

# Анализа задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе за 2019. годину



Градски завод  
за јавно здравље  
Београд

# САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ .....	6
УВОД.....	7
МЕТОД.....	8
РЕЗУЛТАТИ .....	9
Стопа одговора.....	9
Опште карактеристике испитаника .....	10
Домен 1: О Вашем центру за дијализу.....	17
Транспорт.....	18
Пристапачност и погодности.....	23
Домен 1 Резиме.....	27
Домен 2: Услови у погледу простора током дијализе .....	28
Простор за дијализу.....	29
Домен 2 Резиме.....	33
Домен 3: О Вашим хемодијализама .....	34
Брига медицинског особља .....	35
Права пацијента и безбедност поступка дијализе.....	37
Компликације дијализе и придржавање режимима лечења .....	39
Домен 3 Резиме.....	41
Домен 4: О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом.....	43
Информације о дијализи.....	44
Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању .....	46
Информације о стилевима живота.....	48
Лекови и трошкови .....	50
Подршка.....	53
Домен 4 Резиме.....	55
Опште задовољство дијализом .....	57
КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА .....	59
ЗАКЉУЧАК .....	61
РЕФЕРЕНЦЕ .....	63

Листа табела		Страна
Табела 1	Дистрибуција испитаника и стопа одговора по здравственим установама	10
Табела 2	Дистрибуција испитаника по полу према здравственим установама	11
Табела 3	Просечна старост испитаника по здравственим установама	13
Табела 4	Дистрибуција испитаника по образовању према здравственим установама	14
Табела 5	Дистрибуција испитаника по материјалном стању према здравственим установама	16
Табела 6	Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу	19
Табела 7	Просечно време које испитаници проводе у превозу до дијализног центра, по здравственим установама	20
Табела 8	Задовољство пацијената врстом превоза и дужином путовања до дијализног центра према здравственим установама	22
Табела 9	Процент пацијената који су задовољни условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање према здравственим установама	24
Табела 10	Процент пацијената који су задовољни радним временом дијализног центра, имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана према здравственим установама	26
Табела 11	Процент пацијената који су задовољни опремљеношћу соба, инсталацијама, начинима забаве и оброком према здравственим установама	30
Табела 12	Процент пацијената који су задовољни приступом гардероби, условима у чекаоници, условима у гардероби и условима у тоалету према здравственим установама	32
Табела 13	Процент пацијената који су задовољни бригом медицинских сестара и лекара о њима током дијализе, учесталосту лекарских прегледа и могућношћу личних консултација са лекаром према здравственим установама	35
Табела 14	Процент пацијената који су задовољни учешћем у доношењу одлука о лечењу, поштовањем интимности током прегледа, приступом медицинској документацији и безбедношћу поступка дијализе према здравственим установама	38
Табела 15	Процент пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу према здравственим установама	40
Табела 16	Процент пацијената који је задовољан информацијама о могућностима, току дијализе и могућим компликацијама дијализе и информацијама о здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици према здравственим установама	45
Табела 17	Процент пацијената који је задовољан информацијама о терапији лековима, компликацијама терапије лековима, начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа и здравственом стању према здравственим установама	48
Табела 18	Процент пацијената који је задовољан информацијама о ограничењима у исхрани, физичкој активности и сексуалном животу према здравственим установама	50
Табела 19	Процент пацијената задовољних информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, 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 здравственим установама	52
Табела 20	Процент 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	54

Табела 21	Повезаност социо- демографских карактеристика испитаника са општим задовољством дијализом	58
Табела 22	Задовољство пацијената на дијализи у целини, према здравственим установама	58

Листа графикана		Страна
Графикон 1	Стопа одговора учесника у анкети (%)	9
Графикон 2	Структура испитаника према типу здравствене установе (%)	10
Графикон 3	Структура испитаника по полу према типу здравствене установе (%)	12
Графикон 4	Структура испитаника по старости (%)	12
Графикон 5	Структура испитаника по старости према типу здравствене установе (%)	13
Графикон 6	Структура испитаника по образовању (%)	14
Графикон 7	Структура испитаника по образовању према типу здравствене установе (%)	15
Графикон 8	Структура испитаника по материјалном стању (%)	15
Графикон 9	Структура испитаника по материјалном стању према типу здравствене установе (%)	16
Графикон 10	Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу (%)	18
Графикон 11	Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу према типу здравствене установе (%)	20
Графикон 12	Време које испитаници обично проводе у превозу до дијализног центра	21
Графикон 13	Процент пацијената који су задовољни врстом превоза и дужином путовања до дијализног центра	22
Графикон 14	Процент пацијената који су задовољни условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање	23
Графикон 15	Процент пацијената који су задовољни условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање, према типу здравствене установе	25
Графикон 16	Процент пацијената који су задовољни радним временом дијализног центра, имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана	25
Графикон 17	Процент пацијената који су задовољни радним временом дијализног центра, имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана, према типу здравствене установе	26
Графикон 18	Процент задовољних пацијената аспектима у оквиру домена О Вашем дијализном центру	27
Графикон 19	Процент пацијената који су задовољни опремљеношћу соба, инсталацијама, начинима забаве и оброком, према типу здравствене установе	30
Графикон 20	Процент пацијената који су задовољни приступом гардероби, условима у чекаоници, условима у гардероби и условима у тоалету	32
Графикон 21	Процент задовољних пацијената аспектима у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе	33
Графикон 22	Процент пацијената који су задовољни бригом медицинских сестара и лекара о њима током дијализе, учесталосту лекарских прегледа и могућношћу личних консултација са лекаром	36
Графикон 23	Процент пацијената који су задовољни учешћем у доношењу одлука о лечењу, поштовањем интимности током прегледа, приступом медицинској документацији и безбедношћу поступка дијализе	38
Графикон 24	Процент пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу	40
Графикон 25	Процент пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу према типу здравствене установе	41
Графикон 26	Процент пацијената који су се позитивно изјаснили о аспектима у оквиру домена О Вашим хемодијализама	42
Графикон 27	Процент пацијената који је задовољан информацијама о могућностима, току дијализе и могућим компликацијама дијализе и информацијама о	45

	здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици	
Графикон 28	Процент пацијената који је задовољан 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	46
Графикон 29	Процент пацијената који је задовољан информацијама о терапији лековима, компликацијама терапије лековима, начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа и здравственом стању	47
Графикон 30	Процент пацијената који је задовољан информацијама о терапији лековима, компликацијама терапије лековима, начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа и здравственом стању, према типу здравствене установе	48
Графикон 31	Процент пацијената који је задовољан информацијама о ограничењима у исхрани, физичкој активности и сексуалном животу	49
Графикон 32	Процент пацијената који је задовољан информацијама о ограничењима у исхрани, физичкој активности и сексуалном животу и лековима, према типу здравствене установе	50
Графикон 33	Процент пацијената задовољних информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, 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	51
Графикон 34	Процент пацијената задовољних информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, 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	52
Графикон 35	Процент 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	53
Графикон 36	Процент 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	54
Графикон 37	Процент пацијената који су на питања у оквиру домена О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом одговорили потврдно	56
Графикон 38	Процент задовољних пацијената на дијализи у целини	57
Графикон 39	Задовољство пацијената на дијализи у целини, према типу здравствене установе (%)	59

## СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

**ДЗ:** дом здравља

**СБ:** специјална болница

**КБЦ:** клиничко- болнички центар

**КЦС:** Клинички центар Србије

**УДК:** Универзитетска дечја клиника

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

- државне болнице- 7 здравствених установа на секундарном и терцијарном нивоу здравствене заштите из Плана мреже здравствених установа (КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, КЦС, УДК, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац),
- домови здравља- 2 установе на примарном нивоу здравствене заштите, такође из Плана мреже здравствених установа (ДЗ Барајево и ДЗ Обреновац) и
- приватне здравствене установе- 3 специјалне болнице ван Плана мреже здравствених установа (СБ „Fresenius Medical Care“ Јурија Гагарина, СБ „Fresenius Medical Care“ Драгачевска и СБ „Medicon“).

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

- државних здравствених установа (државне болнице и домови здравља) и
- приватних здравствених установа.

Број апарата за хемодијализу у државним болницама је 169 (у КБЦ „Звездара“ 44, КЦС 33, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац 26, КБЦ „Земун“ 23, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ 20, СБ за интерне болести Младеновац 14 и УДК 9), а у домовима здравља 24 (у ДЗ Обреновац 15 и ДЗ Барајево 9). Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима о броју апарата за дијализу у приватним здравственим установама.

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

Војномедицинска академија није обухваћена овом анализом. Ова здравствена установа врши испитивање задовољства својих корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе користећи упитник за испитивање задовољства корисника болничким лечењем.

## 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 исти свесни универзално легитимних очекивања појединаца и да на њих одговарају, а повезана је са осигуравањем права пацијената на адекватну и благовремену негу<sup>1</sup>. 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 систему<sup>2</sup>.

