испитаника (3 у ВМА, по 2 у УКЦСи КБЦ „Земун“ и 1 у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“) оценило је учесталост лекарских прегледа најлошијом оценом. Скоро сваки пети испитаник у УКЦС (18,2%) сматра да је учесталост лекарских прегледа лоша или веома лоша. Највеће учешће веома задовољних овим аспектом је у ДЗ Обреновац (83%), док одлично мишљење има само 27% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“, 35% у ВМА и 39,5% у КБЦ „Земун“ (Табела 41). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника учесталосту лекарских прегледа између различитих установа ($H=48,625$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника учесталосту лекарских прегледа на нивоу свих установа је 4,23, а има вредности од 3,55 у КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,8 у ДЗ Обреновац.

Табела 40. Задовољство пацијената учешћем у доношењу одлука о лечењу (%), по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	12	4.0	12	4.0	32	10.6	88	29.1	158	52.3	4.22
УКЦС	3	9.7	2	6.5	6	19.4	6	19.4	14	45.2	3.84
КБЦ „Звездара“	2	2.2	1	1.1	7	7.6	30	32.6	52	56.5	4.40
КБЦ „Земун“	3	7.1	4	9.5	1	2.4	13	31.0	21	50.0	4.07
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедине“	0		2	10.0	5	25.0	5	25.0	8	40.0	3.95
ВМА	3	6.4	1	2.1	4	8.5	20	42.6	19	40.4	4.09
УДК	1	12.5	0		3	37.5	0		4	50.0	3.75
СБ за интерне болести Лазаревац	0		2	4.8	2	4.8	10	23.8	28	66.7	4.52
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		4	20.0	4	20.0	12	60.0	4.40
Домови здравља	1	1.7	0		1	1.7	9	15.5	47	81.0	4.74
ДЗ Барајево	1	10.0	0		0		3	30.0	6	60.0	4.30
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.1	6	12.5	41	85.4	4.83
Укупно	13	3.6	12	3.3	33	9.2	97	26.9	205	56.9	4.30

Табела 41. Задовољство пацијената учешћем у лекарских прегледа (%), по здравственим установама, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	8	2.6	16	5.2	54	17.5	76	24.7	154	50.0	4.14
УКЦС	2	6.1	4	12.1	9	27.3	4	12.1	14	42.4	3.73
КБЦ „Звездара“	0		0		10	11.0	26	28.6	55	60.4	4.49
КБЦ „Земун“	2	4.7	4	9.3	12	27.9	8	18.6	17	39.5	3.79
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедине“	1	4.5	2	9.1	9	40.9	4	18.2	6	27.3	3.55
ВМА	3	6.3	1	2.1	6	12.5	21	43.8	17	35.4	4.00
УДК	0		0		2	25.0	1	12.5	5	62.5	4.38
СБ за интерне болести Лазаревац	0		2	4.7	5	11.6	10	23.3	26	60.5	4.40
СБ за интерне болести Младеновац	0		3	15.0	1	5.0	2	10.0	14	70.0	4.35
Домови здравља	0		2	3.3	1	1.7	11	18.3	46	76.7	4.68
ДЗ Барајево	0		1	8.3	1	8.3	4	33.3	6	50.0	4.25
ДЗ Обреновац	0		1	2.1	0		7	14.6	40	83.3	4.79
Укупно	8	2.2	18	4.9	55	14.9	87	23.6	200	54.3	4.23

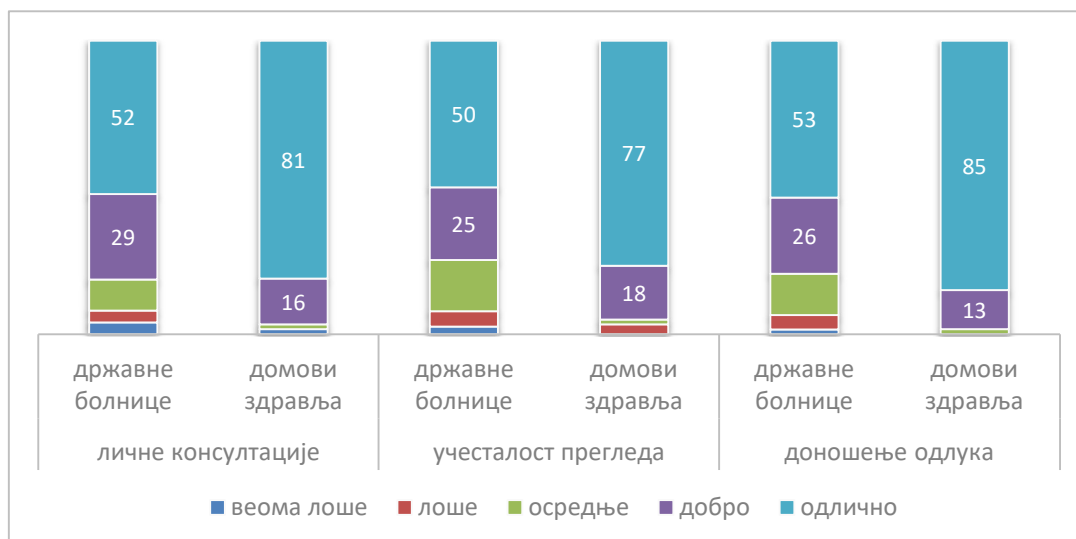
Најмање задовољни могућношћу добијања личних консултација су пацијенти у УДК где је било 22% незадовољних. Са друге стране, у ДЗ Обреновац највише је испитаника који су оценили могућност добијања личних консултација са оценом одлично (око 90%). У оба Дома здравља (Барајево и Обреновац) и у СБ за интерне болести Младеновац нема испитаника који су незадовољни могућношћу добијања личних консултација (Табела 42). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу добијања личних консултација између различитих установа ($N=37,511$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника за овај аспект лекарског рада на нивоу свих установа је 4,34, а има вредности од 3,9 у УДК до 4,9 у ДЗ Обреновац.

Табела 42. Задовољство пацијената могућношћу добијања личних консултација (%), по здравственим установама, 2023. година

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	5		15		43		79		163		4.25
УКЦС	2	6.5	2	6.5	6	19.4	6	19.4	15	48.4	3.97
КБЦ „Звездара“	0		3	3.3	14	15.4	22	24.2	52	57.1	4.35
КБЦ „Земун“	1	2.4	2	4.8	8	19.0	11	26.2	20	47.6	4.12
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		2	9.5	5	23.8	4	19.0	10	47.6	4.05
ВМА	1	2.1	3	6.3	5	10.4	21	43.8	18	37.5	4.08
УДК	1	11.1	1	11.1	1	11.1	1	11.1	5	55.6	3.89
СБ за интерне болести Лазаревац	0		2	4.7	2	4.7	11	25.6	28	65.1	4.51
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		2	10.0	3	15.0	15	75.0	4.65
Домови здравља	0		0		1		8		51		4.83
ДЗ Барајево	0		0		1	8.3	3	25.0	8	66.7	4.58
ДЗ Обреновац	0		0		0		5	10.4	43	89.6	4.90
Укупно	5	1.4	15	4.1	44	12.1	87	23.8	214	58.6	4.34

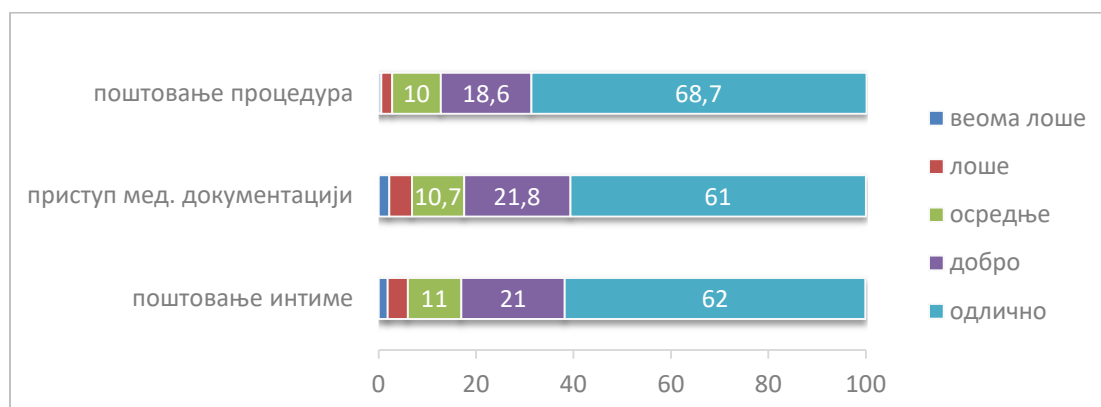
Учешћем у доношењу одлука о лечењу, учесталосту лекарских прегледа и могућношћу добијања личних консултација задовољнији су испитаници из домова здравља (Графикон 36). Разлика у задовољству свим наведеним аспектима пружања лекарских услуга је статистички значајна ($p < 0,01$).

Графикон 36. Задовољство пацијената на дијализи учешћем у доношењу одлука о лечењу, учесталосту лекарских прегледа и могућношћу добијања личних консултација (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Већина испитаника (око 87%) је задовољна (оцена 4 или 5) поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе (90% у претходној години), док је нешто нижи проценат (око 83%) оних који су задовољни поштовањем интиме током дијализе и/или прегледа и могућношћу приступа медицинској документацији, исто као у претходној години (Графикон 37).

Графикон 37. Задовољство пацијената на дијализи поштовањем њихове интима током дијализе и/или прегледа, могућношћу приступа медицинској документацији и поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе (%), 2023. година



Највеће учешће испитаника који су веома лоше и лоше оценили поштовање њихове интима током дијализе је у УКЦС и КБЦ „Земун“ (по 19%). Са друге стране, у ДЗ Обреновац нема испитаника који су поштовање њихове интима оценили као лоше, док је око 90% испитаника дало оцену одлично (Табела 44). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем њихове интима између различитих установа ($N=31,759$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника поштовањем њихове интима током дијализе на нивоу свих установа је 4,37, а има вредности од 3,9 у УКЦС и 4,0 у ВМА до 4,9 у ДЗ Обреновац.

Табела 43. Задовољство пацијената поштовањем њихове интима током дијализе и/или прегледа (%), по здравственим установама, 2023. година

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	6	2.0	15	4.9	39	12.8	69	22.7	175	57.6	4.29
УКЦС	2	6.3	4	12.5	5	15.6	4	12.5	17	53.1	3.94
КБЦ „Звездара“	0		2	2.2	12	13.3	20	22.2	56	62.2	4.44
КБЦ „Земун“	2	4.9	0	14.3	8	19.5	8	19.5	23	56.1	4.22
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		3	6.3	1	4.8	6	28.6	11	52.4	4.19
ВМА	2	4.2	3	11.1	7	14.6	17	35.4	19	39.6	4.00
УДК	0		1	2.3	2	22.2	0		6	66.7	4.22
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	5.0	3	7.0	11	25.6	28	65.1	4.53
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	14.3	1	5.0	3	15.0	15	75.0	4.60
Домови здравља	1	1.7	0		1	1.7	8	13.6	49	83.0	4.76
ДЗ Барајево	1	8.3	0		1	8.3	3	25.0	7	58.3	4.25
ДЗ Обреновац	0		0		0		5	10.6	42	89.4	4.89
Укупно	7	1.9	15	4.1	40	11.0	77	21.2	224	61.7	4.37

Сваки четврти испитаник у УДК, а сваки пети у УКЦС имају лоше мишљење о могућности приступа својој медицинској документацији, када то желе. Одлично мишљење о овој могућности има близу 90% испитаника у ДЗ Обреновац (Табела 43). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу приступа својој медицинској документацији између различитих установа ($N=33,077$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника могућношћу да приступе својој медицинској документацији на нивоу свих установа је 4,34, а има вредности од 3,75 у УДК и 3,8 у УКЦС до 4,9 у ДЗ Обреновац.

Табела 44. Задовољство пацијената могућношћу приступа медицинској документацији (%), по здравственим установама, 2023. година

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	7	2.3	17	5.6	39	12.9	70	23.1	170	56.1	4.25
УКЦС	2	6.5	4	12.9	6	19.4	5	16.1	14	45.2	3.81
КБЦ „Звездара“	2	2.2	3	3.3	12	13.2	20	22.0	54	59.3	4.33
КБЦ „Земун“	2	4.9	3	7.3	4	9.8	10	24.4	22	53.7	4.15
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	1	4.5	1	4.5	4	18.2	3	13.6	13	59.1	4.18
ВМА	0		3	6.4	8	17.0	16	34.0	20	42.6	4.13
УДК	0		2	25.0	2	25.0	0		4	50.0	3.75
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	2	4.7	9	20.9	31	72.1	4.63
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		1	5.0	7	35.0	12	60.0	4.55
Домови здравља	1	1.7	0		0		9	15.0	50	83.3	4.78
ДЗ Барајево	1	8.3	0		0		3	25.0	8	66.7	4.42
ДЗ Обреновац	0		0		0		6	12.5	42	87.5	4.88
Укупно	8	2.2	17	4.7	39	10.7	79	21.8	220	60.6	4.34

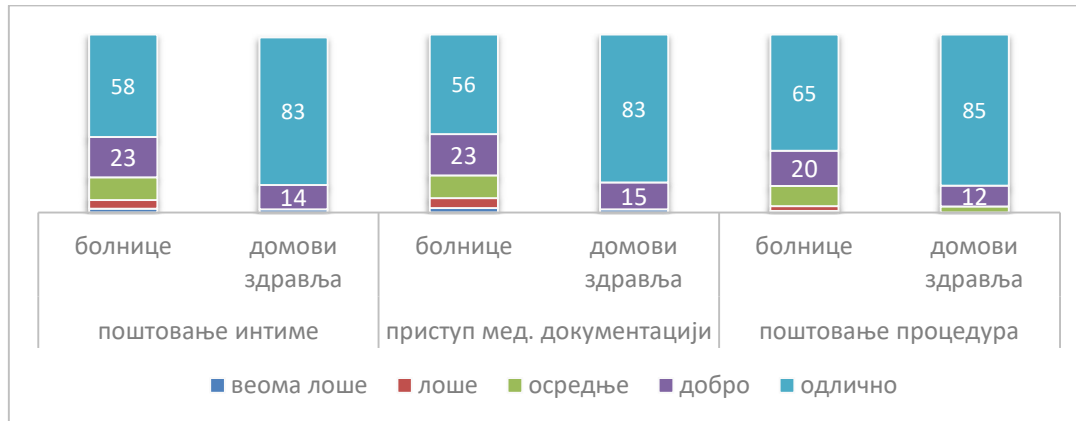
Преко 90% пацијената у ДЗ Обреновац су оценили поштовање процедура за пружање безбедних поступака дијализе као одлично, док такво мишљење има мање од половине испитаника у ВМА. Незадовољних (оцене веома лоше и лоше) је укупно 10 (2,8%), највише у УКЦС (3 испитаника или око 10%) и КБЦ „Земун“ (3 испитаника, 7,3%). У домовима здравља Барајево и Обреновац, УДК и КБЦ „др Драгиша Мишовић“ није било незадовољних испитаника овим аспектом дијализе (Табела 45). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе између различитих установа ($N=29,256$, $df=9$, $p=0,001$). Просечна оцена задовољства корисника поштовањем наведених процедура на нивоу свих установа је 4,53, а има вредности од 4,2 у ВМА и УКЦС до 4,9 у ДЗ Обреновац.

Табела 45. Задовољство пацијената поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе (%), по здравственим установама, 2023. година

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	2	0.7	8	2.7	34	11.3	60	19.9	197	65.4	4.47
УКЦС	1	3.2	2	6.5	6	19.4	2	6.5	20	64.5	4.23
КБЦ „Звездара“	0		0		7	7.7	17	18.7	67	73.6	4.66
КБЦ „Земун“	1	2.4	2	4.9	5	12.2	10	24.4	23	56.1	4.27
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		0		4	20.0	2	10.0	14	70.0	4.50
ВМА	0		2	4.2	7	14.6	18	37.5	21	43.8	4.21
УДК	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	4.57
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	2	4.7	9	20.9	31	72.1	4.63
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	5.0	2	10.0	1	5.0	16	80.0	4.60
Домови здравља	0		0		2	3.3	7	11.7	51	85.0	4.82
ДЗ Барајево	0		0		1	8.3	3	25.0	8	66.7	4.58
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.1	4	8.3	43	89.6	4.88
Укупно	2	0.6	8	2.2	36	10.0	67	18.6	248	68.7	4.53

Поштовањем интиме током дијализе и/или прегледа, могућношћу приступа медицинској документацији и поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе задовољни су готово сви испитаници у домовима здравља. Висок ниво задовољства наведеним аспектима бележи се и у болницама где је око 80% задовољних испитаника (Графикон 38). Разлика у задовољству између домова здравља и болница је статистички значајна за све наведене аспекте.