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 неге<sup>3</sup>. У ужем смислу, задовољство здравственим услугама може се дефинисати као квалитет пружене услуге, онако како то пацијент опажа, и представља важан индикатор перформанси здравствене установе<sup>4</sup>. Разумевање задовољства и целокупног искуства пацијента, његовог погледа на пружање здравствених услуга и сопствено здравствено стање је суштинска је 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<sup>5,6</sup>. 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 задовољство пацијената повезано са придржавањем прописаног режима лечења и бољим здравственим исходима<sup>7</sup>.

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 хемодијализи<sup>8</sup>. 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 режима исхране и полимедијацију<sup>7</sup>. Стопа смртности ових пацијената креће се од 15 до 20%, а такође веома учестали су и симптоми попут умора, слабог апетита, болова, наузеје, поремећаја спавања, анксиозности и депресије<sup>9</sup>. 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 2004. године спроводи у свим здравственим установама у Републици Србији, први пут 2019. године, спроведено је испитивање задовољства корисника лечења хроничним програмом дијализе.



## МЕТОД

У складу са методологијом Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ испитивање задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе је спроведено у периоду од 25. до 29. новембра 2019. године у трајању од укупно пет дана у радно време свих дијализних центара и одељења за хемодијализу у Београду (7 дијализних центара у: КЦС, КБЦ „Звездара“, ДЗ Барајево, СБ за интерне болести Младеновац, СБ „Fresenius Medical Care“ Јурија Гагарина и СБ „Fresenius Medical Care“ Драгачевска и СБ „Medicon“ и 5 одељења за хемодијализу у: УДК, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, ДЗ Обреновац и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац). У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу анкетом је обухваћена једнедељна 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 56 питања, чију структура 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 и 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 режиму лечења и постојање пропратних симптома попут грчева, пада крвног притиска, умора)
4. О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом (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 потврдно и одрично, 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 изнесу своје сугестије у погледу унапређења одређених аспеката, опремљености соба за дијализу, бриге о пацијентима од стране медицинских сестара и лекара, као и у погледу генералног унапређења пружања услуга дијализе у дијализном центру.

Унос и обраду података из индивидуалних упитника и образаца из здравствених установа 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 ( $\chi^2$  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.

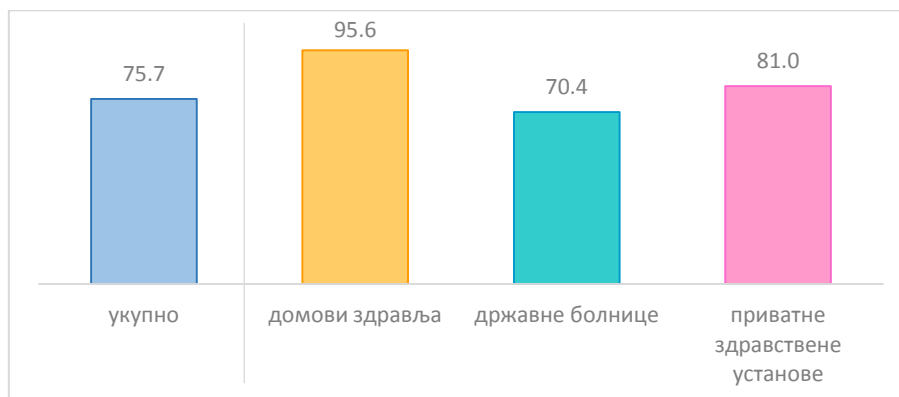
## РЕЗУЛТАТИ

### Стопа одговора

У периоду од 25. до 29. новембра 2019. године у 12 здравствених установа у Београду које у свом саставу имају дијализни центар или одељење за дијализу, и то у 9 установа из Плана мреже здравствених установа (7 болничких установа: КЦС, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, УДК, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац и 2 установе на примарном нивоу здравствене заштите: ДЗ Барајево и ДЗ Обреновац) и 3 приватне здравствене установе (СБ „Fresenius Medical Care“ Јурија Гагарина и СБ „Fresenius Medical Care“ Драгачевска и СБ „Medicon“) било је укупно 1.025 пацијената на дијализи. Подељено је 930 упитника, док је број попуњених упитника био 704 тако да је стопа одговора у односу на број подељених упитника била 75,7%, а у односу на укупан број дијализираних пацијената 68,7%.

Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) већа је у приватним здравственим установама (81%) него у државним (73,7%). Уколико се посматрају државне здравствене установе у односу на ниво здравствене заштите, стопа одговора већа је у домовима здравља (95,6%) него у државним болницама, где износи 70,4% (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети (%)



Од укупног броја пацијената на дијализи, готово три четвртине (756 пацијената или 73,8%) је било у државним здравственим установама. Већина ових пацијената је на програму дијализе у дијализним центрима или одељењима за дијализу у државним болницама (664 пацијента што је 87,8% од броја пацијената на дијализи у државним здравственим установама и 64,8% од укупног броја пацијената на дијализи). Међу државним болницама, стопа одговора креће се од 53,8% у КЦС до 93,4% у КБЦ „Земун“.

У установама на примарном нивоу здравствене заштите, где се дијализира 92 пацијента, стопа одговора је висока. У ДЗ Барајево нешто је виша стопа одговора (96,1%) него у ДЗ Обреновац (95,3%).

У 3 специјалне болнице у приватном власништву на програму дијализе налази се 269 пацијената. У СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина три четвртине пацијената је одговорило на упитник, а у СБ „Medicon“ сви пацијенти којима је подељен упитник (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по здравственим установама

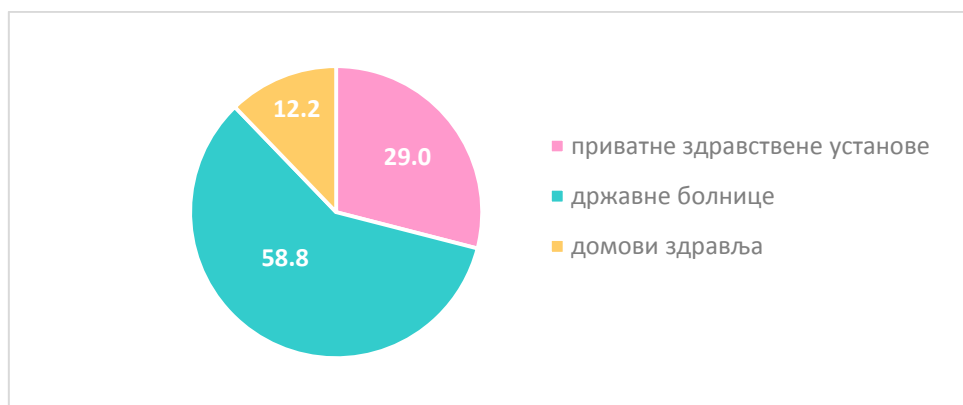
	Број Пацијената на дијализи	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број исписаних пацијената (%)
<b>Државне болнице</b>	<b>664</b>	<b>588</b>	<b>414</b>	<b>70.4</b>	<b>62.3</b>
КБЦ „Звездара“	172	150	101	67.3	58.7
КБЦ „Земун“	99	61	57	93.4	57.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	98	98	72	73.5	73.5
Клинички центар Србије	117	117	63	<b>53.8</b>	<b>53.8</b>
Универзитетска дечја клиника	13	13	12	92.3	92.3
СБ за ендемску нефропатију	101	85	72	84.7	71.3
СБ за интерне болести	64	64	37	57.8	57.8
<b>Домови здравља</b>	<b>92</b>	<b>90</b>	<b>86</b>	<b>95.6</b>	<b>93.5</b>
ДЗ Барајево	27	26	25	96.1	92.6
ДЗ Обреновац	65	64	61	95.3	93.8
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>756</b>	<b>678</b>	<b>500</b>	<b>73.7</b>	<b>66.1</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>269</b>	<b>252</b>	<b>204</b>	<b>81.0</b>	<b>75.8</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	129	116	87	75.0	67.4
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	83	80	61	76.3	73.5
СБ „Medicon“	57	56	56	<b>100.0</b>	<b>98.2</b>
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>1025</b>	<b>930</b>	<b>704</b>	<b>75.7</b>	<b>68.7</b>

## Опште карактеристике испитаника

У истраживању је учествовало укупно 704 пацијента која су на хроничном програму дијализе, и то 500 пацијената у државним здравственим установама (414 у државним болницама и 86 у домовима здравља) и 204 пацијента у приватним здравственим установама за дијализу (Табела 1).

Процентуално учешће испитаника у државним болницама је око 59%, у домовима здравља око 12% и у приватним здравственим установама око 29% (Графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према типу здравствене установе (%)



Међу државним болницама највећи број испитаника је из дијализног центра у КБЦ „Звездара“ (четвртина од укупног броја испитаника који се дијализирају у државним болницама, што је у складу са капацитетима односно бројем апарата за хемодијализу), а затим из одељења за дијализу у КБЦ „Др Драгиша Мишовић Дедиње“ и одељењу за дијализу СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (око 17%). Око 15% испитаника је из КЦС и око 14% из КБЦ „Земун“. Најмањи број испитаника је у СБ за интерне болести Младеновац (око 9%). У УДК било је 12 испитаника дечјег узраста, што чини око 3% од укупног броја испитаника из државних болница.

Од укупног броја испитаника на примарном нивоу здравствене заштите, 70% је из ДЗ Обреновац.

Међу приватним здравственим установама, највећи број испитаника се бележи у СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина (више од трећине од укупног броја испитаника из приватних установа), затим у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска (30%), а најмањи број у СБ „Medicon“ (око 27%).

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<sup>9,10</sup>. У свим здравственим установама је више одраслих испитаника мушког пола. Када су у питању педијатријски пацијенти на дијализи, расподела по полу је уједначена (Табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између здравствених установа ( $\chi^2=12,595$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,321$ ).

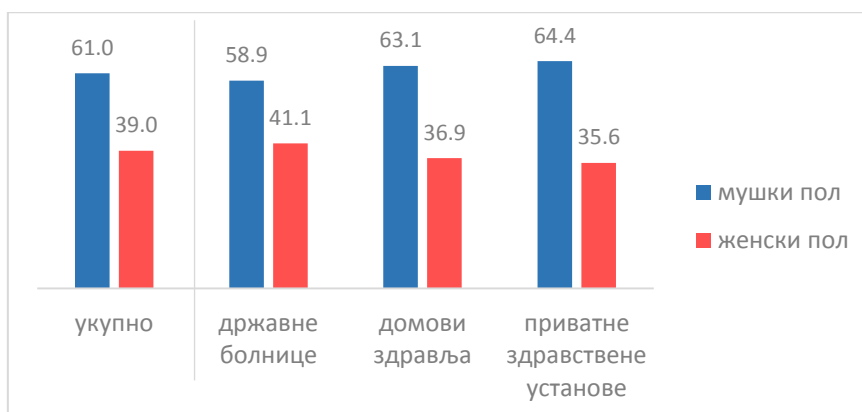
Табела 2. Дистрибуција испитаника по полу према здравственим установама

	Испитаници мушког пола		Испитаници женског пола	
	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>231</b>	<b>58.9</b>	<b>161</b>	<b>41.1</b>
КБЦ „Звездара“	63	64.9	34	35.1
КБЦ „Земун“	28	53.8	24	46.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	37	53.6	32	46.4
Клинички центар Србије	30	51.7	28	48.3
Универзитетска дечја клиника	6	50.0	6	50.0
СБ за ендемску нефропатију	44	65.7	23	34.3
СБ за интерне болести	23	62.2	14	37.8
<b>Домови здравља</b>	<b>53</b>	<b>63.1</b>	<b>31</b>	<b>36.9</b>
ДЗ Барајево	17	73.9	6	26.1
ДЗ Обреновац	36	59.0	25	41.0
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>284</b>	<b>59.7</b>	<b>192</b>	<b>40.3</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>123</b>	<b>64.4</b>	<b>68</b>	<b>35.6</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	57	71.3	23	28.7
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	37	62.7	22	37.3
СБ „Medicon“	29	55.8	23	44.2
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>407</b>	<b>61.0</b>	<b>260</b>	<b>39.0</b>

Највећа заступљеност мушкараца је у приватним здравственим установама, а жена у државним болницама (Графикон 3).

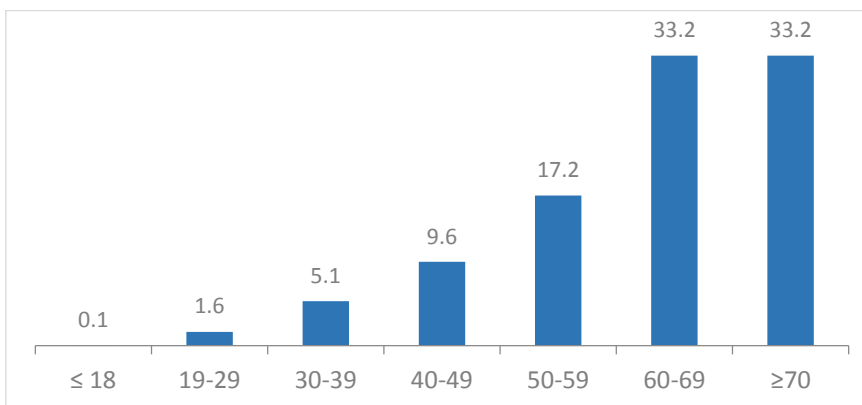
У државним здравственим установама учешће мушкараца је 59,7%, а у приватним 64,4%.

Графикон 3. Структура испитаника по полу према типу здравствене установе (%)



Просечна старост анкетираних пацијената била је 63 године ( $62,7 \pm 13,5$ ). Медијана је 65 година. Највише пацијената је било у добним групама од 60 до 69 година и старијих од 70 (по 33,2%), што значи да је две трећине испитаника старије од 60 година (Графикон 4). 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 године<sup>8</sup>.

Графикон 4. Структура испитаника по старости (%)



Најстарији анкетирани пацијенти били су у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (просечна старост 66,7 година) и СБ за ендемску нефропатију (65,7 година). Најмлађи пацијенти на дијализи су у КЦС (57,1 година) уколико се изузму испитаници из УДК (Табела 3).

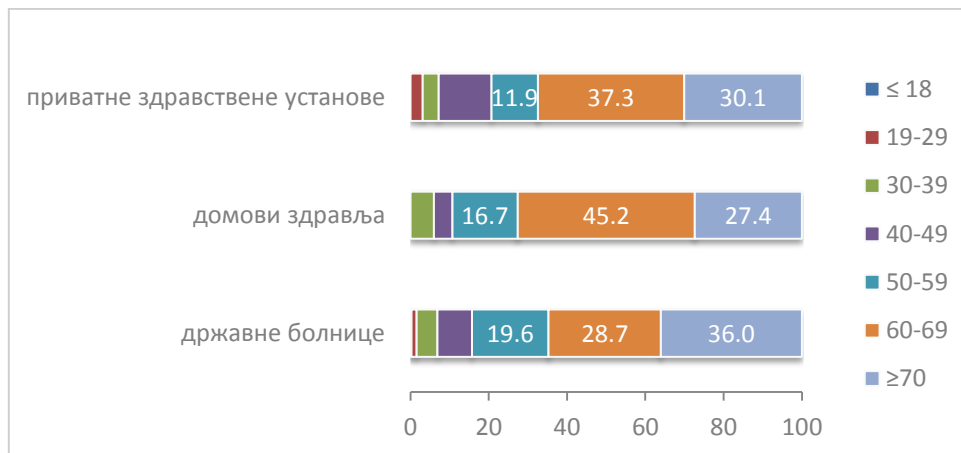
Просечна старост испитаника који се дијализирају у домовима здравља (63,6 година) је нешто већа него просечна старост испитаника у државним болницама (62,8 година) и приватним здравственим установама (62,3 године), међутим разлика између типова здравствених установа у односу на старост пацијената није статистички значајна ( $F=0,263$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,769$ ). У државним здравственим установама просечна старост испитаника (62,9 година) је нешто већа него у приватним (62,3 године).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

	Старост испитаника		
	Број	$\bar{x}$	sd
<b>Државне болнице</b>	<b>397</b>	<b>62.8</b>	<b>13.5</b>
КБЦ „Звездара“	100	62.2	12.9
КБЦ „Земун“	55	64.6	12.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	70	66.7	13.0
Клинички центар Србије	58	57.1	13.5
Универзитетска дечја клиника	10	36.5	10.9
СБ за ендемску нефропатију	67	65.7	12.3
СБ за интерне болести	37	64.8	9.9
<b>Домови здравља</b>	<b>84</b>	<b>63.6</b>	<b>11.6</b>
ДЗ Барајево	23	62.0	13.9
ДЗ Обреновац	61	64.2	10.8
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>481</b>	<b>62.9</b>	<b>13.2</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>193</b>	<b>62.3</b>	<b>14.4</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	81	62.8	14.9
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	58	63.0	14.0
СБ „Medicon“	54	60.8	14.3
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>674</b>	<b>62.7</b>	<b>13.5</b>

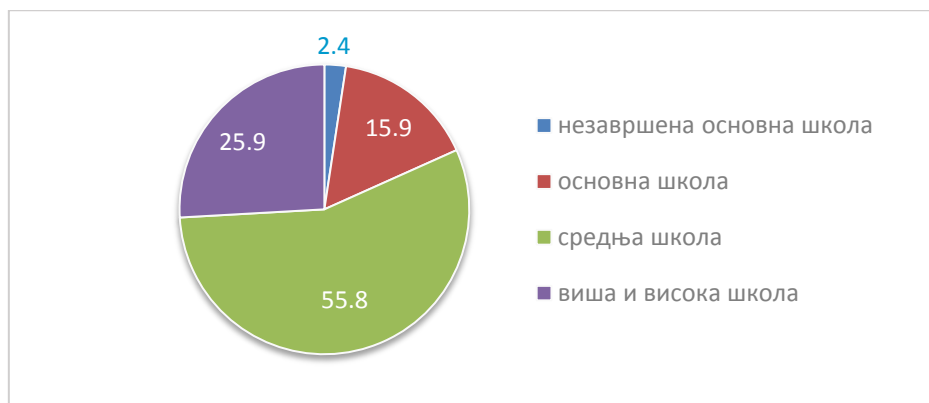
У државним болницама највише је старијих од 70 година (36%), а у приватним здравственим установама испитаника који имају од 60 до 69 година (37,3%). У домовима здравља готово половина испитаника је у добној групи од 60-69 година (45,2%), док нема испитаника млађих од 30 година (Графикон 5).