Графикон 38. Задовољство пацијената на дијализи поштовањем њихове интиме током дијализе и/или прегледа, могућношћу приступа медицинској документацији и поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе (%), према типу здравствене установе, 2023. година



Нешто мање од половине пацијената на дијализи у Лондону задовољство могућношћу учешћа у доношењу одлука о сопственом лечењу оценило је са највећом оценом, док је две трећине пацијената поштовање интимности током прегледа оценило исто¹². У Швајцарској су, пацијенти такође, већом оценом оценили поштовање приватности (просечна оцена 1,27 на скали од 1 до 4, при чему је резултат бољи што је ближи јединици), него могућност учествовања у доношењу одлука (1,63)¹⁴. Када је у питању безбедност поступка дијализе, подаци из истраживања спроведеног у Америци показују да се око 14% пацијената осећа небезбедно, што је знатно више у односу на резултате из Београда²². Са аспекта пацијената у Швајцарској безбедност поступка дијализе је на високом нивоу (просечна оцена 1,27 на скали од 1 до 4, при чему је резултат бољи што је ближи јединици)¹⁴.

Компликације дијализе и придржавање режима лечења

Иако хемодијализа, за већину пацијената који захтевају замену бубрежне функције, представља третман који спашава живот, њено спровођење повезано је са појавом низа компликација. У зависности од многих фактора (присуство коморбидитета као што су дијабетес, хипертензија, васкуларни поремећаји, компромитована срчана функција, затим старија животна доб, нутритивни статус, итд) пацијенти различито реагују на хемодијализу. Симптоми које пацијенти најчешће пријављују су умор, хипотензија, грчеви, вртоглавица, главобоља, свраб, бол у леђима, а у мањој мери и наузеја и повраћање²³.

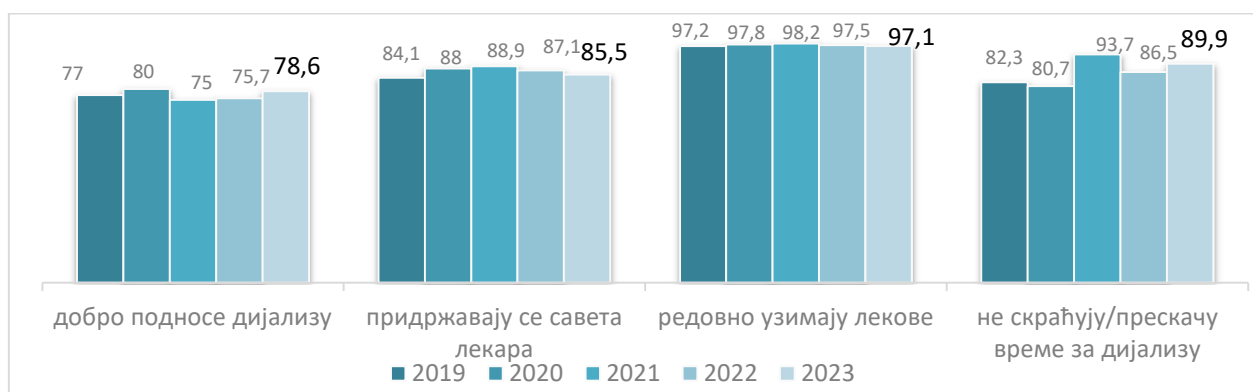
Од пацијената на дијализи очекује се да прате сва упутства у вези са третманом, укључујући и савете у вези са употребом лекова, начином исхране и узимања течности, јер је то од пресудне важности за успоравање напредовања болести и смањење компликација²⁴. Међутим, истраживања показују да се бар око половине пацијената не придржава неких од аспеката режима лечења. Непридржавање режима лечења током дијализе може довести до озбиљних, по живот опасних, компликација (хронична анемија, конгестивна срчана инсуфицијенција, леукопенија, крварење, инфекције), па је као такво повезано са већим стопама хоспитализације и морталитета ових пацијената^{24,25}.

Резултати

Као и претходних година, испитаници су се на питања у вези са компликацијама дијализе и придржавањем режима лечења изјашњавали потврдно и одрично. Од укупног броја испитаника који су одговорили на питање, око три четвртине (78,6%) добро подноси дијализу, што је незнатно више у односу на претходну годину. Око 86% испитаника навело је да се придржава савета лекара, док је, као и претходних година већина пацијената навела да редовно узима лекове (97%).

На питање да ли скраћују/прескачу време које је одређено за дијализу, 89,9% пацијената одговорило је негативно, нешто више него претходне године (Графикон 39).

Графикон 39. Проценат пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу, 2019-2023. године



Око 88% испитаника у КБЦ „Звездара“ изјавило је да добро подносе дијализу, а најмање учешће ових испитаника је у УКЦС (66%). Сви испитаници у УДК и ДЗ Барајево придржавају се савета лекара у вези са исхраном и уносом течности, док се у осталим установама овај проценат креће од 72% у СБ за интерне болести Лазаревац до 90% у КБЦ „Земун“. У пет установа (УКЦС, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, УДК, СБ за интерне болести Лазаревац и ДЗ Барајево) сви пацијенти су изјавили да редовно узимају терапију, као и преко 90% испитаника у преосталим установама, сем СБ за интерне болести Младеновац, где 85% испитаника редовно узима терапију.

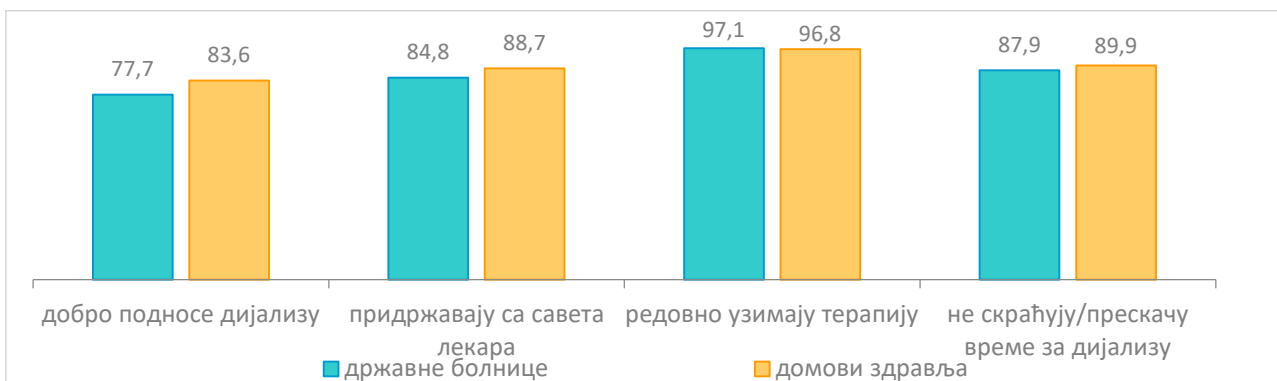
Табела 46. Пацијенти који добро подносе дијализу, придржавају се савета лекара, редовно узимају лекове и не скраћују/прескаче време одређено за дијализу, према здравственим установама, 2023. година (%)

	Добро подносе дијализу		Придржавају се савета лекара		Редовно узимају лекове		Не скраћују/прескачу време за дијализу	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	240	77.7	263	84.8	304	97.1	275	87.9
УКЦС	23	65.7	31	88.6	36	100.0	33	94.3
КБЦ „Звездара“	80	87.9	79	86.8	90	98.9	79	87.8
КБЦ „Земун“	29	70.7	39	90.7	44	97.8	42	93.3
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	16	72.7	19	82.6	22	100.0	21	91.3
ВМА	40	83.3	41	85.4	44	91.7	36	75.0
УДК	7	77.8	7	100.0	8	100.0	9	100.0
СБ за интерне болести Лазаревац	30	69.8	31	72.1	43	100.0	37	86.0
СБ за интерне болести Младеновац	15	75.0	16	80.0	17	85.0	18	90.0
Домови здравља	51	83.6	55	88.7	60	96.8	62	89.9
ДЗ Барајево	10	76.9	13	100.0	13	100.0	13	100.0
ДЗ Обреновац	41	85.4	42	85.7	47	95.9	49	100.0
Укупно здравствене установе	291	78.6	318	85.5	364	97.1	337	89.9

У УДК и оба дома здравља сви пацијенти поштују време за дијализу (исто као и претходне године), док у ВМА 25% испитаника скраћује/прескаче термин за дијализу (Табела 46). Статистички значајна разлика између установа постоји у редовном узимању лекова ($p=0,017$) и прескакању времена одређеног за дијализу ($p=0,009$).

У болницама је мања учесталост пацијената који добро подносе дијализу, који се придржавају савета лекара о исхрани и уносу течности и који се придржавају времена за дијализу, него у домовима здравља (Графикон 40). Међутим, ова разлика није статистички значајна, сем кад је у питању скраћивање/прескакање времена за дијализу ($p<0,01$). Удео испитаника који су изјавили да редовно узимају терапију од око 97% приближно је исти у болницама и домовима здравља.

Графикон 40. Проценат пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу, према типу здравствене установе, 2023. године



У истраживању које је спроведено међу пацијентима на дијализи у Енглеској, чак 82% испитаника као компликацију дијализе осећало је умор, 76% симптоме у вези са падом тензије, 74% грчеве, 63% вртоглавицу и око половине испитаника главобољу, свраб и бол у леђима²³. Друге студије су показале да око 10% пацијената има компликације у вези са менталним здрављем, депресију и анксиозност, као и да се свега око 12% пацијената у потпуности осећа добро за време трајања процеса лечења дијализом²⁶. Међу пацијентима у Индији нешто више од половине (51,4%) има компликације повезане са дијализом²⁷. У истом истраживању показано је и да 88,6% пацијената (слично као у Београду) никада не скраћује/пропушта време предвиђено за дијализу. Око две петине пацијената на дијализи у Турској не придржава се савета лекара у вези са исхраном и уносом течности, петина не узима редовно лекове, а трећина не поштује време предвиђено за дијализу, док је квалитативна студија спроведена у Аустралији показала да више од половине пацијената на дијализи не узима редовно прописану терапију, што све указује на то да пацијенти у Београду у већој мери преузимају одговорност за своје здравље придржавајући се свих аспеката режима лечења дијализом^{28,29}.

Информације о дијализи

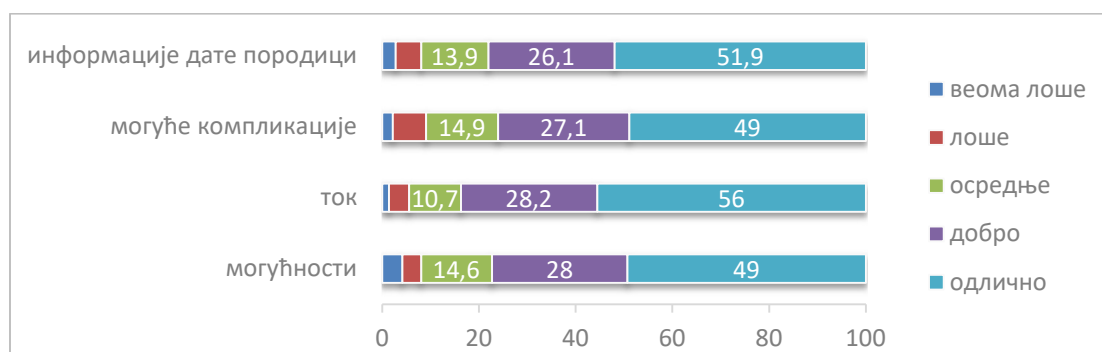
Детаљно и тачно информисање пацијената на дијализи има важне клиничке импликације. Наиме, унапређење знања пацијената о управљању болешћу олакшава дугорочни успех лечења и прилагођавање пацијената на своје стање. Тачне информације које се пружају пацијентима су од суштинског значаја приликом израде индивидуалног терапијског плана који промовише промену понашања повезаних са здрављем и оснажује пацијенте за управљање сопственом болешћу³⁰. Са аспекта здравствених радника обезбеђивање довољне количине информација потребно је да буде више усредсређено на пацијента, једноставно, искрено, културолошки релевантно, на начин да се отклоне погрешна уверења о болести³¹.

Резултати

Преко половине испитаника веома је задовољно информацијама које добијају о току њихове дијализе и информацијама које су дате породици о њиховом здравственом проблему и третману, а око 49% је веома задовољно информацијама о могућностима дијализе и о могућим компликацијама дијализе. Између 26% и 28% испитаника сматра да су добро информисани о наведеним аспектима, док се проценат незадовољних креће од 5,6% за информације о току дијализе, до око 9% незадовољних информацијама датих породици (Графикон 41).

Током 2019. и 2020. године, када су се испитаници о задовољству информацијама о могућностима, току, компликацијама дијализе и информацијама датим породици изјашњавали потврдно и одрично, задовољних овим аспектима је било преко 90% када су у питању информације о могућностима, току и могућим компликацијама дијализе, док је информацијама о пацијентовом здравственом проблему и третману које су дате његовој породици било задовољно око 88%. У 2021. години пацијенти су од 59% до 64% оценили информације о дијализи одлично, док су у 2022. години резултати слични као у 2023. години.

Графикон 41. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућностима, току, компликацијама дијализе и информацијама датим породици (%), 2023. године



Највећи удео испитаника који су незадовољни информацијама које добијају о могућностима дијализе је у КБЦ „Земун“ (19,5%), СБ за интерне болести Младеновац (17%) и у УКЦС, око 15%. У УДК нема незадовољних испитаника (Табела 47). Преко 60% испитаника у ДЗ Обреновац сматра да су ове информације одличне. Не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама о могућностима дијализе између различитих установа ($N=13,888$, $df=9$, $p=0,126$). Просечна оцена задовољства корисника овим информацијама на нивоу свих установа је 4,14 (од 3,8 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 3,85 у УКЦС до 4,4 у ДЗ Обреновац).

Табела 47. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућностима дијализе, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	12	4.0	13	4.3	46	15.4	87	29.1	141	47.2	4.11
УКЦС	1	3.7	3	11.1	5	18.5	8	29.6	10	37.0	3.85
КБЦ „Звездара“	3	3.3	0		13	14.1	28	30.4	48	52.2	4.28
КБЦ „Земун“	5	12.2	3	7.3	7	17.1	8	19.5	18	43.9	3.76
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		2	10.0	3	15.0	6	30.0	9	45.0	4.10
ВМА	1	2.1	2	4.2	9	18.8	18	37.5	18	37.5	4.04
УДК	0		0	4.7	2	25.0	2	25.0	4	50.0	4.25
СБ за интерне болести Лазаревац	0		2	5.0	6	14.0	13	30.2	22	51.2	4.28
СБ за интерне болести Младеновац	2	10.0	1	7.3	1	5.0	4	20.0	12	60.0	4.15
Домови здравља	3	5.2	1	1.7	6	10.3	13	22.4	35	60.3	4.31
ДЗ Барајево	1	9.1	0		3	27.3	3	27.3	4	36.4	3.82
ДЗ Обреновац	2	4.3	1	2.1	3	6.4	10	21.3	31	66.0	4.43
Укупно	15	4.2	14	3.9	52	14.6	100	28.0	176	49.3	4.14

Највише пацијената који су информације о току дијализе оценили као лоше или веома лоше је било у УКЦС (22%) и КБЦ „Земун“ (12%). У ДЗ Обреновац, три четвртине од укупног броја испитаника сматра одличним ове информације (Табела 48). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама о току дијализе између различитих установа ($N=29,875$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника овим информацијама на нивоу свих установа је 4,32, а има вредности од 3,7 у УКЦС до 4,7 у ДЗ Обреновац.