Графикон 5. Структура испитаника по старости према типу здравствене установе (%)



Када је у питању образовање испитаника, више од половине, 55,8% је имало средњу стручну спрему, 25,9% вишу и високу, 15,9% је завршило основну школу, а 2,4% испитаника није имало завршено основно школско образовање (Графикон 6).

Графикон 6. Структура испитаника по образовању (%)



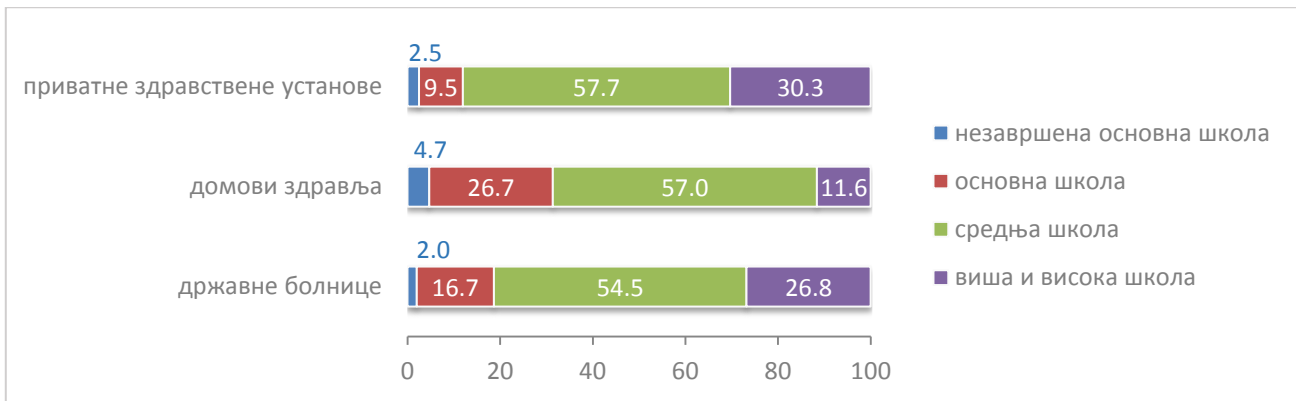
Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је у ДЗ Обреновац (6,5%), а са завршеном основном школом у ДЗ Барајево (36%) и СБ за интерне болести Младеновац (33,3%). У КБЦ „Звездара“ је 62,3% испитаника са завршеном средњом школом и у КЦС, ДЗ Обреновац, СБ „Fresenius Medical Care“ Јурија Гагарина и СБ „Fresenius Medical Care“ Драгачевска око 60%. Највише испитаника са завршеном вишом и високом школом је у КЦС (33,9%), а најмање у ДЗ Обреновац (9,8%). Од 12 испитаника у УДК један је са незавршеном основном, 2 са завршеном основном, 6 са средњом и 3 са вишом и високом школом (Табела 4). Наведени резултат је последица чињенице да су упитнике у овој здравственој установи попуњавали родитељи или старатељи пацијената који се дијализирају.

Табела 4. Дистрибуција испитаника по образовању према здравственим установама

	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>8</b>	<b>2.0</b>	<b>68</b>	<b>16.7</b>	<b>222</b>	<b>54.5</b>	<b>109</b>	<b>26.8</b>
КБЦ „Звездара“	1	1.0	14	13.9	63	62.3	23	22.8
КБЦ „Земун“	1	1.8	9	16.1	28	50.0	18	32.1
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	2	2.9	13	18.8	32	46.4	22	31.9
Клинички центар Србије	1	1.6	3	4.8	37	59.7	21	33.9
Универзитетска дечја клиника	1	8.3	2	16.7	6	50.0	3	25.0
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	15	21.1	36	50.7	20	28.2
СБ за интерне болести	2	5.6	12	33.3	20	55.5	2	5.6
<b>Домови здравља</b>	<b>4</b>	<b>4.6</b>	<b>23</b>	<b>26.7</b>	<b>49</b>	<b>57.0</b>	<b>10</b>	<b>11.7</b>
ДЗ Барајево	0	0.0	9	36.0	12	48.0	4	16.0
ДЗ Обреновац	4	6.5	14	23.0	37	60.7	6	9.8
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>12</b>	<b>2.4</b>	<b>91</b>	<b>18.4</b>	<b>271</b>	<b>55.0</b>	<b>119</b>	<b>24.2</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>5</b>	<b>2.5</b>	<b>19</b>	<b>9.5</b>	<b>116</b>	<b>57.7</b>	<b>61</b>	<b>30.3</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	1	1.1	5	5.7	52	59.9	29	33.3
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	2	3.3	6	9.8	36	59.0	17	27.9
СБ „Medicon“	2	3.8	8	15.1	28	52.8	15	28.3
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>17</b>	<b>2.4</b>	<b>110</b>	<b>15.9</b>	<b>387</b>	<b>55.8</b>	<b>180</b>	<b>25.9</b>

Уколико се структура испитаника по образовању анализира у односу на тип здравствене установе, запажа се да је највеће учешће испитаника са незавршеном основном и завршеном само основном школом у домовима здравља, док је највише испитаника са завршеном вишом и високом школом у приватним здравственим установама (Графикон 7). Разлика између типова здравствених установа у односу на образовање је статистички значајна ( $\chi^2=22,587$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,001$ ).

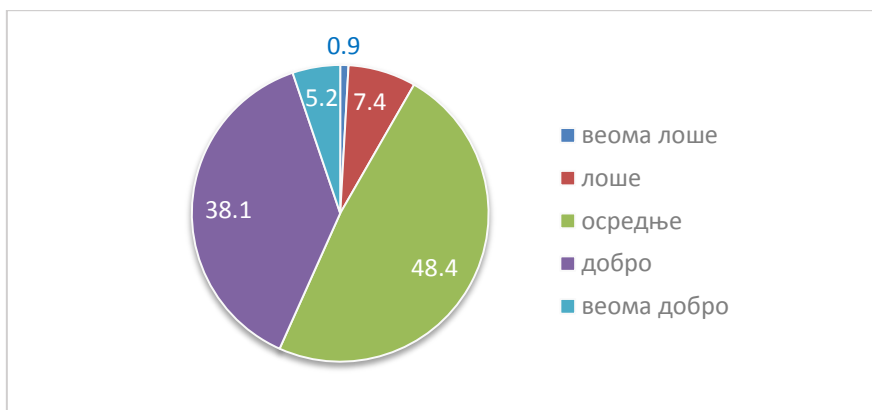
Графикон 7. Структура испитаника по образовању према типу здравствене установе (%)



У државним здравственим установама веће је учешће испитаника са завршеном основном школом него у приватним, док је учешће испитаника са завршеном средњом и вишом и високом школом веће у приватним здравственим установама него у државним (Табела 4). Око 2,5% испитаника и у државним и у приватним здравственим установама је без завршеног основног образовања.

Највише испитаника, готово половина, је своје материјално стање оценило као осредње (48,4%), а најмање као веома лоше, око 1% испитаника (Графикон 8).

Графикон 8. Структура испитаника по материјалном стању (%)



По 3 испитаника у државним болницама и приватним здравственим установама проценило је своје материјално стање као веома лоше. Највише испитаника са лошим материјалним стањем је у ДЗ Барајево (24%), а са осредњим у ДЗ Обреновац (59%). Седам од 12 испитаника у УДК оценило је своје материјално стање као добро, а највише испитаника веома доброг материјалног стања је у СБ за ендемску нефропатију, сваки десети (Табела 5).

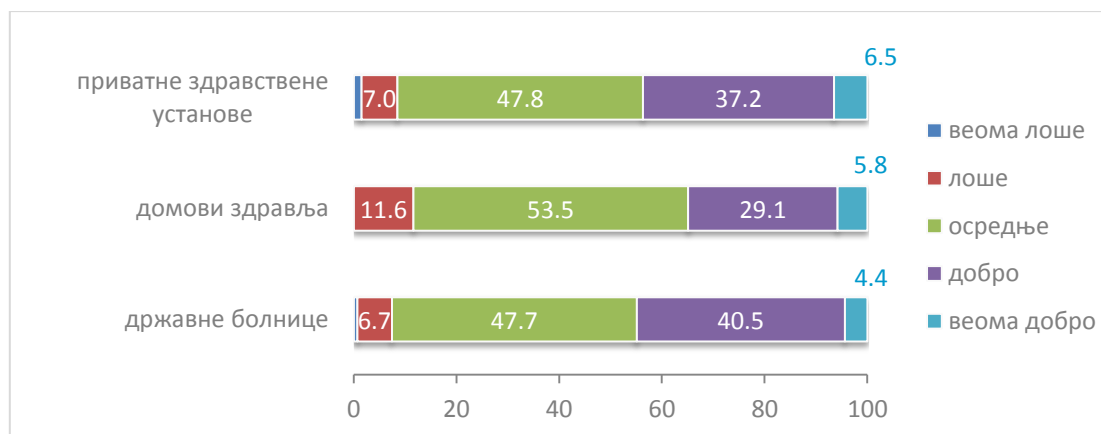


Табела 5. Дистрибуција испитаника по материјалном стању према здравственим установама

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>3</b>	<b>0.7</b>	<b>27</b>	<b>6.7</b>	<b>193</b>	<b>47.7</b>	<b>164</b>	<b>40.5</b>	<b>18</b>	<b>4.4</b>
КБЦ „Звездара“	0	0.0	10	9.9	43	42.6	41	40.6	7	6.9
КБЦ „Земун“	0	0.0	2	3.6	30	54.6	22	40.0	1	1.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	0	0.0	4	5.8	40	58.0	24	34.8	1	1.4
Клинички центар Србије	1	1.6	1	1.6	33	53.2	26	41.9	1	1.6
Универзитетска дечја клиника	0	0.0	2	16.7	3	25.0	7	58.3	0	0.0
СБ за ендемску нефропатију	1	1.4	5	7.2	28	40.6	28	40.6	7	10.1
СБ за интерне болести	1	2.7	3	8.1	16	43.2	16	43.2	1	2.7
<b>Домови здравља</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>10</b>	<b>11.6</b>	<b>46</b>	<b>53.5</b>	<b>25</b>	<b>29.1</b>	<b>5</b>	<b>5.8</b>
ДЗ Барајево	0	0.0	6	24.0	10	40.0	7	28.0	2	8.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	4	6.6	36	59.0	18	29.5	3	4.9
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>3</b>	<b>0.6</b>	<b>37</b>	<b>7.5</b>	<b>239</b>	<b>48.7</b>	<b>189</b>	<b>38.5</b>	<b>23</b>	<b>4.7</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>3</b>	<b>1.5</b>	<b>14</b>	<b>7.0</b>	<b>96</b>	<b>47.8</b>	<b>75</b>	<b>37.2</b>	<b>13</b>	<b>6.5</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	1	1.1	6	6.9	39	44.8	36	41.4	5	5.7
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	0	0.0	5	8.2	34	55.7	18	29.5	4	6.6
СБ „Medicon“	2	3.8	3	5.7	23	43.4	21	39.6	4	7.5
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>6</b>	<b>0.9</b>	<b>51</b>	<b>7.4</b>	<b>335</b>	<b>48.4</b>	<b>264</b>	<b>38.1</b>	<b>36</b>	<b>5.2</b>

Највише испитаника са лошим материјалним стањем је у домовима здравља (11,6%), а са веома добрим материјалним стањем у приватним здравственим установама (6,5%). У државним болницама две петине испитаника оценило је своје материјално стање као добро (Графикон 9). Између типова здравствених установа не постоји статистички значајна разлика у односу на материјално стање испитаника ( $\chi^2=8,289$ ,  $DF=8$ ,  $p=0,406$ ).

Графикон 9. Структура испитаника по материјалном стању према типу здравствене установе (%)



Учешће испитаника са лошим, осредњим и добрим материјалним стањем веће је у државним здравственим установама, а са веома лошим и веома добрим материјалним стањем у приватним здравственим установама (Табела 5).

## Домен 1: О Вашем центру за дијализу

### Транспорт

- Врста транспорта
- Дужина путовања

### Пристапачност 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:

- **Транспорт**
- **Пристапачност и погодности**

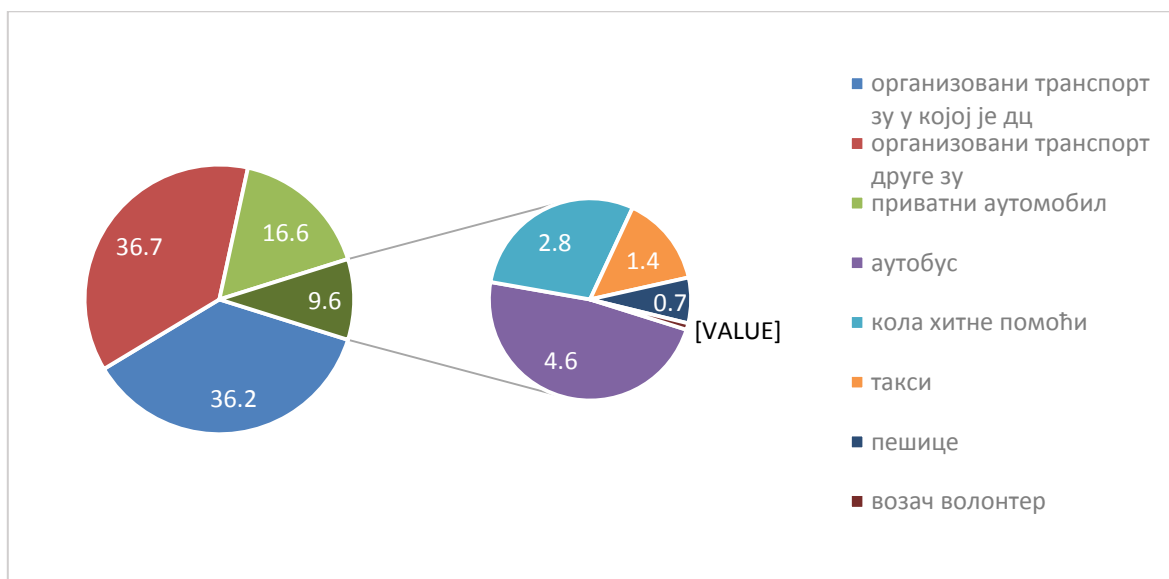
### Транспорт

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<sup>11,12</sup>. Стога је важно сагледати и обезбедити боље разумевање потреба пацијената на дијализи за већом флексибилношћу и поузданошћу транспорта.

### Резултати

Међу анкетираним пацијентима, готово три четвртине за долазак у центар за дијализу користи организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар (36,2%) и организовани транспорт друге здравствене установе (36,7%). Сваки шести испитаник користи приватни аутомобил, 4,6% њих користи аутобус, превоз колима хитне помоћи 2,8% и такси 1,4% испитаника. Свега 5 пацијената (0,7%) долази пешице и 1 пацијент (0,1%) користи услуге волонтерског возача (Графикон 10).

Графикон 10. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу (%)



Највеће учешће пацијената који за долазак у центар за дијализу користе превоз организован у здравственој установи у којој је дијализни центар је у ДЗ Обреновац (80%), а пацијената који користе транспорт организован од стране друге установе у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска (71,2%), СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина (61,9%) и СБ „Medicon“ (57,4%). Четвртина пацијената у СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и по петина у ДЗ Обреновац и ДЗ Барајево за долазак на дијализу користе приватни аутомобил. Због ниских учесталости, долазак аутобусом, колима хитне медицинске помоћи, таксијем, пешице и коришћење услуга возача волонтера, анализирани су као једна варијабла, „остало“. У СБ за интерне болести Младеновац пацијенти у највећој мери користе неки од наведених врста транспорта, док оваквих пацијената нема у домовима здравља (Табела 6).