Табела 48. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о току дијализе, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	4	1.3	15	5.0	35	11.7	89	29.9	155	52.0	4.26
УКЦС	0		6	22.2	4	14.8	8	29.6	9	33.3	3.74
КБЦ „Звездара“	1	1.1	1	1.1	8	8.8	27	29.7	54	59.3	4.45
КБЦ „Земун“	2	4.8	3	7.1	7	16.7	9	21.4	21	50.0	4.05
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		1	5.0	3	15.0	7	35.0	9	45.0	4.20
ВМА	1	2.1	2	4.3	8	17.0	19	40.4	17	36.2	4.04
УДК	0		0		1	12.5	2	25.0	5	62.5	4.50
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	2	4.7	12	27.9	28	65.1	4.56
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	5.0	2	10.0	5	25.0	12	60.0	4.40
Домови здравља	1	1.8	0		3	5.2	11	19.3	42	73.7	4.63
ДЗ Барајево	0		0		2	18.2	2	18.2	7	63.6	4.45
ДЗ Обреновац	1	2.2	0		1	2.2	9	19.6	35	76.1	4.67
Укупно	5	1.4	15	4.2	38	10.7	100	28.2	197	55.5	4.32

Информације о могућим компликацијама дијализе су веома лоше или лоше за сваког четвртог испитаника у УКЦС (24,3%) и скоро сваког петог у ДЗ Барајево (Табела 49). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама о могућим компликацијама дијализе између различитих установа ($N=34,235$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника овим информацијама на нивоу свих установа је 4,14, а има вредности од 3,5 у УКЦС и 3,6 у ДЗ Барајево до 4,7 у ДЗ Обреновац.

Табела 49. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућим компликацијама дијализе, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	7	2.3	23	7.5	50	16.3	87	28.4	139	45.4	4.07
УКЦС	2	6.1	6	18.2	8	24.2	7	21.2	10	30.3	3.52
КБЦ „Звездара“	2	2.2	0		10	11.1	33	36.7	45	50.0	4.32
КБЦ „Земун“	2	4.7	5	11.6	8	18.6	9	20.9	19	44.2	3.88
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		3	14.3	3	14.3	7	33.3	8	38.1	3.95
ВМА	1	2.1	3	6.3	13	27.1	14	29.2	17	35.4	3.90
УДК	0		1	12.5	1	12.5	2	25.0	4	50.0	4.13
СБ за интерне болести Лазаревац	0		3	7.0	5	11.6	11	25.6	24	55.8	4.30
СБ за интерне болести Младеновац	0		2	10.0	2	10.0	4	20.0	12	60.0	4.30
Домови здравља	1	1.8	2	3.6	4	7.2	11	19.6	38	67.8	4.48
ДЗ Барајево	1	9.1	1	9.1	3	27.3	2	18.2	4	36.4	3.64
ДЗ Обреновац	0		1	2.2	1	2.2	9	20.0	34	75.6	4.69
Укупно	8	2.2	25	6.9	54	14.9	98	27.1	177	48.9	4.14

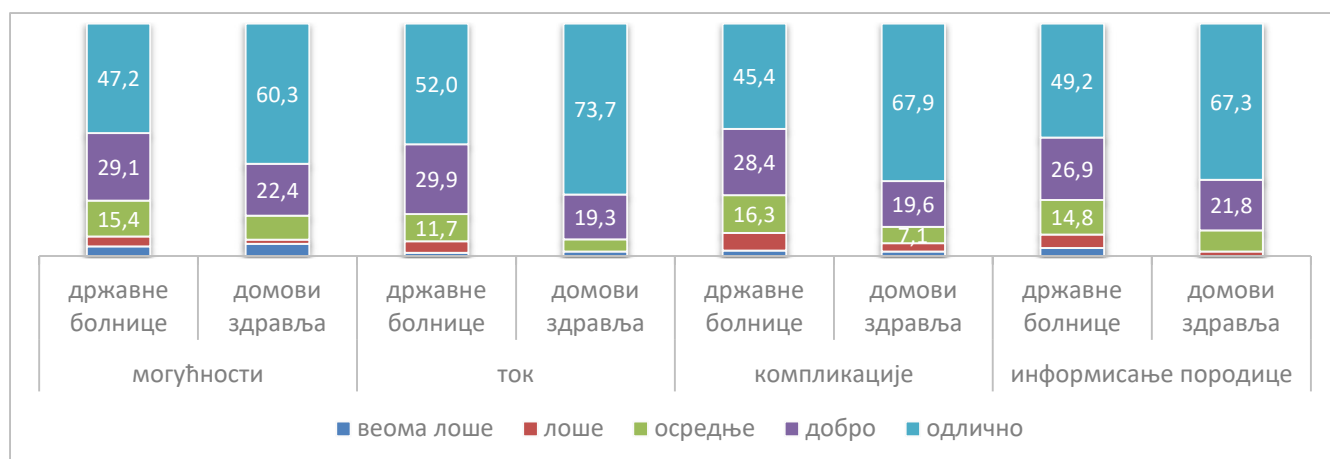
Највећи удео испитаника који је информације о здравственом стању и третману пацијента дате породици оценио веома лоше и лоше је у УКЦС (25%), а затим у КБЦ „Земун“, 22% (Табела 50). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника овим информацијама између различитих установа ($N=33,913$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника информацијама о здравственом стању и третману пацијента које су дате породици на нивоу свих установа је 4,19, а има вредности од 3,6 у УКЦС и 3,7 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Земун“ до 4,7 у УДК.

Табела 50. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о здравственом стању и третману пацијента датим породици, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	10	3.3	18	5.9	45	14.8	82	26.8	150	49.2	4.13
УКЦС	2	6.3	6	18.8	6	18.8	6	18.8	12	37.5	3.63
КБЦ „Звездара“	3	3.3	0		11	12.1	27	29.7	50	54.9	4.33
КБЦ „Земун“	4	9.8	5	12.2	7	17.1	7	17.1	18	43.9	3.73
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	1	4.8	3	14.3	5	23.8	4	19.0	8	38.1	3.71
ВМА	0		2	4.2	11	22.9	19	39.6	16	33.3	4.02
УДК	0		0	0	1	11.1	1	11.1	7	77.8	4.67
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	1	2.3	17	39.5	24	55.8	4.49
СБ за интерне болести Младеновац	0		1	5.0	3	15.0	1	5.0	15	75.0	4.50
Домови здравља	0		1	1.8	5	9.1	12	21.8	37	67.3	4.54
ДЗ Барајево	0		0		3	30.0	2	20.0	5	50.0	4.20
ДЗ Обреновац	0		1	2.2	2	4.4	10	22.2	32	71.1	4.62
Укупно	10	2.8	19	5.3	50	13.9	94	26.1	187	51.9	4.19

Као и претходне године, око 90% испитаника у домовима здравља је задовољно свим наведеним аспектима информисања, сем када су у питању информације о могућностима дијализе (око 83% задовољних). Информацијама које добијају о току дијализе задовољно је 82% испитаника у болницама, а информацијама о могућностима дијализе 76%, могућим компликацијама 74% и информацијама датим породици задовољно је око 76% испитаника из ових установа (Графикон 42). Између типова здравствених установа постоји статистички значајна разлика у задовољству информацијама о току ($p<0,01$), могућим компликацијама дијализе ($p<0,01$), као и у задовољству информацијама које се преносе породици пацијента ($p<0,01$), док разлика у задовољству информацијама о могућностима дијализе није значајна ($p=0,087$).

Графикон 42. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућностима, току дијализе и могућим компликацијама дијализе и информацијама о здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици (%), према типу здравствене установе, 2023. године



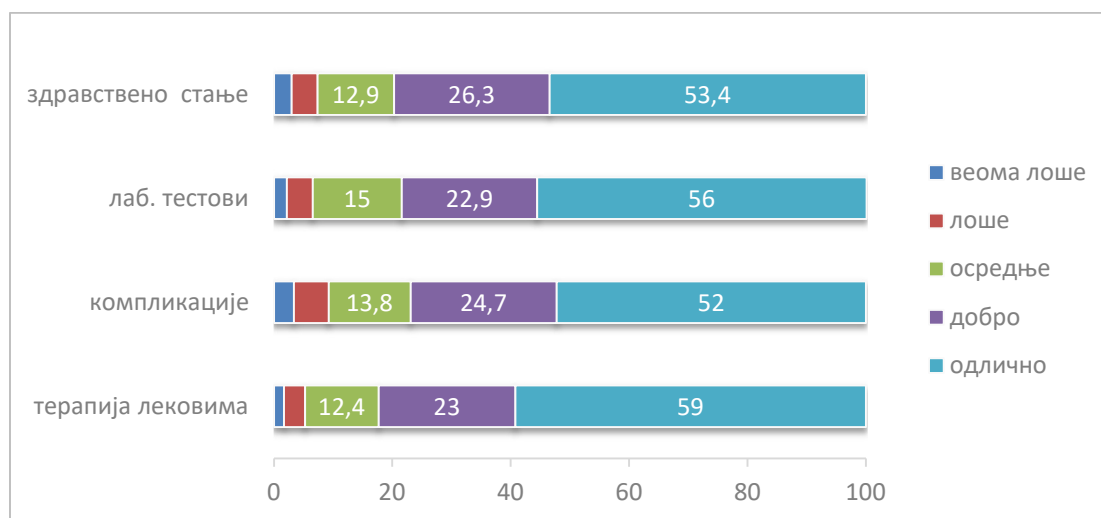
Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању

Резултати

Информације о терапији лековима одлично је оценило више од половине испитаника, 59% (53,8% у претходној години), начин преношења информација о резултатима лабораторијских тестова 56% (49% у претходној години), о здравственом стању 53% испитаника (50% у претходној години), а информације о могућим компликацијама терапије лековима 52% (47% у претходној години). Још око 25% испитаника је наведене аспекте оценило добро. Удео незадовољних је низак и креће се од 5,3% (информације о терапији лековима) до 9,3% (информације о могућим компликацијама), (Графикон 43).

У 2019. и 2020. години када су испитаници на питање о задовољству наведеним аспектима информисања одговарали са да и не, преко 90% испитаника је било задовољно информацијама о терапији лековима и готово 90% њих информацијама о могућим компликацијама терапије лековима (84,9% у 2019. и 88,5% у 2020. години), начином преноса резултата лабораторијских анализа (84,9% у 2019. и 89,9% у 2020. години) и начином преноса информација о здравственом стању (87,8% у 2019. и 86,5% у 2020. години). У 2021. години већи проценат испитаника је одлично оценио ове аспекте информисања (од 61% о информацијама о компликацијама до 68% за информације о терапији лековима) у односу на 2022. и 2023. годину.

Графикон 43. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о терапији лековима, могућим компликацијама терапије лековима, начинима преноса информација о резултатима лабораторијских тестова и о здравственом стању (%), 2023. године



Највећи удео испитаника који су незадовољни информацијама које добијају о терапији лековима је у ДЗ Барајево (18% веома незадовољних), УКЦС (16% незадовољних) и у СБ за интерне болести Младеновац (10%), док у КБЦ „др Д. Мишовић“, УДК и ДЗ Обреновац нема незадовољних (Табела 51). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника овим информацијама између различитих установа ($N=43,526$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника информацијама које добијају о терапији лековима на нивоу свих установа је 4,35, а има вредности од 3,45 у ДЗ Барајево и 3,8 у УКЦС до 4,7 у ДЗ Обреновац.

Скоро сваки десети пацијент је информације које добијају о могућим компликацијама терапије лековима оценио лоше и веома лоше. Највећи проценат незадовољних испитаника (оцене веома лоше-1 или лоше-2) био је у УКЦС (29%), а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“ (20%) и УДК (19,5%). У ДЗ Обреновац скоро сви испитаници (97,7%) су оценили информације о могућим компликацијама као одличне или добре (Табела 52).

Табела 51. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о терапији лековима, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	4	1.3	13	4.2	40	13.1	70	22.9	179	58.5	4.33
УКЦС	0		5	16.1	7	22.6	7	22.6	12	38.7	3.84
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	9	9.8	13	14.1	69	75.0	4.63
КБЦ „Земун“	3	6.8	1	2.3	10	22.7	7	15.9	23	52.3	4.05
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0		0		5	23.8	7	33.3	9	42.9	4.19
ВМА	1	2.1	2	4.3	7	14.9	20	42.6	17	36.2	4.06
УДК	0		0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	4.63
СБ за интерне болести Лазаревац	0		2	4.7	1	2.3	11	25.6	29	67.4	4.56
СБ за интерне болести Младеновац	0		2	10.0	0		4	20.0	14	70.0	4.50
Домови здравља	2	3.5	0		5	8.8	14	24.6	36	63.1	4.44
ДЗ Барајево	2	18.2	0		3	27.3	3	27.3	3	27.3	3.45
ДЗ Обреновац	0		0		2	4.3	11	23.9	33	71.7	4.67
Укупно	6	1.7	13	3.6	45	12.4	84	23.1	215	59.2	4.35

Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама о могућим компликацијама терапије лековима између различитих установа ($N=38,781$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника овим информацијама на нивоу свих установа је 4,17, а има вредности од 3,45 КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,7 у ДЗ Обреновац(Табела 52).

Табела 52. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућим компликацијама терапије лековима, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	11	3.6	21	7.0	45	15.0	74	24.6	150	49.8	4.10
УКЦС	2	6.5	7	22.6	4	12.9	6	19.4	12	38.7	3.61
КБЦ „Звездара“	1	1.1	2	2.2	9	10.1	22	24.7	55	61.8	4.44
КБЦ „Земун“	4	9.3	2	4.7	9	20.9	10	23.3	18	41.9	3.84
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	10.0	2	10.0	7	35.0	3	15.0	6	30.0	3.45
ВМА	0		2	4.3	12	25.5	17	36.2	16	34.0	4.00
УДК	1	12.5	0	7.0	1	12.5	2	25.0	4	50.0	4.00
СБ за интерне болести Лазаревац	0		3	15.0	3	7.0	10	23.3	27	62.8	4.42
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	3		0		4	20.0	12	60.0	4.15
Домови здравља	1	1.8	0	0	4	7.3	14	25.4	36	65.5	4.53
ДЗ Барајево	1	9.1	0		3	27.3	3	27.3	4	36.4	3.82
ДЗ Обреновац	0		0		1	2.3	11	25.0	32	72.7	4.70
Укупно	12	3.4	21	5.9	49	13.8	88	24.7	186	52.2	4.17

Сваки четврти пацијент у УКЦС и сваки пети у ДЗ Барајево мисле да је начин како им се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова лош или веома лош. У ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац нема незадовољних испитаника (Табела 53). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином како им се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова између различитих установа ($N=46,391$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника начином како им се преносе наведене информације на нивоу свих установа је 4,25, а има вредности од 3,55 у УКЦС до 4,65 у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац.

Табела 53. Задовољство пацијената на дијализи начином како им се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	8	2.6	14	4.5	50	16.1	73	23.5	165	53.2	4.20
УКЦС	3	9.1	5	15.2	8	24.2	5	15.2	12	36.4	3.55
КБЦ „Звездара“	0		1	1.1	10	10.9	16	17.4	65	70.7	4.58
КБЦ „Земун“	2	4.5	2	4.5	13	29.5	9	20.5	18	40.9	3.89
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	1	4.5	1	4.5	5	22.7	7	31.8	8	36.4	3.91
ВМА	0		4	8.3	7	14.6	20	41.7	17	35.4	4.04
УДК	1	12.5	0		2	25.0	1	12.5	4	50.0	3.88
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		2	4.7	11	25.6	30	69.8	4.65
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	1	5.0	3	15.0	4	20.0	11	55.0	4.15
Домови здравља	0		2	3.5	5	8.8	11	19.3	39	68.4	4.53
ДЗ Барајево	0		2	18.2	2	18.2	1	9.1	6	54.5	4.00
ДЗ Обреновац	0		0		3	6.5	10	21.7	33	71.7	4.65
Укупно	8	2.2	16	4.4	55	15.0	84	22.9	204	55.6	4.25

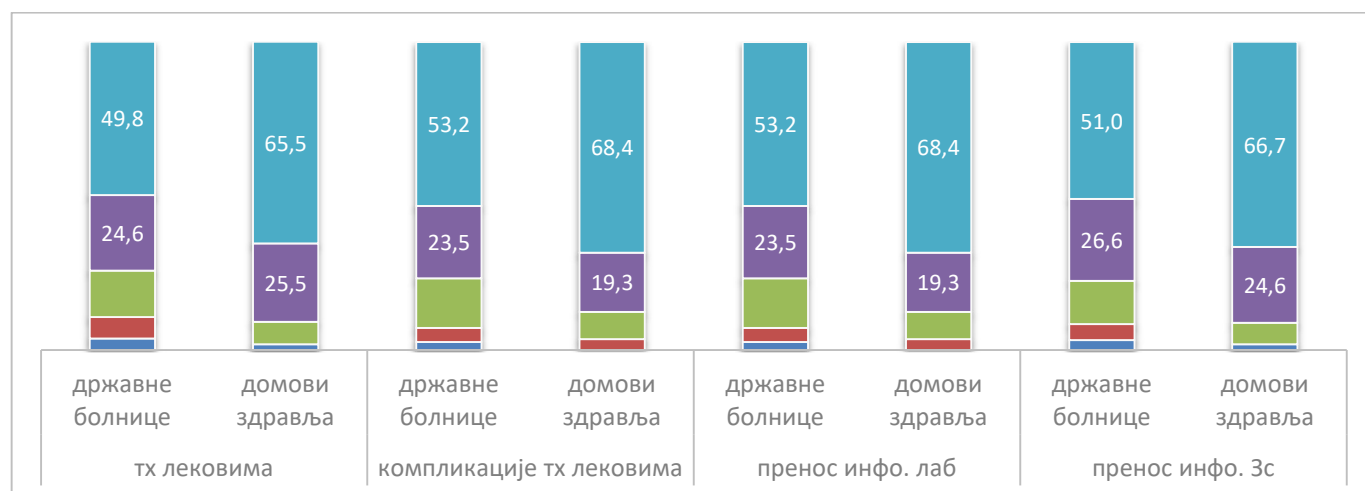
Највећи удео испитаника који је начин преноса информација о њиховом здравственом стању оценио веома лоше и лоше је у УДК (25%) и УКЦС (20,6%), а осредње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (33,3%). Највише задовољних (оцене 4 или 5) је у ДЗ Обреновац (95,6%) и СБ за интерне болести Лазаревац (Табела 54). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином како им се преносе информације о њиховом здравственом стању између различитих установа ($N=43,116$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника начином како им се преносе ове информације на нивоу свих установа је 4,23, а има вредности од 3,6 у УКЦС до 4,7 у ДЗ Обреновац.