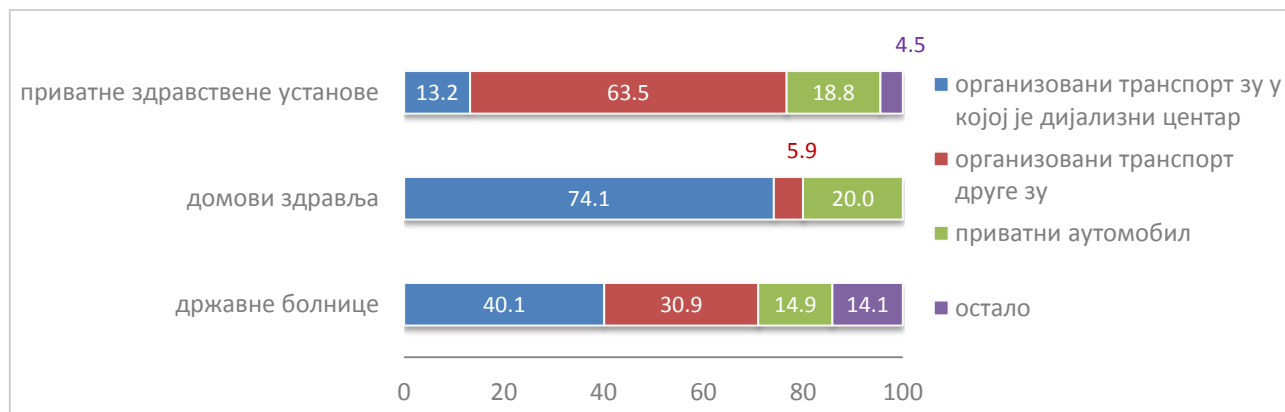
Табела 6. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу према здравственим установама

	Организовани транспорт у којој је дијализни центар		Организовани транспорт друге зу		Приватни аутомобил		Остало	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>162</b>	<b>40.1</b>	<b>125</b>	<b>30.9</b>	<b>60</b>	<b>14.9</b>	<b>57</b>	<b>14.1</b>
КБЦ „Звездара“	33	32.7	52	51.5	6	5.9	10	9.9
КБЦ „Земун“	21	38.2	20	36.4	9	16.4	5	9.1
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	45	65.2	7	10.1	12	17.4	5	7.2
Клинички центар Србије	18	29.0	29	46.8	9	14.5	6	9.7
Универзитетска дечја клиника	1	9.1	5	45.5	3	27.2	2	18.2
СБ за ендемску нефропатију	44	62.9	11	15.7	12	17.1	3	4.3
СБ за интерне болести	0	0.0	1	2.8	9	25.0	26	72.2
<b>Домови здравља</b>	<b>63</b>	<b>74.1</b>	<b>5</b>	<b>5.9</b>	<b>17</b>	<b>20.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>
ДЗ Барајево	15	60.0	5	20.0	5	20.0	0	0.0
ДЗ Обреновац	48	80.0	0	0.0	12	20.0	0	0.0
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>225</b>	<b>46.0</b>	<b>130</b>	<b>26.6</b>	<b>77</b>	<b>15.7</b>	<b>57</b>	<b>11.7</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>26</b>	<b>13.2</b>	<b>125</b>	<b>63.5</b>	<b>37</b>	<b>18.8</b>	<b>9</b>	<b>4.5</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	6	7.1	52	61.9	21	25.0	5	6.0
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	9	15.3	42	71.2	7	11.9	1	1.7
СБ „Medicon“	11	20.4	31	57.4	9	16.7	3	5.6
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>251</b>	<b>36.6</b>	<b>255</b>	<b>37.2</b>	<b>114</b>	<b>16.6</b>	<b>66</b>	<b>9.6</b>

У државним болницама и домовима здравља је највеће учешће пацијената који за долазак у дијализни центар користе организовани превоз из здравствене установе у којој је дијализни центар, док у дијализне центре у приватним установама пацијенти најчешће долазе превозом организованим од стране друге установе (Графикон 11). Између типова здравствених установа постоји статистички значајна разлика у односу на начин доласка пацијената у дијализни центар ( $\chi^2=150,508$ ,  $DF=6$ ,  $p<0,001$ ).

У приватним здравственим установама веће је учешће пацијената који за долазак у центар за дијализу користе превоз организован од стране друге здравствене установе и приватни аутомобил, док је у државним здравственим установама веће учешће пацијената који користе превоз организован из здравствене установе у којој је дијализни центар и неки од осталих врста превоза. Разлика између приватних и државних здравствених установа у односу на начин доласка пацијената у дијализни центар је статистички значајна ( $\chi^2=100,784$ ,  $DF=3$ ,  $p<0,001$ ).

Графикон 11. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу према типу здравствене установе (%)



Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 30 минута. Најкраће путују испитаници из ДЗ Обреновац (19,6 минута), а најдуже из УДК, готово сат (Табела 7).

Између типова здравствених установа постоји статистички значајна разлика у времену које пацијенти на дијализи проводе у превозу до дијализног центра ( $F=10,757$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ). Испитаници који се дијализирају у домовима здравља статистички значајно мање времена проводе у превозу од оних који се дијализирају у државним болницама ( $p<0,001$ ) и приватним здравственим установама ( $p=0,029$ ), док између државних болница и приватних здравствених установама није установљена статистички значајна разлика ( $p=0,061$ ).

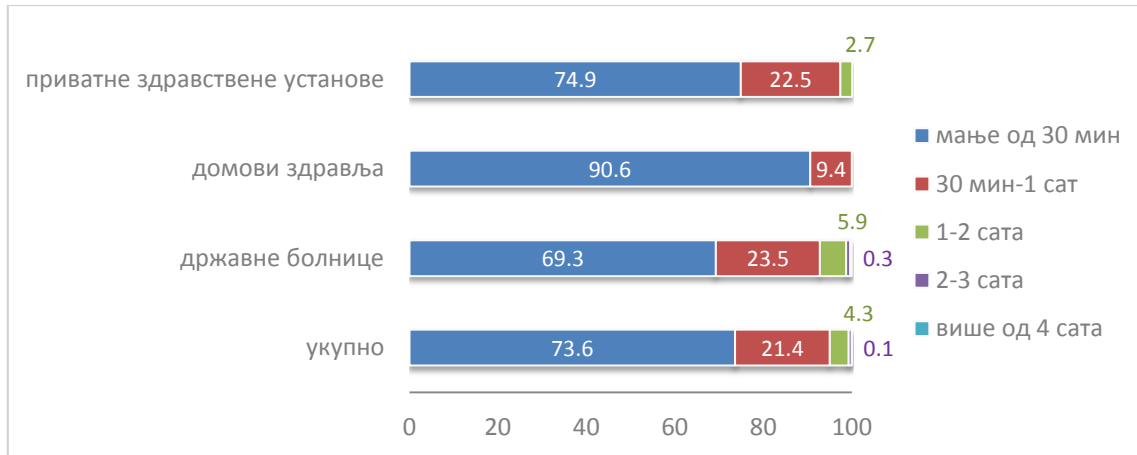
Табела 7. Просечно време које испитаници проводе у превозу до дијализног центра, по здравственим установама

	Просечно време превоза до дијализног центра		
	Број	$\bar{x}$	sd
<b>Државне болнице</b>	<b>388</b>	<b>33.1</b>	<b>26.8</b>
КБЦ „Звездара“	96	30.5	23.0
КБЦ „Земун“	53	29.2	18.4
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	65	31.5	17.6
Клинички центар Србије	61	32.0	20.6
Универзитетска дечја клиника	10	<b>53.5</b>	49.6
СБ за ендемску нефропатију	70	44.5	44.7
СБ за интерне болести	33	21.9	16.6
<b>Домови здравља</b>	<b>85</b>	<b>20.7</b>	<b>12.4</b>
ДЗ Барајево	24	23.4	14.3
ДЗ Обреновац	61	<b>19.6</b>	11.6
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>473</b>	<b>30.9</b>	<b>25.3</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>187</b>	<b>28.4</b>	<b>18.4</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	77	27.5	22.0
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	59	27.6	13.6
СБ „Medicon“	51	30.8	17.5
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>660</b>	<b>30.2</b>	<b>23.5</b>

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

Готово три четвртине испитаника (73,6%) у превозу до дијализног центра проводи мање од 30 минута, и нешто више од петине од 30 минута до сат (21,4%). Укупно 4,3% пацијената путује од 1 до 2 сата, 4 испитаника (0,6%) од 2 до 3 сата, док је један испитаник (0,1%) навео да путује 4 сата до дијализног центра. У домовима здравља сви пацијенти стижу у центар за дијализу у року од сат времена, као и већина пацијената у приватним здравственим установама, док је у државним болницама око 7% оних који до дијализног центра путују више од сат (Графикон 12).

Графикон 12. Време које испитаници обично проводе у превозу до дијализног центра



Испитаници из државних здравствених установа нешто дуже путују до дијализног центра (30,9 минута) у односу на испитанике из приватних установа (28,4 минута), међутим та разлика није статистички значајна ( $F=1,450$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,229$ ).

Већина испитаника одговорило је да им одговара врста превоза до дијализног центра (93,8%), као и дужина путовања (89,1%). Учешће пацијената којима одговара врста превоза преко 90% је у свим здравственим установама осим у ДЗ Барајево (88%) и СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина (89,2%). У ДЗ Обреновац сви пацијенти су се изјаснили да им одговарају врста превоза и дужина путовања до дијализног центра. Висок проценат (преко 90%) испитаника којима одговара дужина путовања је и у СБ за интерне болести Младеновац (97,3%), КБЦ „Земун“ (94,5%) и ДЗ Барајево (91,3%), док је најмање задовољних овим аспектом у СБ „Medicon“, 79,6% (Табела 8).