Табела 54. Задовољство пацијената на дијализи начином како им се преносе информације о њиховом здравственом стању, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	10	3.2	16	5.2	43	14.0	82	26.6	157	51.0	4.17
УКЦС	4	11.8	3	8.8	7	20.6	8	23.5	12	35.3	3.62
КБЦ „Звездара“	1	1.1	1	1.1	7	7.6	23	25.0	60	65.2	4.52
КБЦ „Земун“	2	4.8	3	7.1	6	14.3	12	28.6	19	45.2	4.02
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	1	4.8	3	14.3	7	33.3	1	4.8	9	42.9	3.67
ВМА	0		4	8.3	7	14.6	24	50.0	13	27.1	3.96
УДК	1	12.5	1	12.5	1	12.5	1	12.5	4	50.0	3.75
СБ за интерне болести Лазаревац	0		1	2.3	5	11.6	9	20.9	28	65.1	4.49
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	0		3	15.0	4	20.0	12	60.0	4.30
Домови здравља	1	1.8	0		4	7.0	14	24.6	38	66.7	4.54
ДЗ Барајево	1	9.1	0		2	18.2	4	36.4	4	36.4	3.91
ДЗ Обреновац	0		0		2	4.3	10	21.7	34	73.9	4.70
Укупно	11	3.0	16	4.4	47	12.9	96	26.3	195	53.4	4.23

И са овим аспектима задовољнији су били испитаници из домова здравља (Графикон 44). Разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу задовољства компликацијама терапије лековима ($p<0,01$), начином преноса информација о здравственом стању пацијената ($p<0,05$) и информацијама о резултатима лабораторијских тестова ($p<0,05$), док разлика у задовољству информацијама о терапији лековима није статистички значајна ($p=0,391$).

Графикон 44. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о терапији лековима, могућим компликацијама терапије лековима, начинима преноса информација о резултатима лабораторијских тестова и о здравственом стању (%), према типу здравствене установе, 2023. године

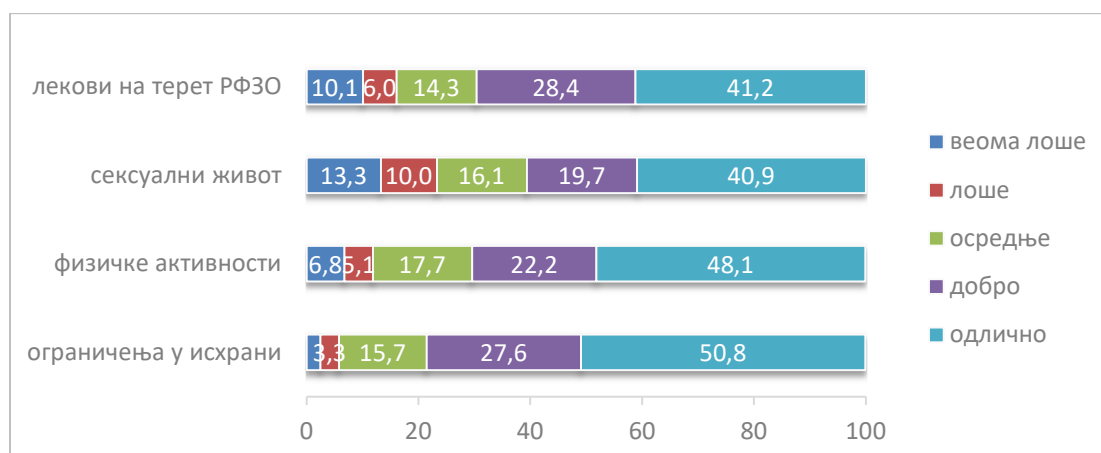


Информације о стиловима живота

Резултати

Добијене информације о ограничењима у исхрани одлично је оценило 50,8% испитаника (47% у претходној години), информације о физичким активностима око 48% испитаника (41% у претходној години), информације о сексуалном животу 37% (као и претходне године), а о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања (РФЗО) 41% (као и претходне године). Мало мање од 30% испитаника је информације о исхрани и лековима на терет РФЗО оценило добро, док око петина испитаника сматра да су информације о сексуалном животу и физичкој активности добре. Удео незадовољних се креће од 5,8% (информације о ограничењима у исхрани) до 23% (информације о сексуалном животу), (Графикон 45).

Графикон 45. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о ограничењима у исхрани, физичким активностима, сексуалном животу и о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања (%), 2023. године



У 2019. и 2020. години испитаници су на питање о задовољству ограничењима у исхрани, физичким активностима, сексуалном животу и лековима на терет РФЗО-а одговарали са да и не. У односу на 2019. годину бележи се виши ниво задовољства наведеним аспектима у 2020. години када је информацијама о ограничењима у исхрани било задовољно 94% испитаника (88,4% у 2019. години), информацијама о физичким активностима 86,6% (77,7% у 2019. години), информацијама о сексуалном животу 78,5% испитаника (67,4% у 2019. години) и информацијама о лековима на терет РФЗО-а 81,3% (73,2% у 2019. години). У 2021. години проценат испитаника који су информације о стиливима живота оцењивали са оценом 5- одлично се кретао од 52% о информацијама од сексуалном животу до 62% о ограничењима у исхрани. Најниже вредности одличних одговора су биле у 2022. години, док се бележи благи пораст задовољства у 2023. години.

У 2023. години највећи удео испитаника који је информације о ограничењима у исхрани оценио веома лоше и лоше је у УКЦС (18%) и КБЦ „Земун“ (17%). Највећи удео са одличним мишљењем је у ДЗ Обреновац, око 75% (Табела 55). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама које добијају о ограничењима у исхрани између различитих установа ($N=30,248$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника овим информацијама на нивоу свих установа је 4,21, а има вредности од 3,8 у УКЦС и 3,85 у КБЦ „Земун“, до 4,7 у ДЗ Обреновац.

Табела 55. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају о ограничењима у исхрани, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	8	2.6	12	3.9	50	16.4	90	29.6	144	47.4	4.15
УКЦС	3	9.1	3	9.1	7	21.2	6	18.2	14	42.4	3.76
КБЦ „Звездара“	3	3.2	1	1.1	9	9.7	31	33.3	49	52.7	4.31
КБЦ „Земун“	2	4.9	5	12.2	7	17.1	10	24.4	17	41.5	3.85
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		0		8	38.1	5	23.8	8	38.1	4.00
ВМА	0		2	4.4	10	22.2	19	42.2	14	31.1	4.00
УДК	0		1	12.5	2	25.0	1	12.5	4	50.0	4.00
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		5	11.6	10	23.3	28	65.1	4.53
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		2	10.0	8	40.0	10	50.0	4.40
Домови здравља	1	1.7	0		7	12.1	10	17.2	40	69.0	4.52
ДЗ Барајево	1	9.1	0		3	27.3	2	18.2	5	45.5	3.91
ДЗ Обреновац	0		0		4	8.5	8	17.0	35	74.5	4.66
Укупно	9	2.5	12	3.3	57	15.7	100	27.6	184	50.8	4.21

Највећи удео испитаника незадовољних информацијама које добијају о физичким активностима је у УКЦС (око 37%) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (око 26%). Са друге стране, у УДК и ДЗ Обреновац нема незадовољних испитаника (Табела 56). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама о физичким активностима између различитих установа ($N=35,071$, $df=9$, $p<0,001$). Просечна оцена задовољства корисника наведеним информацијама на нивоу свих установа је 4,0, а има вредности од 3,4 у УКЦС и КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,7 у ДЗ Обреновац.

Табела 56. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају о физичким активностима, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	23	7.8	18	6.1	58	19.7	66	22.4	129	43.9	3.89
УКЦС	6	20.0	5	16.7	3	10.0	4	13.3	12	40.0	3.37
КБЦ „Звездара“	6	6.6	1	1.1	18	19.8	24	26.4	42	46.2	4.04
КБЦ „Земун“	4	10.3	3	7.7	10	25.6	9	23.1	13	33.3	3.62
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	3	15.8	2	10.5	6	31.6	1	5.3	7	36.8	3.37
ВМА	3	6.5	2	4.3	11	23.9	15	32.6	15	32.6	3.80
УДК	0		0		2	33.3	1	16.7	3	50.0	4.17
СБ за интерне болести Лазаревац	0		3	7.0	4	9.3	9	20.9	27	62.8	4.40
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	2	10.0	4	20.0	3	15.0	10	50.0	3.95
Домови здравља	1	1.8	0		4	7.0	12	21.0	40	70.2	4.58
ДЗ Барајево	1	9.1	0		2	18.2	2	18.2	6	54.5	4.09
ДЗ Обреновац	0		0		2	4.3	10	21.7	34	73.9	4.70
Укупно	24	6.8	18	5.1	62	17.7	78	22.2	169	48.1	4.00

У оквиру овог домена, испитаници су најмање задовољни информацијама које добијају о сексуалном животу. Највише незадовољних, по 38%, је у УКЦС и у КБЦ „Земун“, а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“, око 33%. У ДЗ Обреновац чак 84% испитаника су задовољни овим аспектом (Табела 57). У УДК је на ово питање одговорило само 4 испитаника, од којих су 2 незадовољна. Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама које добијају о сексуалном животу између различитих установа ($N=25,070$, $df=9$, $p=0,003$). Просечна оцена задовољства корисника наведеним информацијама на нивоу свих установа је 3,65, а има вредности (када се искључи УДК због малог броја испитаника) од 3,1 у УКЦС и 3,2 у ДЗ Барајево до 4,3 у ДЗ Обреновац.

Табела 57. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају о сексуалном животу, 2023. г.

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	38	13.7	32	11.6	49	17.7	52	18.8	106	38.3	3.56
УКЦС	9	31.0	2	6.9	5	17.2	3	10.3	10	34.5	3.10
КБЦ „Звездара“	13	15.7	8	9.6	14	16.9	18	21.7	30	36.1	3.53
КБЦ „Земун“	6	16.2	8	21.6	5	13.5	7	18.9	11	29.7	3.24
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	3	16.7	3	16.7	5	27.8	0		7	38.9	3.28
ВМА	2	4.4	3	6.7	14	31.1	11	24.4	15	33.3	3.76
УДК	1	25.0	1	25.0	1	25.0	0		1	25.0	2.75
СБ за интерне болести Лазаревац	1	2.3	5	11.6	3	7.0	11	25.6	23	53.5	4.16
СБ за интерне болести Младеновац	3	16.7	2	11.1	2	11.1	2	11.1	9	50.0	3.67
Домови здравља	6	11.3	1	1.9	4	7.5	13	24.5	29	50.9	4.09
ДЗ Барајево	3	30.0	0		1	10.0	4	40.0	2	20.0	3.20
ДЗ Обреновац	3	7.0	1	2.3	3	7.0	9	20.9	27	62.8	4.30
Укупно	44	13.3	33	10.0	53	16.1	65	19.7	135	40.9	3.65

У УКЦС (33%) и КБЦ „Земун“ (24%) је највећи удео испитаника који су информације које добијају о лековима који се финансирају на терет РФЗО-а оценили веома лоше и лоше. Висок проценат задовољних (преко 85%) је у ДЗ Обреновац (Табела 58).

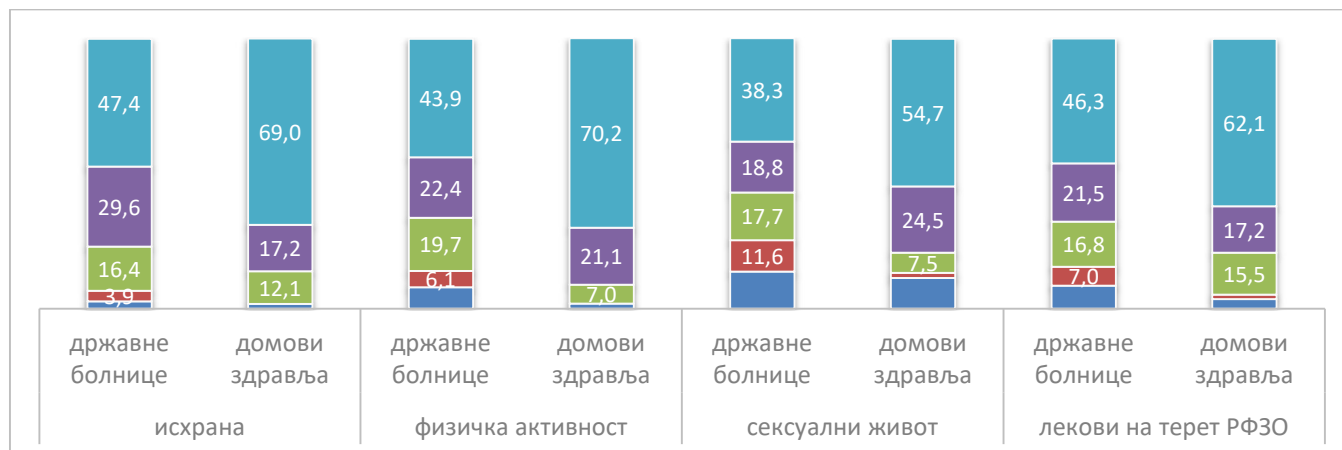
Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника информацијама које добијају о лековима који се финансирају на терет РФЗО-а између различитих установа ($N=25,066$, $df=9$, $p=0,003$). Просечна оцена задовољства корисника наведеним информацијама на нивоу свих установа је 3,97, а има вредности од 3,3 у УКЦС до 4,5 у ДЗ Обреновац.

Табела 58. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о лековима који се финансирају на терет РФЗО-а, 2023. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	25	8.4	21	7.0	50	16.8	64	21.5	138	46.3	3.90
УКЦС	7	23.3	3	10.0	5	16.7	5	16.7	10	33.3	3.27
КБЦ „Звездара“	6	6.7	5	5.6	9	10.0	23	25.6	47	52.2	4.11
КБЦ „Земун“	7	16.7	3	7.1	8	19.0	4	9.5	20	47.6	3.64
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	3	15.0	1	5.0	7	35.0	2	10.0	7	35.0	3.45
ВМА	1	2.2	4	8.9	11	24.4	16	35.6	13	28.9	3.80
УДК	0		1	12.5	2	25.0	0		5	62.5	4.13
СБ за интерне болести Лазаревац	0		3	7.0	5	11.6	12	27.9	23	53.5	4.28
СБ за интерне болести Младеновац	1	5.0	1	5.0	3	15.0	2	10.0	13	65.0	4.25
Домови здравља	2	3.4	1	1.7	9	15.5	10	17.2	36	62.1	4.33
ДЗ Барајево	2	16.7	0		3	25.0	1	8.3	6	50.0	3.75
ДЗ Обреновац	0		1	2.2	6	13.0	9	19.6	30	65.2	4.48
Укупно	27	7.6	22	6.2	59	16.6	74	20.8	174	48.9	3.97

Са наведена четири аспекта задовољнији су били пацијенти у домовима здравља (Графикон 46). Разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу информација о ограничењима у исхрани ($p<0,01$), физичкој активности ($p<0,01$), сексуалном животу ($p<0,01$) и лековима на терет РФЗО-а ($p<0,05$).

Графикон 46. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о ограничењима у исхрани, физичким активностима, сексуалном животу и о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања (%), према типу здравствене установе, 2023. године



Лекови и трошкови

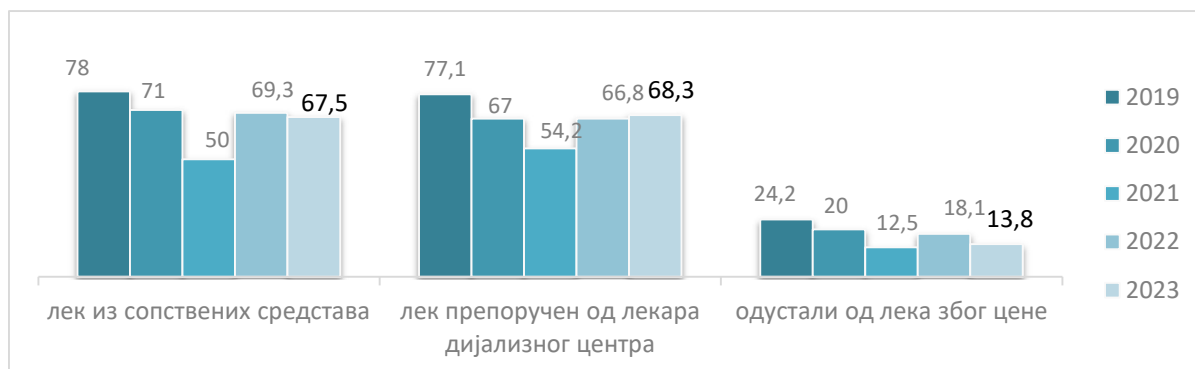
Медикаментозна терапија је важан аспект лечења пацијената на дијализи и значајно доприноси позитивним здравственим исходима. Према подацима из истраживања у Сједињеним америчким државама, пацијентима на дијализи се прописује до чак 12 лекова дневно, а трошкови за лекове ових пацијената су више од четири пута већи у односу на општу популацију³².

Иако је финансијско оптерећење пацијената на дијализи различито у односу на модел здравственог осигурања у различитим земљама, подаци указују на чињеницу да трошкови из џепа пацијената имају значајан удео у укупним трошковима лечења дијализом. Резултати истраживања спроведеног у Канади 2018. године, показали су да чак 21% пацијената на дијализи није у могућности да обезбеди основне потрештине за живот због финансијског оптерећења лечењем, а да 19% њих није било у могућности да купи лекове³³.

Резултати

На питање да ли су били у ситуацији да морају из сопствених средстава да набаве неки лек који узимају због дијализе преко две трећине испитаника (67,5%) је одговорило потврдно, док је 68,3% њих изјавило да им је тај лек препоручен од лекара који прати њихово лечење у дијализном центру. Сваки седми испитаник (13,8%) навео је да је морао да одустане од узимања неког лека због његове цене. Резултати о наведеним аспектима су нешто бољи у односу на претходне године (Графикон 47).

Графикон 47. Проценат пацијената који су из сопствених средстава морали да набаве лек, којима је тај лек препоручио лекар и који је морао да одустане од узимања лека због цене, 2019-2023. године



Највеће учешће испитаника који су били у ситуацији да морају да из сопствених средстава набаве неки лек који узимају због дијализе је у УДК (87,5%), СБ за интерне болести Младеновац (80%) и УКЦС (78%), а најмање у КБЦ „др Д. Мишовић“ (48%) и ВМА (54%). Разлика између здравствених установа није статистички значајна ($p=0,126$). У УДК су сви испитаници изјавили да им је тај лек препоручен од лекара који прати њихово лечење у дијализном центру, док је најмање учешће ових пацијената у ВМА (40%), а разлика између установа је статистички значајна ($p<0,001$).

Трећина испитаника у УКЦС и скоро петина испитаника из КБЦ "Др Драгиша Мишовић-Дедиње" навела је да је морала да одустане од узимања неког лека због његове цене, док оваквих случајева није било у УДК (Табела 59). Разлика између установа у учешћу испитаника који су морали да одустану од узимања лека због његове цене је статистички значајна ($p=0,026$).

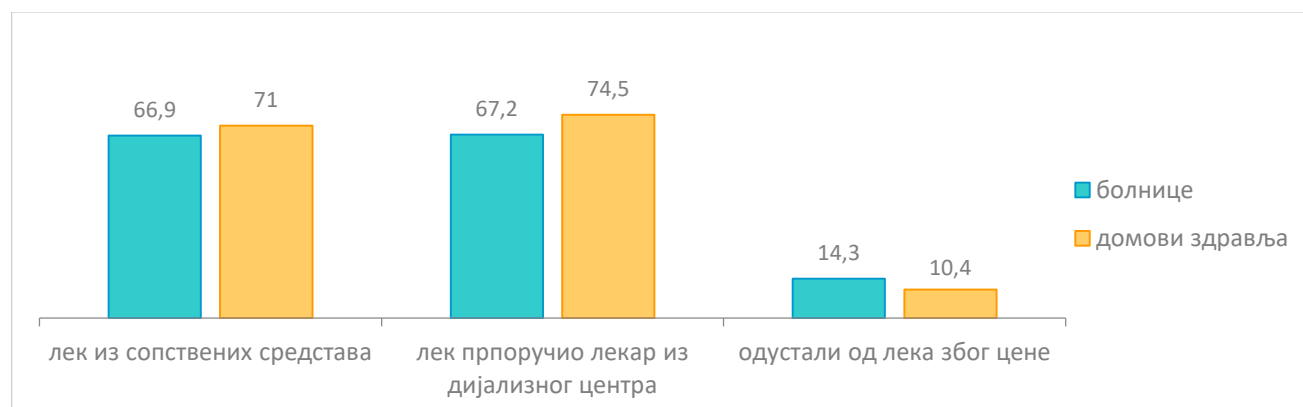
Табела 59. Проценат пацијената који су из сопствених средстава морали да набаве лек, којима је тај лек препоручио лекар и који је морао да одустане од узимања лека због цене, по здравственим установама, 2022. године

	Набавили лек из сопствених средстава		Лек препоручен од стране лекара из центра за дијализу		Одустали од узимања лека због цене	
	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	210	66,9	203	67,2	43	14,3
УКЦС	25	78.1	23	67.6	12	36.4
КБЦ „Звездара“	66	70.2	75	84.3	12	12.9
КБЦ „Земун“	31	67.4	29	65.9	6	15.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	11	47.8	12	60.0	4	18.2
ВМА	26	54.2	19	39.6	4	8.3
УДК	7	87.5	7	100.0	0	
СБ за интерне болести Лазаревац	28	65.1	25	62.5	3	8.1
СБ за интерне болести Младеновац	16	80.0	13	65.0	2	10.5
Домови здравља	43	70,5	38	74,5	5	10,4
ДЗ Барајево	9	69.2	8	61.5	1	9.1
ДЗ Обреновац	34	70.8	30	78.9	4	10.8
Укупно здравствене установе	253	67.5	241	68.3	48	13.8

Између домова здравља и болница није пронађена статистички значајна разлика у броју испитаника који су набавили неки лек из сопствених средстава, у погледу чињенице да ли им је тај лек препоручио лекар из дијализног центра као ни у броју оних који су одустали од узимања лека због цене.

Од 48 пацијента, 3,8% од укупног броја испитаника (6,3% у претходној години) који су навели назив лека од ког су морали да одустану од узимања због његове цене, највећи број навео је да се ради о витаминима Б комплекса, затим ренагел, препарати гвожђа, калцијум карбонат и калцијум ацетат, контролок, еликвис, плавикс, итд.

Графикон 48. Проценат пацијената који су из сопствених средстава морали да набаве лек, којима је тај лек препоручио лекар и који је морао да одустане од узимања лека због цене, према типу здравствене установе, 2023. године



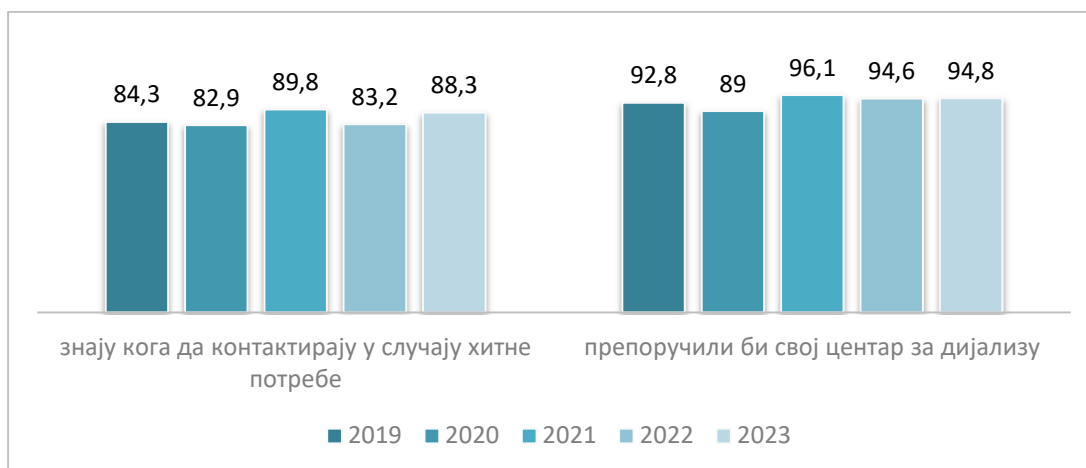
Подршка

Социјална подршка препозната је као значајан фактор приликом пружања холистичке неге пацијентима на хемодијализи, који позитивно утиче на квалитет живота пацијената и исход лечења. Иако социјалну подршку могу пружати пријатељи, колеге, здравствени радници, највећи број студија показао је да пацијенти на дијализи подршку пружену од стране чланова породице перципирају као најважнију³⁴.

Резултати

Од укупног броја испитаника 88,3% зна кога да контактира у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра. Већина испитаника (94,8%) препоручили би њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести. Бележе се нешто већи проценти испитаника који су на наведена питања одговорили потврдно, у односу на претходне године (Графикон 49).

Графикон 49. Проценат пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра и који би препоручили њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести, 2019-2023. године



У УДК сви пацијенти знају кога би контактирали у случају хитне потребе, као и 98% пацијената у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац, док је најмање учешће ових пацијената у КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (70%), ДЗ Барајево (75%) и УКЦС (77%), а разлика између установа је статистички значајна ($H=24,768$, $df=9$, $p=0,003$).

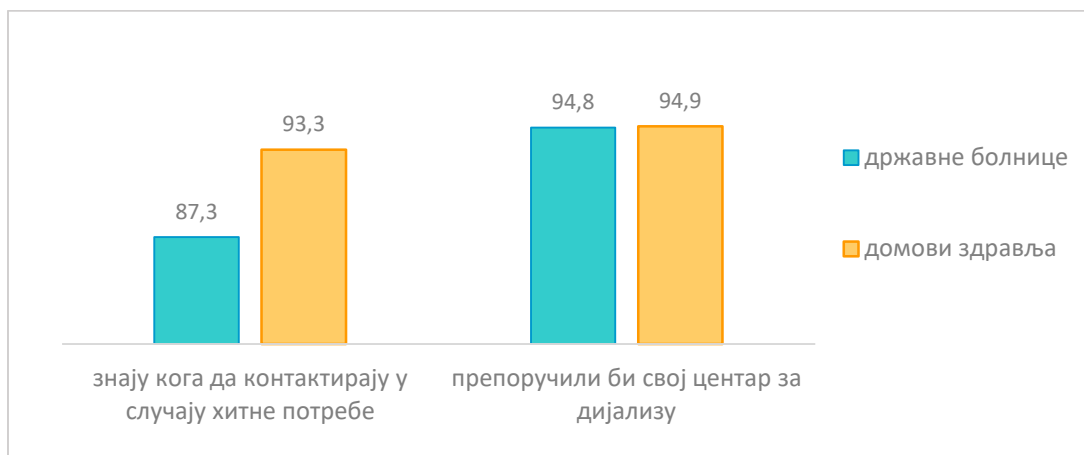
Сви пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“, УДК и ДЗ Обреновац би препоручили њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести. У већини здравствених установа проценат ових пацијената је преко 90% осим у ДЗ Барајево (77%) и УКЦС, 85% (Табела 60). Разлика између установа је статистички значајна ($H=20,402$, $df=9$, $p=0,016$).

Табела 60. Проценат пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра и који би препоручили њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести, према здравственим установама, 2023. године

	Знају кога да контактирају у случају хитне потребе		Препоручили би центар за дијализу	
	Број	%	Број	%
Болнице	267	87.3	272	94.8
УКЦС	27	77.1	29	85.3
КБЦ „Звездара“	80	88.9	82	97.6
КБЦ „Земун“	36	81.8	43	93.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	14	70.0	20	100.0
ВМА	45	93.8	45	93.8
УДК	8	100.0	7	100.0
СБ за интерне болести Лазаревац	40	97.6	28	96.6
СБ за интерне болести Младеновац	17	85.0	18	94.7
Домови здравља	56	93.3	56	94.9
ДЗ Барајево	9	75.0	10	76.9
ДЗ Обреновац	47	97.9	46	100.0
Укупно здравствене установе	323	88.3	328	94.8

У домовима здравља је веће учешће пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра у односу на болнице, док учешће испитаника који би препоручили свој центар за дијализу има исте вредности у домовима здравља и болницама (Графикон 50). Учесће пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе није статистички значајно различито у односу на тип здравствене установе ($p=0,182$), као ни разлика по питању препоруке дијализног центра ($p=0,964$).

Графикон 50. Проценат пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра и који би препоручили њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести, према типу здравствене установе, 2023. година



Студија спроведена у Немачкој показала је да 85% пацијената на дијализи као приоритетан аспект задовољства издвајају детаљно информисање¹⁹. Резултати интернационалне студије која је обухватала пацијенте у дијализним центрима у земљама Европе и Јужне Америке указују на веома низак степен задовољства испитаника информацијама и начинима њиховог преноса пацијентима (свега 23% испитаника веома задовољни информацијама које добијају о могућностима дијализе и 34% задовољних количином информација коју добијају од здравствених радника)⁹. У Београду, знатно је већи удео пацијената који су задовољни аспектима информисања и креће се од 60% када је у питању задовољство информацијама о сексуалном животу до 82% када је у питању задовољство информацијама о терапији лековима. Од свих аспеката задовољства наведених у оквиру домена „О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом“ пацијенти у Швајцарској најбоље су оценили информације о току дијализе, ограничењима у исхрани и терапији лековима (у Београду информације о терапији лековима, току дијализе и резултатима лабораторијских анализа), а најлошије информације о сексуалном животу, физичкој активности и компликацијама терапије лековима (у Београду такође информације о сексуалном животу, лековима који се обезбеђују на терет средстава обавезног здравственог осигурања и физичкој активности)¹⁴. Сличан проценат пацијената у Аустралији у односу на Београд задовољан је информацијама о терапији лековима (85%) и резултатима лабораторијских анализа (74%). Са друге стране, у Судану, знатно нижи проценат пацијената на дијализи задовољан је аспектима који се односе на информисање пацијената (61,2% информацијама о току дијализе, 51,1% информацијама о болести, 67,5% задовољних информацијама о ограничењима у исхрани)¹⁸. Око 30% пацијената на дијализи у Аустралији лекове за дијализу плаћа из сопственог џепа, а 55% пацијената има финансијске потешкоће због лечења дијализом³⁵.

Домен 3 Резиме

Око три четвртине пацијената на дијализи оценили су аспекте бриге медицинских сестара одлично, а још око 15% испитаника сматра да је брига медицинских сестара добра. Од свих испитиваних аспеката током дијализе, пацијенти су најзадовољнији услугама сестринске неге. Као и претходне године, најлошије оцењен сегмент рада медицинских сестара је пажња које оне посвећују мишљењу пацијената (4,4% незадовољних), а најбоље хитно одазивање сестара на позив (77,6% веома задовољних, 14,8% задовољних, а 1,3% веома незадовољних и незадовољних), и могућност постављања питања (78,4% веома задовољних, 14,1% задовољних, а 1,3% веома незадовољних и незадовољних), (Графикон 51). Просечне оцене за сестринску негу се крећу од 4,54 за пажњу које посвећују мишљењу пацијента до 4,68 за хитно одазивање на позив пацијента и 4,69 за могућност постављања питања сестри (Графикон 52).