Највеће учешће пацијената којима одговарају врста превоза и дужина путовања до дијализног центра је у домовима здравља, а најмање у приватним здравственим установама (Графикон 13). У односу на задовољство врстом превоза није установљена статистички значајна разлика између типова здравствених установа ( $\chi^2=3,264$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,196$ ), док у односу на задовољство дужином путовања до дијализног центра постоји статистички значајна разлика између три типа здравствених установа ( $\chi^2=8,841$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,012$ ).

Табела 8. Задовољство пацијената врстом превоза и дужином путовања до дијализног центра по здравственим установама

	Врста превоза до дијализног центра				Дужина путовања до дијализног центра			
	Одговара		Не одговара		Одговара		Не одговара	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>383</b>	<b>94.3</b>	<b>23</b>	<b>5.7</b>	<b>358</b>	<b>89.1</b>	<b>44</b>	<b>10.9</b>
КБЦ „Звездара“	92	92.0	8	8.0	87	87.9	12	12.1
КБЦ „Земун“	55	96.5	2	3.5	52	94.5	3	5.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	65	95.6	3	4.4	59	88.1	8	11.9
Клинички центар Србије	57	91.9	5	8.1	55	88.7	7	11.3
Универзитетска дечја клиника	10	90.9	1	9.1	9	81.8	2	18.2
СБ за ендемску нефропатију	68	95.8	3	4.2	60	84.5	11	15.5
СБ за интерне болести	36	97.3	1	2.7	36	97.3	1	2.7
<b>Домови здравља</b>	<b>83</b>	<b>96.5</b>	<b>3</b>	<b>3.5</b>	<b>82</b>	<b>97.6</b>	<b>2</b>	<b>2.4</b>
ДЗ Барајево	22	88.0	3	12.0	21	91.3	2	8.7
ДЗ Обреновац	61	100.0	0	0.0	61	100.0	0	0.0
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>466</b>	<b>94.7</b>	<b>26</b>	<b>5.3</b>	<b>440</b>	<b>90.5</b>	<b>46</b>	<b>9.5</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>180</b>	<b>91.4</b>	<b>17</b>	<b>8.6</b>	<b>172</b>	<b>85.6</b>	<b>29</b>	<b>14.4</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	74	89.2	9	10.8	76	88.4	10	11.6
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	55	94.8	3	5.2	53	86.9	8	13.1
СБ „Medicon“	51	91.1	5	8.9	43	79.6	11	20.4
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>646</b>	<b>93.8</b>	<b>43</b>	<b>6.2</b>	<b>612</b>	<b>89.1</b>	<b>75</b>	<b>10.9</b>

Између државних и приватних здравствених установа није установљена статистички значајна разлика у задовољству врстом превоза ( $\chi^2=2,690$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,101$ ), као ни у задовољству дужином пута ( $\chi^2=3,601$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,058$ ), иако је у државним здравственим установама веће учешће пацијената који су задовољни са ова два наведена аспекта.

Графикон 13. Процент пацијената који су задовољни врстом превоза и дужином путовања до дијализног центра



Према подацима из других истраживања аспект транспорта пацијената на дијализу неретко се јавља као проблематичан. Овај аспект је, наиме, од стране пацијената на дијализи у Енглеској оцењен као један од најлошијих<sup>12</sup>, док је мултицентрична анализа која је обухватала пацијенте у Пољској и Португалу показала да се веома висок проценат пацијената на дијализи (преко 90%) изјаснио као задовољан са 13 од 14 аспеката, осим транспортом<sup>13</sup>. Са друге стране, у Швајцарској, преко 90% пацијената на дијализи задовољно је транспортом до дијализног центра<sup>14</sup>.

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 сата<sup>15</sup>. У Сједињеним америчким државама 47% пацијената путује до дијализног центра до 15 минута, 33% од 15 до 30 минута, 17% пола сата до сат и свега 3% пацијената путује више од сат времена<sup>16</sup>.

### 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 Јапана<sup>16</sup>.

### Резултати

Од укупног броја испитаника, половина (51,4%) је одговорила да им одговарају услови на паркинг простору, а сваки седми (14,3%) изјаснио се да му не одговарају. На 18,7% испитаника ово питање није применљиво, док 15,6% њих није одговорило на ово питање. Свега 5,7% од укупног броја испитаника одговорило је да им не одговара приступ лифту, док је оних који су задовољни овим аспектом 58,9%. Питање није применљиво на 17,6% испитаника, а исто толико испитаника није одговорило на ово питање (17,7%). Приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица) задовољно је 50,9% од укупног броја испитаника, док 5,4% није задовољно. На 18,5% испитаника ово питање није применљиво, док четвртина није одговорила на ово питање.

Даљом анализом задовољства пацијената на дијализи условима на паркинг простору, 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 дали потврдан или одричан одговор.

Од укупног броја пацијента који су одговорили на питање да ли им одговарају услови на паркингу, потврдно се изјаснило 78,2%. Већини испитаника одговарају приступ лифту (91,2%) и приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (90,4%), (Графикон 14).

Графикон 14. Процент пацијената који су задовољни условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање





Највеће учешће пацијената којима одговарају услови на паркингу је у ДЗ Обреновац (91,8%), а најмање у КЦС (46,3%). Сви пацијенти који су се изјаснили о задовољству приступу лифту у ДЗ Барајево и СБ „Fresenius MC“ Драгачевска одговорили су позитивно, док је највише незадовољних испитаника овим аспектом у СБ за интерне болести Младеновац. У ДЗ Обреновац је највеће учешће задовољних испитаника приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање, а најмање у КЦС (Табела 9).

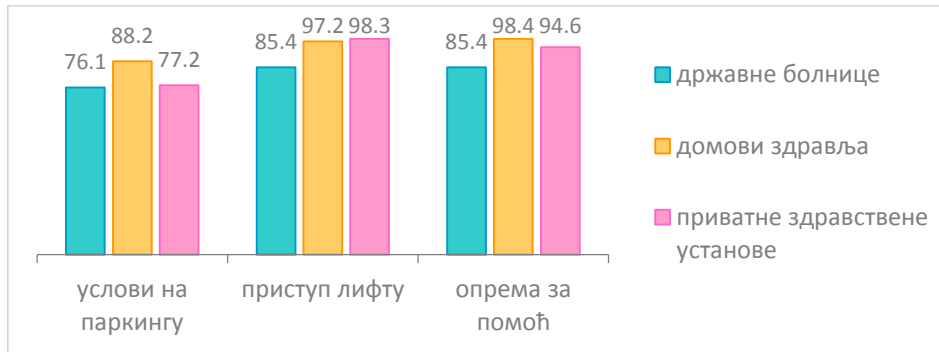
Табела 9. Процент пацијената који су задовољни условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање по здравственим установама

	Услови на паркингу		Приступ лифту		Опрема за помоћ при кретању	
	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>204</b>	<b>76.1</b>	<b>210</b>	<b>85.4</b>	<b>175</b>	<b>85.4</b>
КБЦ „Звездара“	59	86.8	64	94.1	43	86.0
КБЦ „Земун“	27	77.1	46	93.9	26	89.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	34	79.1	14	70.0	24	80.0
Клинички центар Србије	19	<b>46.3</b>	19	70.4	20	<b>71.4</b>
Универзитетска дечја клиника	5	55.6	11	91.7	9	90.0
СБ за ендемску нефропатију	41	85.4	44	88.0	38	90.5
СБ за интерне болести	19	79.2	12	<b>60.0</b>	15	93.8
<b>Домови здравља</b>	<b>60</b>	<b>88.2</b>	<b>35</b>	<b>97.2</b>	<b>60</b>	<b>98.4</b>
ДЗ Барајево	15	78.9	5	<b>100.0</b>	13	92.9
ДЗ Обреновац	45	<b>91.8</b>	30	96.8	47	<b>100.0</b>
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>264</b>	<b>78.6</b>	<b>245</b>	<b>86.9</b>	<b>235</b>	<b>88.3</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>98</b>	<b>77.2</b>	<b>170</b>	<b>98.3</b>	<b>123</b>	<b>94.6</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	44	81.5	72	98.6	52	96.3
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	25	75.8	57	100.0	46	97.9
СБ „Medicon“	29	72.5	41	95.3	25	86.2
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>362</b>	<b>78.2</b>	<b>415</b>	<b>91.2</b>	<b>358</b>	<b>90.4</b>

Највеће учешће пацијената на дијализи задовољних условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање је у домовима здравља, а затим у приватним здравственим установама (Графикон 15). Између три типа здравствених установа постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника приступом лифту ( $\chi^2=22,843$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање ( $\chi^2=13,108$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,001$ ), док разлика у задовољству условима на паркингу није статистички значајна ( $\chi^2=4,775$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,092$ ).