Бригом медицинских сестара најзадовољнији су пацијенти у СБ за интерне болести Лазаревац и ДЗ Обреновац, а најнезадовољнији, али са високим просечним оценама (преко четири) су у КБЦ „Земун“ и ВМА, а разлика између установа је статистички значајна за све испитиване аспекте рада медицинских сестара. Гледано према типу установе свим аспектима бриге медицинских сестара задовољнији су пацијенти у домовима здравља у односу болничке здравствене установе, али је разлика статистички значајна само за пажњу коју сестре посвећују болести пацијента.

Око две трећине испитаника је оценило услуге лекара током дијализе одличном оценом, а још око 20% лекарске услуге сматра добрим. Удео незадовољних и веома незадовољних бригом лекара креће се од 2,4% за могућност постављања питања лекару до 4,7% за пажњу коју лекари посвећују болу пацијента (Графикон 51). Просечне оцене за лекарске услуге су нешто ниже у односу на услуге медицинских сестара и крећу се од 4,38 за за могућност постављања питања лекару до 4,48 за пажњу коју лекар посвећује болести пацијента и 4,53 за могућност постављања питања лекару (Графикон 52).

Свим аспектима бриге лекара најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац и КБЦ „Звездара“, а најнезадовољнији пацијенти у КБЦ „др Драгиша Мишовић – Дедиње“ и ВМА, а разлика између установа је статистички значајна за све испитиване сегменте лекарског рада. Такође, свим аспектима бриге лекара статистички значајно су задовољнији пацијенти у домовима здравља у односу на болничке установе.

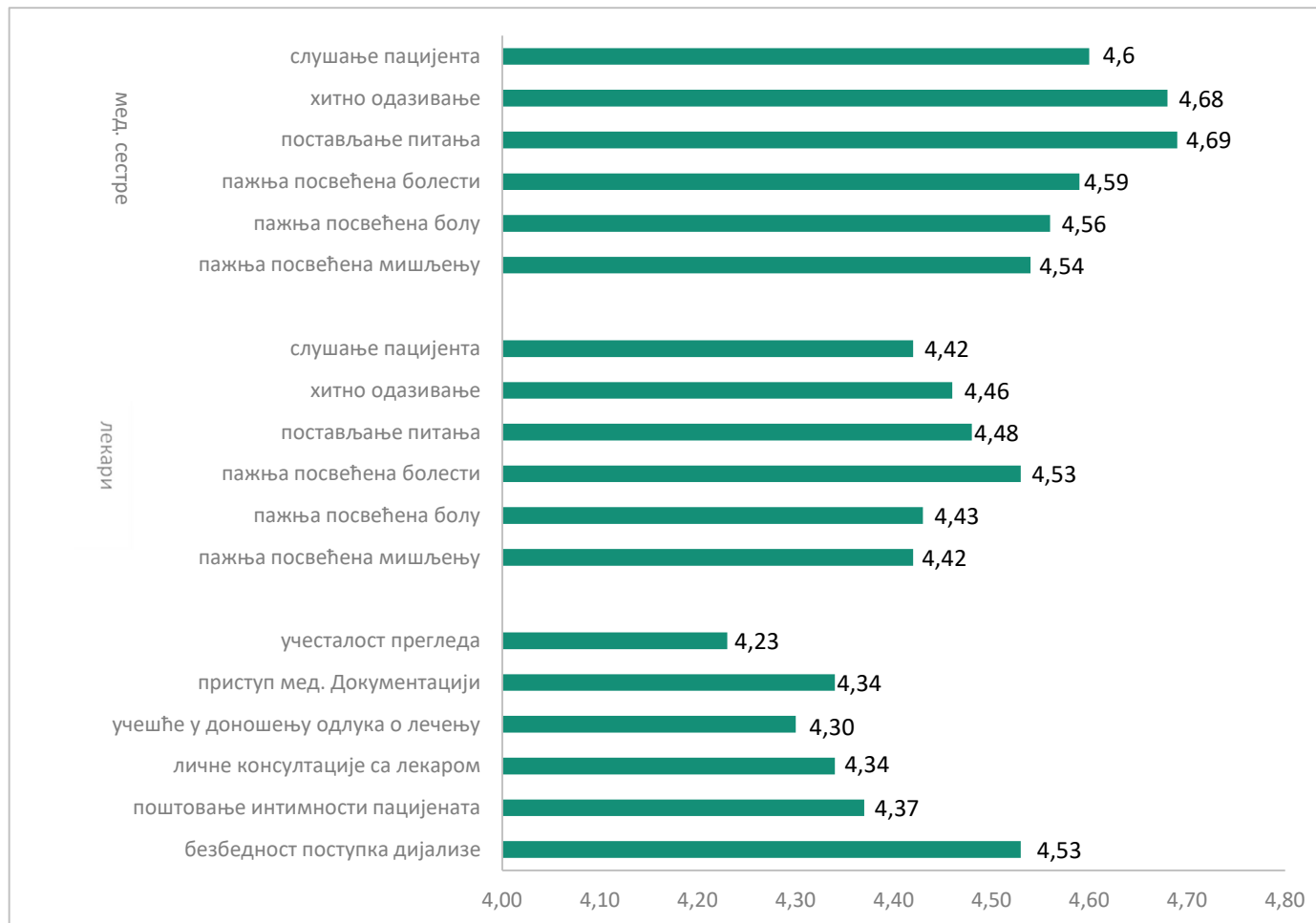
Када су у питању права пацијената и безбедност поступка дијализе, као и претходне године, најбоље је оцењен аспект поштовања процедура за пружање безбедних поступака дијализе (68,7% одличних и 18,6% добрих оцена), а најлошије учесталост лекарских прегледа (78% задовољних и 7,1% незадовољних) и учешће у доношењу одлука о свом лечењу (73,8% задовољних и 6,9% незадовољних испитаника), (Графикон 51). Просечне оцене за права пацијената и безбедност поступака дијализе имају вредности од 4,23 за учесталост лекарских прегледа и 4,3 за учешће пацијената у доношењу одлука о свом лечењу, до 4,53 за поштовање процедура за пружање безбедних поступака дијализе (Графикон 52).

Већином аспеката права пацијената и безбедности поступка дијализе најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац и, а најмање задовољни у УКЦС, УДК и ВМА, а разлика између установа је статистички значајна за све испитиване аспекте. Свим аспектима су статистички значајно задовољнији испитаници из домова здравља у односу на болничке установе.

Графикон 51. Задовољство пацијената аспектима бриге медицинског особља, правима пацијената и безбедностима поступка дијализе (%), 2023. године



Графикон 52. Задовољство пацијената аспектима бриге медицинског особља, правима пацијената и безбедностима поступка дијализе (просечна оцена), 2023. године

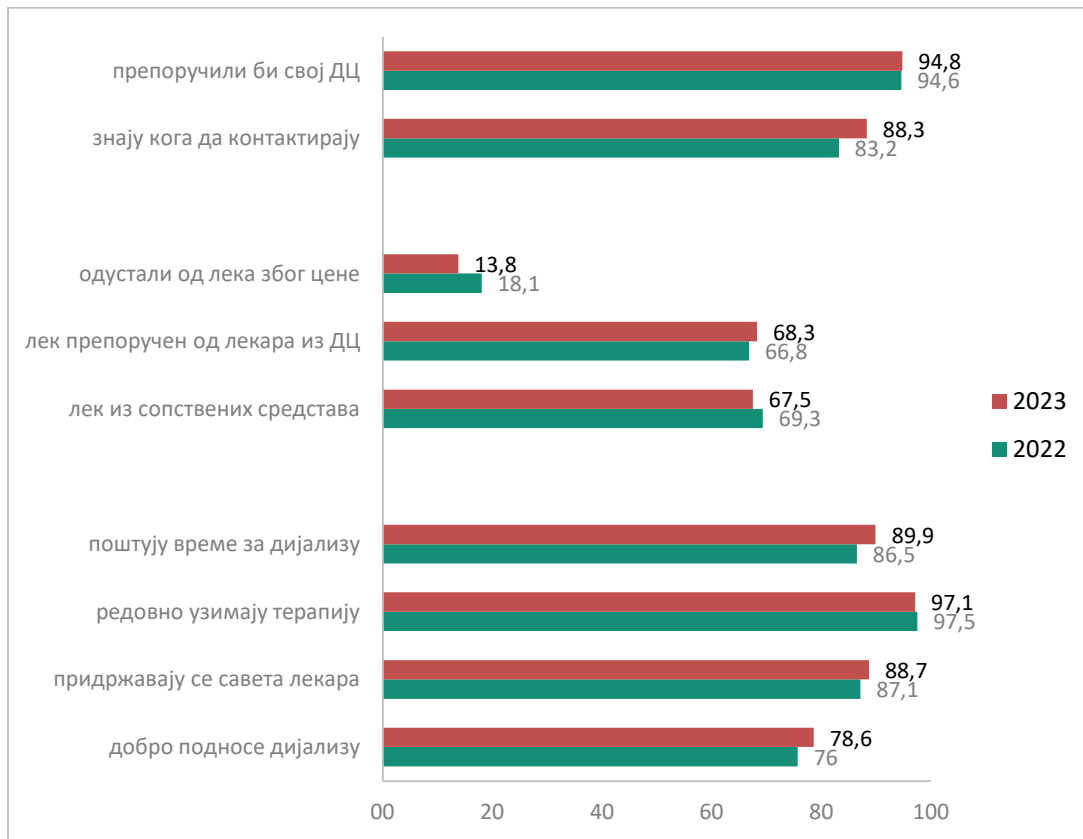


Три четвртине испитаника изјавило је да добро подноси дијализу, 89% се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, 90% не прескаче/скраћује време за дијализу, док готово сви испитаници (97,1%) редовно узимају терапију (Графикон 53). Највећи удео испитаника који добро подносе дијализу је у КБЦ „Звездара“ (88%), а најмањи у УКЦС (66%). У СБ за интерне болести Младеновац најмање је учешће испитаника (85%) који редовно узимају терапију, док у УКЦС, КБЦ „др Драгиша Мишовић- Дедиње“, УДК, СБ за интерне болести Лазаревац и ДЗ Барајево терапију редовно узимају сви испитаници. Ни један испитаник из УДК и домова здравља не скраћује/прескаче време за дијализу, док у ВМА 25% испитаника на ово питање одговара потврдно. Сви пацијенти у УДК се придржавају савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, а само 72% у СБ за интерне болести Лазаревац. Разлика између установа је статистички значајна у учешћу пацијената који редовно узимају лекове и не прескачу време који им је одређено за дијализу.

Преко две трећине испитаника (67,5%) било је у ситуацији да набави лек из сопствених средстава, колико (68,3%) је и изјавило да им је тај лек препоручен од стране лекара из дијализног центра, слично као и претходне године. Сваки седми испитаник морао је да одустане од узимања лека због његове цене, што је мање у односу на 2022. годину (Графикон 53). У УКЦС чак 36%, а у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ 18% испитаника је одустало од узимања лека због његове цене, док таквих пацијената није било у УДК. Разлика између установа је статистички значајна у учешћу пацијената који су одустали од узимања лека због цене и учешћа пацијената који су по препоруци лекара набављали лек из сопствених средстава.

Близу 90% испитаника зна кога би контактирало у случају хитне потребе када је ван дијализног центра, док би већина (око 95%) препоручила свој дијализни центар особи која пати од исте болести (Графикон 53). У УДК сви пацијенти, а у ДЗ Обреновац њих 98% су изјавили да знају кога би контактирали у случају хитне потребе. Слично, у УДК, ДЗ Обреновац и КБЦ „др Драгиша Мишовић- Дедиње“ сви пацијенти би препоручили свој дијализни центар другој особи која пати од исте болести. Најмањи удео испитаника који знају кога би контактирали у случају хитне потребе је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, 70%, а оних који би препоручили свој дијализни центар у ДЗ Барајево (77%) и у УКЦС, 85%, а за оба наведена аспекта је разлика између установа статистички значајна.

Графикон 53. Проценат пацијената који су на питања о компликацијама дијализе и придржавању режима лечења, лековима и трошковима и подршци одговорили потврдно, 2022. и 2023. године

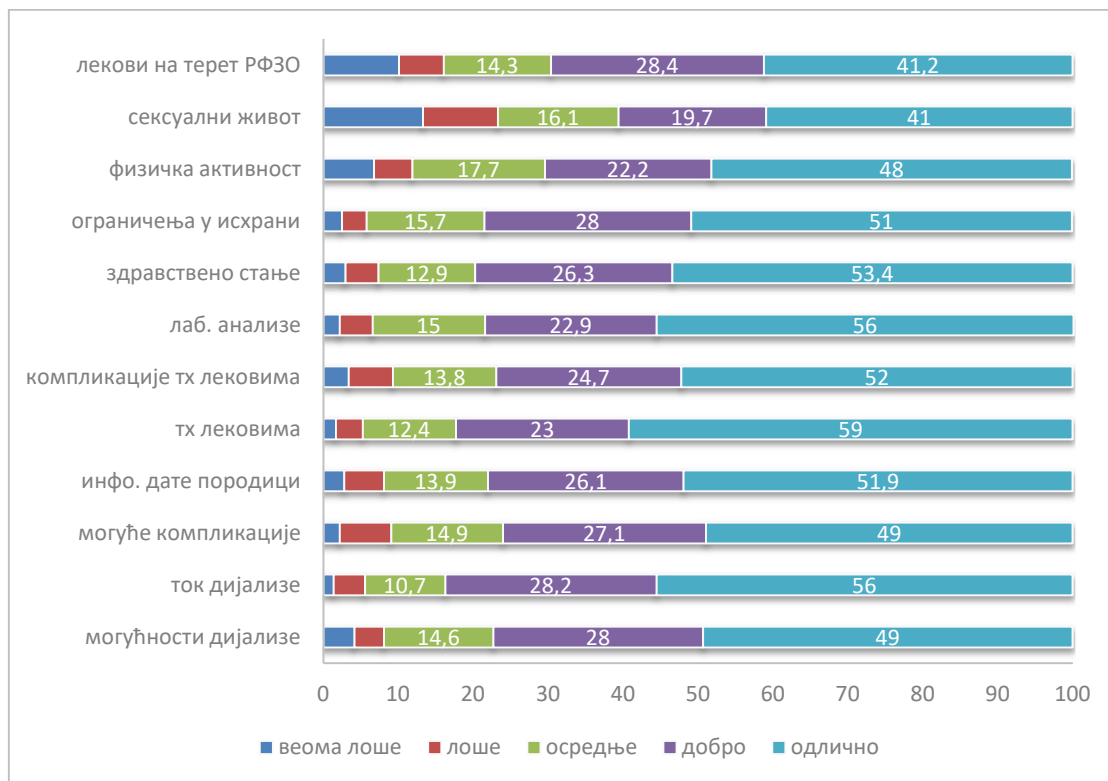


Када је у питању аспект информисања пацијената на дијализи, испитаници су најзадовољнији информацијама које добијају о терапији лековима (59% веома задовољних, 23% задовољних и свега 5,3% незадовољних), а најмање задовољни информацијама које добијају о сексуалном животу (60,6% задовољних, а 23,3% незадовољних испитаника), (Графикон 54).

Готово свим аспектима информисања најзадовољнији су испитаници у ДЗ Обреновац, осим информацијама о болести и третману које су дате породици, којима су најзадовољнији пацијенти у УДК, а затим у ДЗ Обреновац. Висок степен задовољства свим аспектима информисања је и у СБ за интерне болести Лазаревац. Најнезадовољнији су били пацијенти у УКЦС (информацијама које добијају о току дијализе, могућим компликацијама дијализе, информацијама које су дате породици, начином преноса информација о резултатима лабораторијских анализа, начином преноса информација о здравственом стању пацијента, о ограничењима у исхрани, лековима на терет РФЗО-а, информацијама о сексуалном животу, као и о физичкој активности). Информацијама о терапији лековима најнезадовољнији су испитаници у ДЗ Барајево, могућим компликацијама терапије лековима у КБЦ „др Д. Мишовић“, а о могућностима дијализе у КБЦ „Земун“.

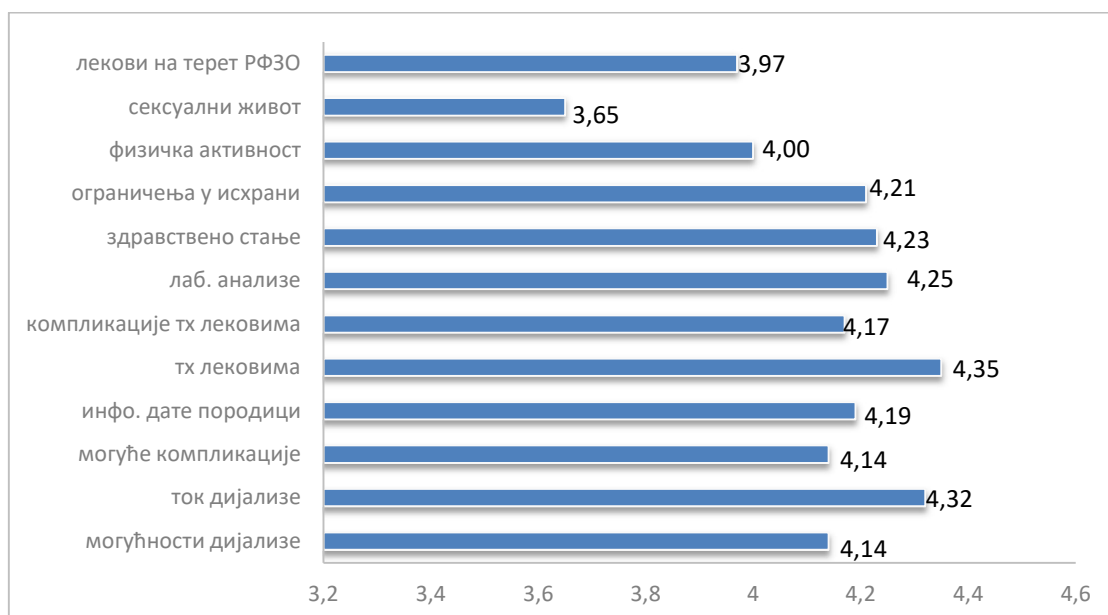
Разлика између установа је статистички значајна за све испитиване аспекте информисања, изузев за добијене информације о могућностима дијализе. Свим наведеним аспектима информисања, сем информацијама о могућностима дијализе значајно су задовољнији испитаници у домовима здравља.

Графикон 54. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају (%), 2023. године



Просечне оцене за информације које су пацијенти добили пре почетка дијализе имају вредности од 3,65 за информације о сексуалном животу, 3,97 о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, 4,0 о физичким активностима до 4,35 за информације о терапији лековима (Графикон 55).

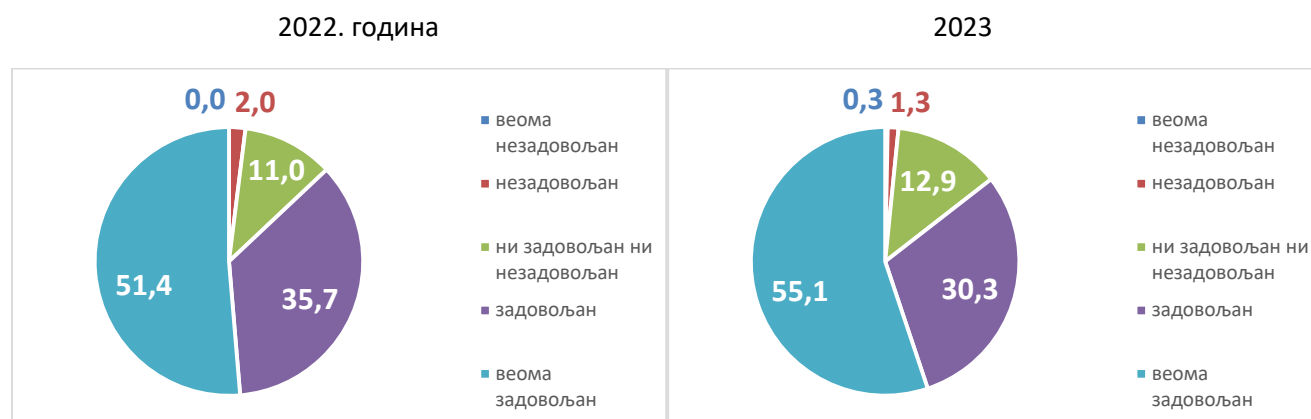
Графикон 55. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају (просечна оцена), 2023. године



Опште задовољство дијализом

Од укупно 389 испитаника који су учествовали у анкети, 10 пацијената (2,6%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство дијализом у дијализном центру. Један пацијент је био веома незадовољан (0,3%), а још 5 пацијената (1,3%) је незадовољно, док је 49 пацијената (12,9%) неутрално. Више од половине испитаника (55%) је веома задовољно дијализом у целини, а близу трећине (30%) је задовољно (Графикон 56).

Графикон 56. Задовољство пацијената на дијализи у целини (%)



И током 2019. и 2020 године године, када су се испитаници о задовољству дијализом у целини изјашњавали потврдно и одрично, бележио се висок ниво задовољства (94% задовољних у 2019. и 94,5% у 2020. години). У 2021. години 92,6% испитаника је било задовољно дијализом у целини.

У односу на опште задовољство дијализом пацијената у дијализним центрима уочавају се значајне разлике по старосној доби и образовању пацијената. Пацијенти старији од 60 година су задовољнији дијализом у својим дијализним центрима у односу на млађе. Сви испитаници са незавршеном основном школом су веома задовољни дијализом у свом дијализном центру, док су најмање задовољни испитаници са вишом/високом школом (Табела 61).

Табела 61. Повезаност социо- демографских карактеристика испитаника са општим задовољством дијализом

Социо- демографске карактеристике	Веома незадовољни		Незадовољни		Ни задовољни ни незадовољни		Задовољни		Веома задовољни		
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Пол											H=0.273
мушки	0		5	2.2	33	14.7	61	27.1	126	56.0	DF=1
женски	1	0.7	0	0	15	10.1	49	33.1	83	56.1	p=0.601
Старосна доб											H=12.169
<29 година	1	4.0	1	4.0	5	20.0	5	20.0	13	52.0	DF=2
30-59 година	0		2	1.6	23	18.1	46	36.2	56	44.1	p=0.002
>60 година	0	0.3	2	0.9	21	9.3	64	28.2	140	61.7	
Степен образовање											H=9.481
незавршена основна школа	0		0		0		0		9	100.0	DF=3
основна школа	0		0		7	13.7	16	31.4	28	54.9	p=0.024
средња школа	0		3	1.4	25	11.6	60	27.8	128	59.3	
виша и висока школа	1	1.2	1	1.2	11	13.4	30	36.6	39	47.6	
Материјално стање											H=1.513
лоше	0		0		2	10.5	7	36.8	10	52.6	DF=2
осредње	0		1	.7	25	17.2	39	26.9	80	55.2	p=0.469
добро	1	0.5	3	1.6	15	7.9	58	30.5	113	59.5	

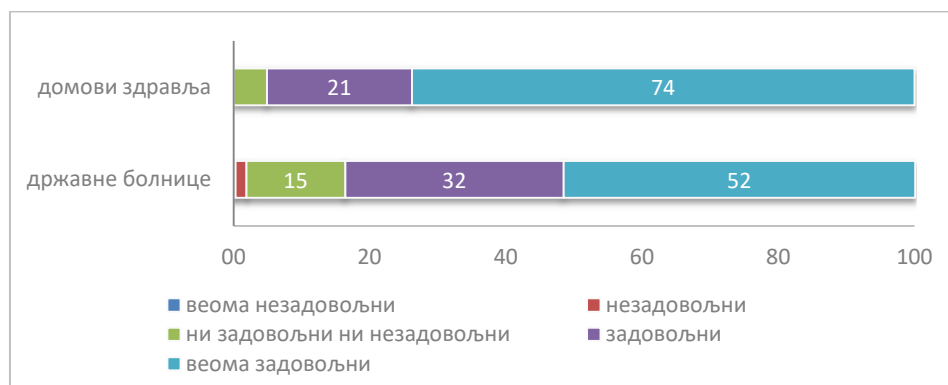
Од укупно 6 пацијената који су незадовољни дијализом, 4 су у УКЦС и по један у ВМА и КБЦ „Земун“. Са друге стране, у ДЗ Обреновац сви испитаници су задовољни дијализом у целини (Табела 62). Просечна оцена задовољства дијализом у целини на нивоу свих установа износи 4,39, а има најмање вредности у ВМА (4,0), УКЦС (4,14) и КБЦ „Земун“ (4,15), а највеће у ДЗ Обреновац (4,81) и СБ за интерне болести Лазаревац и Младеновац, по 4,53. Разлика између установа у просечној оцени задовољства испитаника дијализом у целини је статистички високо значајна ($F=5,051$, $df=9$, $p<0,01$).

Табела 62. Задовољство пацијената на дијализи у целини, према здравственим установама, 2023. година

	Веома незадовољни		Незадовољни		Ни задовољни ни незадовољни		Задовољни		Веома задовољни		Просечна оцена
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Болнице	1	0.3	5	1.6	46	14.5	102	32.1	164	51.6	4.33
УКЦС	0		4	11.1	4	11.1	11	30.6	17	47.2	4.14
КБЦ „Звездара“	0		0		8	8.5	27	28.7	59	62.8	4.54
КБЦ „Земун“	1	2.2	0		9	19.6	17	37.0	19	41.3	4.15
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0		0		5	21.7	8	34.8	10	43.5	4.22
ВМА	0		1	2.1	11	22.9	23	47.9	13	27.1	4.00
УДК	0		0		2	22.2	1	11.1	6	66.7	4.44
СБ за интерне болести Лазаревац	0		0		6	14.0	8	18.6	29	67.4	4.53
СБ за интерне болести Младеновац	0		0		1	5.3	7	36.8	11	57.9	4.53
Домови здравља	0		0		3	4.9	13	21.3	45	73.8	4.69
ДЗ Барајево	0		0		3	23.1	4	30.8	6	46.2	4.23
ДЗ Обреновац	0		0		0		9	18.8	39	81.3	4.81
Укупно	1	0.3	5	1.3	49	12.9	115	30.3	209	55.1	4.39

У домовима здравља нема испитаника који нису задовољни дијализом у целини. У државним болницама је 84% задовољних, 15% неутралних и 2% незадовољних (Графикон 57). Разлика у задовољству између испитаника из домова здравља и болница је статистички значајна ($p<0,01$).

Графикон 57. Задовољство пацијената на дијализи у целини, према типу здравствене установе (%)



Слично као и у Београду, веома висок ниво задовољства пацијената на дијализи је у Канади (38% испитаника оценило је дијализу у целини одлично, 33% веома добро и 24% добро), Индији (67,1% веома задовољних и 28,6% задовољних) и Швајцарској, где просечна оцена задовољства дијализом уопште је 1,2 на скали од 1 до 4, при чему је резултат ближи јединици бољи^{16,27,33}. Око 78% испитаника који су учествовали у студији која се спроводила у Европи и Јужној Америци оценили су дијализу као одличну и веома добру⁹. Са друге стране, нешто мање од две трећине пацијената у Судану (65,2%) и мање од половине пацијената у Египту (43%) задовољно је дијализом у свом дијализном центру^{17,18}.

КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Кроз једно питање отвореног типа, пацијенти на дијализи имали су могућност да дају предлоге за унапређење пружања дијализе у њиховом дијализном центру. УКЦС није унео коментаре пацијената у базу података, док је у осталим установама ову могућност искористило 105 од укупно 353 испитаника (30%).

Од свих коментара, око 10% чиниле су похвале на рад дијализних центара.

„Хвала на великој пожртвованости лекара и медицинском особљу у пружању медицинске заштите. Потребно је едуковати пацијенте о личној хигијени пре доласка на дијализу. Велико хвала хигијеничаркама које се труде, удобно и чисто у собама“. (КБЦ „Земун“, жена, 74 године).

„Сестрама и докторима повећати плату, добро брину о нама“. (мушкарац, 73 године, ДЗ Обреновац)

„Ништа не бих мењала.“ (жена, 47 година; КБЦ „Звездара“)

„Ја сам задовољан садашњим стањем.“ (мушкарац, 67 година; Дом здравља Барајево)

Највећи број коментара (32 или 30% од укупног броја коментара) односио се на захтеве за променом кревета и фотеља за дијализу, затим на захтеве за обезбеђивањем нових апарата и за унапређењем простора за дијализу, посебно за набавком ТВ апарата, на шта су највише указивали пацијенти у КБЦ „Земун“.

„Да се набаве кревети и постељина. Да има боље грејање“. (ДЗ Барајево, жена, 58 година)

„Средити свлачионице, омогућити wi-fi мрежу за дијализне пацијенте, инсталирати водомат“. (Жена, 35 година, СБ Лазаревац)

„Бољи кревети (нови). Да се реновира гардероба. Да имамо чекаоницу“. (Жена, 73 године, КБЦ Звездара“)

Чак 28 коменатара се односило на кадар и то првенствено на потребу повећања броја медицинских сестара. На недостатак сестара највише су указивали пацијенти у ВМА, КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“.

„Да се повећа број техничара да бисмо били брже укључени.“ (ВМА, жена, 74 године)

„Више особља у центру за дијализу, посебно медицинских техничара и хигијеничарки.“ (ВМА, мушкарац, 61 година)

„Требало би да буде више сестара у сали и чешће визите лекара“. (ВМА, жена, 58 година)

„Да се наши нефролози ослободе других превеликих обавеза на одељењу, јер не могу да се посвете дијализи од других обавеза на одељењу“ (Жена, 54 године, СБ Младеновац)

О потреби боље и разноврсније хране било је 13 коментара. Остали коментари односили су се на захтеве за примену хемодијализације за дијализу, да се уведе дијализа на сваки други дан, односно да се не прескаче недеља, затим за организовање превентивних прегледа пацијената на дијализи, да се прошири листа бесплатних лекова за пацијенте на дијализи, као и за унапређење хигијенских услова.

„Треба да лекари инсистирају да дијализа иде увек на два дана (и викендом) (понедељак-среда-петак-недеља). А следеће недеље (уторак-четвртак-субота-понедељак) и све у круг. То би веома олакшало пацијентима викенд и уопште унапредило дијализу, а трошкови се не би значајно увећали за РФЗО.“ (Жена, 67 година, КБЦ „Земун“)

„Трабало би чешће радити превентивне прегледе, типа екг, ехо, ренген плућа итд. А не тек онда када се пацијенти пожале на тегобе“. (Мушкарац, 70 година, КБЦ „Земун“)

„Да се олакшају специјалистички прегледи, а не да се чекају месецима за болести које нису нефролошке“ (мушкарац, 49 година, КБЦ „др Д. Мишовић – Дедиње“).

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе у Београду у 2023. години је спроведено у 10 здравствених установа (8 државних болница, 2 дома здравља), где се дијализира 742 пацијента. У оквиру испитивања задовољства, пацијентима је подељено 519 упитника, док је 389 пацијената прихватило да учествује у анкети. То је чинило стопу одговора од 75% у односу на број подељених упитника, односно 52% у односу на укупан број пацијената на дијализи.

Од укупног броја испитаника, 89% дијализира се у државним болницама, а 11% у домовима здравља. Испитаника мушког пола било је око 61%. Просечна старост свих испитаника била је 60 година, при чему је старијих од 60 година било 60%. Око 60% испитаника има завршено средње образовање, а око једне четвртине више и високо образовање. Скоро половина испитаника оценила је своје материјално стање као добро, а 40% испитаника као осредње.

Резултати испитивања показују да је задовољство пацијената дијализом у целини на високом нивоу (85% испитаника изјавило је да је задовољно, од чега је 55% веома задовољно). Најзадовољнији су пацијенти старији од 60 година, као и они без школе. Пацијенти у домовима здравља су задовољнији од испитаника из болница.

Од свих испитиваних аспеката, пацијенти на дијализи су најбоље оценили сестринску негу, са просечним оценама већим од 4,5 за све сегменте сестринског рада. Пацијенти су најмање задовољни условима у погледу простора током дијализе и то условима у тоалету (просечна оцена 3,33), приступом гардероби/тушевица (3,34), условима у гардероби (3,36) и оброком који им се послужује током дијализе (3,4).

У 2023. години, 88% испитаника дијализирало се у дијализном центру у оквиру матичне установе, а 12% у другој здравственој установи због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења. Око половине за долазак у центар за дијализу користи организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар (51%). Сваки пети испитаник у центар за дијализу долази приватним аутомобилом (22%), организовани транспорт из друге здравствене установе користи око четвртина (24%) испитаника, а друге врсте транспорта 2,4% испитаника. Највеће учешће пацијената који за долазак у центар за дијализу користе превоз организован у здравственој установи у којој је дијализни центар је у СБ за интерне болести Лазаревац (93%) и СБ за интерне болести Младеновац (90%), а пацијената који долазе организованим превозом из друге установе у КБЦ „др Д. Мишовић“ (око 83%). Скоро половина пацијената у КБЦ „Земун“ (49%) и ВМА (42%) користи приватни аутомобил за долазак у дијализни центар. У ДЗ Барајево и ДЗ Обреновац, највећи број пацијената користи организовани транспорт своје установе, а мањи број користи приватни аутомобил.

Око три четвртине испитаника у превозу до дијализног центра проводи мање од 30 минута, а 16% испитаника од 30 минута до сат. Сваки десети путује више од 1 сата.

Када су у питању аспекти транспорта, приступачност и погодности, бележи се висок степен задовољства пацијената на дијализи (преко 85% испитаника задовољно је радним временом дијализног центра, могућношћу избора дана и периода дана, а око 80% је задовољно доступношћу опреме за помоћ за кретање, приступом лифту и врстом превоза и дужином пута). Нешто мањи проценат испитаника задовољан је условима на паркинг простору (67%). Свим наведеним аспектима задовољнији су пацијенти у домовима здравља, али разлике у задовољству нису статистички значајне. Просечне оцене задовољства испитаника наведеним аспектима се крећу од 3,8 за услове на паркинг простору и 4,2 за приступ и опрему уколико је пацијенту потребна помоћ за кретање, као и приступ лифту, до 4,5 за могућност избора дана за дијализу и

4,6 за радно време дијализног центра. Транспортном, приступачношћу дијализног центра и могућностима избора дана и смене за дијализу су најзадовољнији пацијенти у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести у Лазаревацу и Младеновцу, а најмање задовољни у УКЦС. Већи степен незадовољства врстом превоза и проведеним временом у превозу је и код пацијената у УДК, а радним временом дијализног центра и могућностима избора дана и смене за дијализу код пацијената у ДЗ Барајево.

Међу аспектима задовољства у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе, пацијенти на дијализи су најбоље оценили осветљење просторије (88% задовољних, просечна оцена 4,5) и ниво буке (82% задовољних, просечна оцена 4,25), а најлошије услове у тоалету (30,2% незадовољних), приступ (30,8%) и услове у гардероби (29,4%). Просечна оцена задовољства испитаника је мања од 4 и за начин забаве током дијализе, услове у чекаоници и простор за одмор. Испитиваним аспектима простора су најзадовољнији пацијенти у ДЗ Обреновац, СБ за интерне болести Лазаревац и УДК, а најмање задовољни у КБЦ „Земун“, УКЦС, ВМА и КБЦ „Звездара“. Свим овим аспектима значајно су задовољнији пацијенти у домовима здравља, изузев за осветљење просторија, инсталације у фотељи и послужени оброк.

Три четвртине испитаника изјавило је да добро подноси дијализу, 89% се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, 90% не прескаче/скраћује време за дијализу, док готово сви испитаници (97%) редовно узимају терапију. У УКЦС је највише пацијената који не подносе добро дијализу (34%), а у ВМА је највише пацијената који скраћују време за дијализу (25%).

Око три четвртине пацијената на дијализи оценили су рад медицинских сестара одлично, а још око 15% добро. Најлошије оцењен аспект бриге медицинских сестара је пажња које оне посвећују мишљењу пацијената (укупно 4,4% незадовољних), а најбоље хитно одазивање сестара на позив и могућност постављања питања (по 92% задовољних, а 1,3% незадовољних). Просечне оцене задовољства сестринским радом имају вредност од 4,54 за пажњу које оне посвећују мишљењу пацијената, до 4,68 за хитно одазивање на позив пацијента и 4,69 за могућност постављања питања сестрама. Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у СБ за интерне болести Лазаревац и ДЗ Обреновац, а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ и ВМА. Испитаници из домовна здравља су значајно задовољнији само пажњом коју медицинске сестре посвећују њиховој болести, у односу на испитанике из болница.

Услуге лекара су оцењене нешто нижим оценама у односу на услуге медицинских сестара. Око две трећине пацијената на дијализи оценили су лекарске услуге одлично, док око 20% испитаника сматра да су добре. Слично као за медицинске сестре, најлошије оцењен аспект лекарског рада је пажња коју они посвећују мишљењу пацијената (укупно 4,4% незадовољних, а 78% задовољних), а најбоље могућност постављања питања (87% задовољних, а 2,4% незадовољних). Просечне оцене задовољства радом лекара имају вредност од 4,38 за пажњу коју они посвећују мишљењу пацијената и 4,42 за време које посвете слушању пацијента, до 4,53 за могућност постављања питања лекару. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у ДЗ Обреновац и КБЦ „Звездара“, а најмање задовољни у КБЦ „др Драгиша Мишовић - Дедиње“ и ВМА. Испитаници из домовна здравља су статистички значајно задовољнији свим испитиваним аспектима лекарског рада у односу на испитанике из болница.

Када су у питању права пацијената и безбедност поступка дијализе најбоље је оцењен аспект поштовања процедура за пружање безбедних поступака дијализе (69% одличних и 19% добрих оцена), а најлошије учесталост лекарских прегледа (78% задовољних и 7% незадовољних) и учешће у доношењу одлука о лечењу (84% задовољних и 7% незадовољних испитаника). Просечне оцене задовољства корисника у овом сегменту дијализе, на нивоу свих установа, имају вредности од 4,23 за учесталост лекарских прегледа и 4,3 за учешће о доношењу одлука о свом лечењу до 4,53 за поштовање процедура за пружање безбедних поступака дијализе. Посматрано по појединачним здравственим установама, у домену права пацијената и безбедности поступака дијализе, најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац, а најмање задовољни у УКЦС, УДК и ВМА. Испитаници из домовна здравља су статистички значајно задовољнији свим испитиваним аспектима у односу на испитанике из болница.

Када је у питању аспект информисања пацијената на дијализи, испитаници су најзадовољнији информацијама које добијају о терапији лековима (59% веома задовољних, 23% задовољних и свега 5,3% незадовољних), а најмање задовољни информацијама које добијају о сексуалном животу (61% задовољних, 16% неутралних и 23% незадовољних испитаника). Просечне оцене задовољства добијеним информацијама, на нивоу свих установа, имају вредности од 3,65 за информације о сексуалном животу, 3,97 за информације о лековима који се финансирају из средстава РФЗО и 4,0 за информације о физичкој активности, до 4,32 за информације о току дијализе и 4,35 за информације о терапији лековима. Добијеним информацијама су најзадовољнији пацијенти у ДЗ Обреновац и СБ за интерне болести Лазаревац, а најмање задовољни у УКЦС. Испитаници из домова здравља су статистички значајно задовољнији свим аспектима информисања, сем информацијама о могућностима дијализе и о терапији лековима, у односу на испитанике из болница.

Преко две трећине испитаника (67,5%) било је у ситуацији да набави лек из сопствених средстава, колико (66%) је и изјавило да им је тај лек препоручен од стране лекара из дијализног центра. Сваки седми испитаник (14%) морао је да одустане од узимања лека због његове цене. Сваки други пацијент у КБЦ „др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и у ВМА је набављао лекове из сопствених средстава, а сваки трећи пацијент у УКЦС (36%) је навео да је морао да одустане од куповине лека због његове цене.

Преко 88% испитаника зна кога би контактирало у случају хитне потребе када је ван дијализног центра, а тај проценат је најмањи у КБЦ „др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (70%) и ДЗ Барајево (75%). Већина испитаника, чак 95%, би препоручила свој дијализни центар особи која пати од исте болести, а најмање их је у ДЗ Барајево (77%) и у УКЦС (85%).

Узимајући у обзир све испитиване аспекте дијализе, 85% испитаника су навели да су задовољни, а само 6 (1,6%) су незадовољни. Просечна оцена укупног задовољства на нивоу свих установа је 4,39, а уколико се посматрају појединачне здравствене установе, има вредности од 4,0 у ВМА, 4,14 у УКЦС и 4,15 у КБЦ „Земун“, до 4,53 у СБ за интерне болести у Лазаревцу и Младеновцу и 4,54 у КБЦ „Звездара“. Најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац са просечном оценом 4,81.

Око 10% коментара испитаника односило се на похвале на рад дијализног центра. Од примедби, најчешће су се јављале оне које се односе на услове у дијализном центру (набавка нових апарата, кревета, постелине, ТВ апарата), мањак особља, затим на исхрану, хигијенске услове, као и потребу да се организују превентивни прегледи пацијената на дијализи и да се прошири листа бесплатних лекова.

Добијени резултати, и поред високог степена задовољства пацијената, указују да постоје аспекти које треба унапређивати. Сегменти који се истичу као најлошије оцењени су у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе, посебно у погледу услова у тоалету, у гардероби и услова на паркинг простору, као и могућност забаве и оброк током дијализе. Потреба за побољшањем запажа се и у области информисања пацијената, посебно у домену сексуалног живота, и медикаментозне терапије на терет средстава обавезног здравственог осигурања. Из ове анализе свака здравствена установа може увидети у којим сегментима задовољства пацијената је најлошије оцењена, као и у којим заостаје за другим установама, те на основу тога предузети одговарајуће мере за унапређење квалитета свог рада, а све у циљу постизања бољих искустава и исхода, побољшања квалитета живота пацијената на дијализи и смањења варијација квалитета услуга између дијализних центара.

РЕФЕРЕНЦЕ

1. Dudley, RA. Pay-for-performance research: how to learn what clinicians and policy makers need to know. *Journal of the American Medical Association*, 2005; 283(14): 134–148.
2. Smith PC, Mossialos E, Papanicolas I, Leatherman S. Performance Measurement for Health System Improvement: Experiences, Challenges and Prospects (Health Economics, Policy and Management). Cambridge University Press; 1 edition (February 15, 2010).
3. Manzoor F et al. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2019, 16, 3318; doi:10.3390/ijerph16183318
4. Sanabria-Arenas M, Tobón-Marín J, Certuche-Quintana MC, Sánchez-Pedraza R. Validation of an instrument for measuring satisfaction of patients undergoing hemodialysis. *BMC health services research*. 2017;17(1):321.
5. Kash B, McKahan M. The Evolution of Measuring Patient Satisfaction. *J Primary Health Care Gen Practice*, 2017. Volume 1, Issue 1, 002.
6. Institute of Medicine. (2001). Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century. National Academy Press: Washington, D.C.
7. Navarro Rojas J. Hemodialysis Patient Care in Renal Dialysis Unit among Selected Hospitals in the Sultanate of Oman. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*. e-ISSN: 2320–1959. p- ISSN: 2320–1940 Volume 6, Issue 2 Ver. VIII (Mar. - Apr. 2017), PP 01-08.
8. US Renal Data System, USRDS, Annual Data Report: Atlas of Chronic Kidney Disease and End-Stage Renal Disease in the United States. Bethesda: National Institutes of Health, National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases, 2019.
9. Palmer SC, de Berardis G, Craig JC, et al. Patient satisfaction with in-centre haemodialysis care: an international survey. *BMJ Open* 2014;4:e005020. doi:10.1136/bmjopen-2014-005020
10. Hecking M, Bieber BA, Ethier J, Kautzky-Willer A, Sunder-Plassmann G, et al. (2014) Sex-Specific Differences in Hemodialysis Prevalence and Practices and the Male-to-Female Mortality Rate: The Dialysis Outcomes and Practice Patterns Study (DOPPS). *PLoS Med* 11(10): e1001750. doi:10.1371/journal.pmed.1001750
11. Ride Connection. (2014). Improving transportation for patients receiving dialysis treatments: A report on findings. <https://m1.healio.com/~media/nni/wpcontent/uploads/2013/11/rideconnectiondialysistransportationaclstudyfinalreport.pdf>
12. Kidney Care UK. (2022). Results of the PREM survey released. [online]. <https://public.tableau.com/app/profile/uk.renal.registry/viz/PREM/PREM2018>
13. Drozd M et al. A european multicenter analysis of haemodialysis patient experiences and satisfaction - relation to practices and guidelines. *Nephrology Dialysis Transplantation*. https://academic.oup.com/ndt/article-abstract/33/suppl_1/i267/4997765.
14. Wasserfallen JB et al. Satisfaction of patients on chronic haemodialysis and peritoneal dialysis. *Swiss Med Wkly*. 2016; 135:210-7.
15. Fortnum D, Grennan K, Ludlow M. Dialysis Consumer Perspectives Survey Two: Complete dataset report. Kidney Health Australia. 2015. Available at: www.kidney.org.au

16. Moist LM et al. Travel time to dialysis as a predictor of health-related quality of life, adherence, and mortality: The Dialysis Outcomes and Practice Patterns Study (DOPPS). *Am J Kidney Dis* 2008; 51:641–650
17. Bayoumi M, El Guindy HA, Ahmed A. Patients' Satisfaction with Care at Dialysis Unit. *International Journal of Nursing Science* 2016, 6(5): 117-122. Doi: 10.5923/j.nursing.20160605.02.
18. Door ZH, Mukhtar HF. The Satisfaction of Patients on Maintenance Hemodialysis Concerning the Provided Nursing Care in Hemodialysis Units. *IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*. e-ISSN: 2320–1959.p- ISSN: 2320–1940 Volume 8, Issue 6 Ser. XII. (Nov - Dec .2019), PP 25-35
19. Janssen IM et al. Preferences of patients undergoing hemodialysis – results from a questionnaire-based study with 4,518 patients. *Patient Preference and Adherence* 2015;9 847–855.
20. Pinheiro J, Maia M, Alves H. The physician-patient relationship in dialysis. *Port J Nephrol Hypert* 2013; 27(3): 179-185.
21. BC Renal Agency. Patient Assessment of Chronic Illness Care (PACIC). 2016 Provincial Results: Hemodialysis. Vancouver, Canada, 2016.
22. Garrick R, Kliger A, Stefanchik B. Patient and Facility Safety in Hemodialysis: Opportunities and Strategies to Develop a Culture of Safety. *Clin J Am Soc Nephrol*. 2012 Apr; 7(4): 680–688.
23. Caplin B, Kumar S, Davenport A. Patients' perspective of haemodialysis-associated symptoms. *Nephrology Dialysis Transplantation*, Volume 26, Issue 8, August 2011, Pages 2656–2663.
24. Chironda G, Bhengu B. Contributing Factors to Non-Adherence among Chronic Kidney Disease (CKD) Patients: A Systematic Review of Literature. *Med Clin Rev*. 2016, 2:4.
25. Kutner NG. Improving Compliance in Dialysis Patients: Does Anything Work? *Seminars in Dialysis* – Vol 14 No 5 2001. pp 324-327.
26. Sattar S, Khan N, Ahmad F et al. Post-dialysis effects in patients on haemodialysis. *J Pak Med Assoc*. Vol. 66, No. 6, June 2016.
27. Sharma M. Satisfaction with Care in Hemodialysis Unit among Maintenance Hemodialysis (MHD) Patients. *International Journal of Development Research*, 2018; 8 (06), 21185-21192.
28. Ozen N et al. Nonadherence in Hemodialysis Patients and Related Factors: A Multicenter Study. *J Nurs Res*. 2019 Aug; 27(4): e36.
29. Ghimire S, Castelino RL, Jose MD et al. Medication adherence perspectives in haemodialysis patients: a qualitative study. *BMC Nephrol*. 2017; 18, 167.
30. Polikandrioti M, Koutelekos I, Vasilopoulos G et al. Hemodialysis Patients' Information and Associated Characteristics. *Mater Sociomed*. 2017;29(3):182–187. doi:10.5455/msm.2017.29.182-187.
31. Lo C, Ilic D, Teede H et al. Primary and tertiary health professionals' views on the health-care of patients with co-morbid diabetes and chronic kidney disease – a qualitative study. *BMC Nephrol*. 2016; 17, 50.
32. Barton Pai A et al. Medication Reconciliation and Therapy Management in Dialysis-Dependent Patients: Need for a Systematic Approach. *Clinical Journal of the American Society of Nephrology*, 8(11), 1988–1999. doi:10.2215/cjn.01420213.
33. The Kidney Foundation of Canada. The Burden of Out-of-Pocket Costs for Canadians with Kidney Failure. 2018 Report.
34. Theodoritsi A, Aravantinou ME, Gravani V, et al. Factors Associated with the Social Support of Hemodialysis Patients. *Iran J Public Health*. 2016;45(10):1261–1269.

35. Fortnum D, Grennan K, Ludlow M. Dialysis Consumer Perspectives Survey Two: Complete dataset report. Kidney Health Australia. 2015.