У приватним здравственим установама статистички значајно више пацијената је задовољно приступом лифту ( $\chi^2=17,337$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ) и опремом за помоћ ( $\chi^2=3,957$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,047$ ) док разлика између приватних и државних здравствених установа у погледу задовољства условима на паркингу није статистички значајна ( $\chi^2=0,107$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,744$ ).

Графикон 15. Процент пацијената који су задовољни условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање, према типу здравствене установе



Већина испитаника изјаснила се да им радно време дијализног центра одговара (96,1%). Готово 80% испитаника навело је да има могућност избора дана за дијализу, а три четвртине да има могућност избора периода дијализе током дана (Графикон 16).

Графикон 16. Процент пацијената који су задовољни радним временом дијализног центра, имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана



Сви испитаници у КБЦ „Звездара“, УДК и ДЗ Обреновац задовољни су радним временом дијализног центра, и у свим осталим здравственим установама учешће задовољних пацијената овим аспектом је преко 90%. Такође, сви испитаници у ДЗ Обреновац навели су да имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана, док је у КЦС најмање испитаника који имају ове могућности (Табела 10).

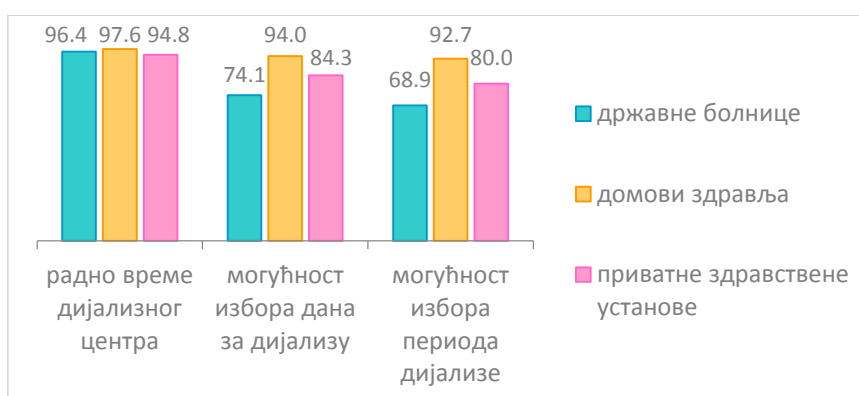
Највеће учешће пацијената на дијализи задовољних радним временом дијализног центра је у домовима здравља (97,6%), а најмање у приватним здравственим установама (94,8%). Највише оних који имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана је такође у домовима здравља, а најмање у државним болницама (Графикон 17). Између три типа здравствених установа постоји статистички значајна разлика у погледу могућности избора дана за дијализу ( $\chi^2=20,068$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и могућности избора периода дијализе током дана ( $\chi^2=23,633$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), док разлика у задовољству радним временом дијализног центра није статистички значајна ( $\chi^2=1,443$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,486$ ).

Табела 10. Процент пацијената који су задовољни радним временом дијализног центра, имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана, по здравственим установама

	Радно време дијализног центра		Могућност избора дана за дијализу		Могућност избора периода дијализе	
	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>370</b>	<b>96.4</b>	<b>275</b>	<b>74.1</b>	<b>253</b>	<b>68.9</b>
КБЦ „Звездара“	94	100.0	77	88.5	75	84.3
КБЦ „Земун“	53	94.6	33	66.0	36	67.9
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	62	93.9	46	69.7	35	57.4
Клинички центар Србије	49	90.7	28	49.1	21	38.9
Универзитетска дечја клиника	11	100.0	8	72.7	6	60.0
СБ за ендемску нефропатију	68	98.6	56	84.8	54	79.4
СБ за интерне болести	33	97.1	27	79.4	26	81.3
<b>Домови здравља</b>	<b>83</b>	<b>97.6</b>	<b>78</b>	<b>94.0</b>	<b>76</b>	<b>92.7</b>
ДЗ Барајево	22	91.7	17	77.3	16	72.7
ДЗ Обреновац	61	100.0	61	100.0	60	100.0
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>453</b>	<b>96.6</b>	<b>353</b>	<b>77.8</b>	<b>329</b>	<b>73.3</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>183</b>	<b>94.8</b>	<b>161</b>	<b>84.3</b>	<b>156</b>	<b>80.0</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	78	95.1	69	86.3	72	86.7
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	57	96.6	55	93.2	52	88.1
СБ „Medicon“	48	92.3	37	71.2	32	60.4
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>636</b>	<b>96.1</b>	<b>514</b>	<b>79.7</b>	<b>485</b>	<b>75.3</b>

Разлика између државних и приватних здравствених установа није статистички значајна у погледу задовољства радним временом дијализног центра ( $\chi^2=1,135$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,278$ ), могућности избора дана за дијализу ( $\chi^2=3,553$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,059$ ) и периода дијализе ( $\chi^2=3,308$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,069$ ).

Графикон 17. Процент пацијената који су задовољни радним временом дијализног центра, имају могућност избора дана за дијализу и периода дијализе током дана, према типу здравствене установе



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

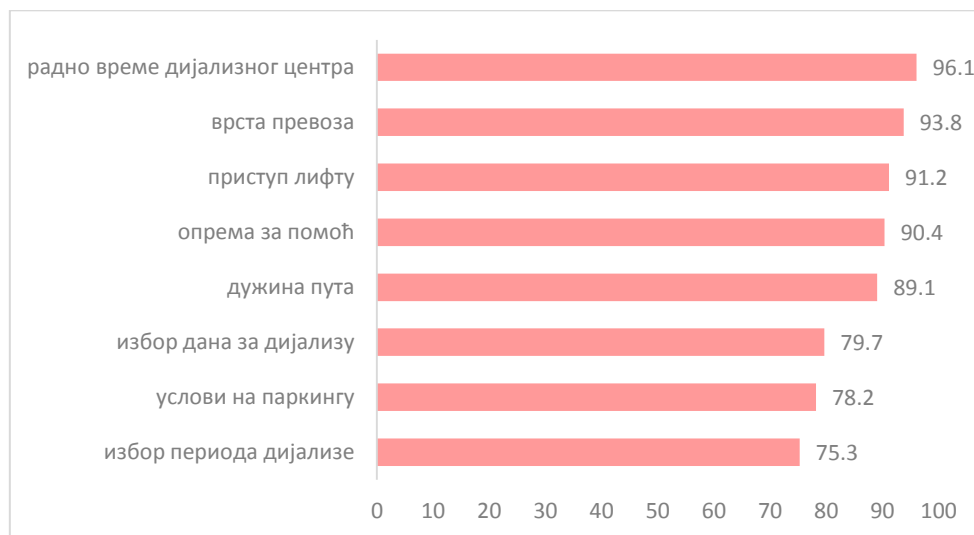
## Домен 1 Резиме

Највећи број пацијената на дијализи у Београду за долазак до свог дијализног центра користи превоз организован од стране друге здравствене установе и организовани превоз установе у којој је дијализни центар (укупно око три четвртине испитаника). Око 17% испитаника користи приватни аутомобил, док мање од 10% њих користи неку другу врсту превоза (аутобус, кола хитне помоћи, такси, итд). Пацијенти из домова здравља и државних болница најчешће користе организовани превоз установе у којој је дијализни центар, а пацијенти из приватних здравствених установа превоз организован из друге здравствене установе.

Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 30 минута. Дужина путовања креће се од 19,6 минута, колико путују испитаници из ДЗ Обреновац, до готово сат колико је пацијентима из УДК потребно да стигну до свог дијализног центра.

Међу аспектима задовољства који се налазе у оквиру домена О Вашем центру за дијализу пацијенти су најбоље оценили радно време дијализног центра, а најлошије могућност избора периода дијализе током дана (Графикон 18).

Графикон 18. Процент задовољних пацијената аспектима у оквиру домена О Вашем дијализном центру



Свим наведеним аспектима најзадовољнији су испитаници у ДЗ Обреновац, осим приступом лифту којим су најзадовољнији испитаници у ДЗ Барајево. Већином наведених аспеката најнезадовољнији су испитаници у КЦС. Изузеци су задовољство врстом превоза (најнезадовољнији су испитаници у ДЗ Барајево), дужином пута (СБ „Medicon“) и приступом лифту (СБ за интерне болести Младеновац).

Такође, свим наведеним аспектима, најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља, осим приступом лифту, којим су најзадовољнији у приватним здравственим установама. Врстом и дужином превоза до дијализног центра, као и радним временом дијализног центра најнезадовољнији су пацијенти у приватним здравственим установама, док су свим осталим аспектима најнезадовољнији пацијенти у државним болницама.

Врстом и дужином превоза до дијализног центра, условима на паркингу и радним временом дијализног центра задовољнији су пацијенти у државним него у приватним здравственим установама, док је обрнуто када су у питању задовољство приступом лифту и опреми за помоћ, као и могућношћу избора дана и периода дана за дијализу.

## Домен 2: Услови у погледу простора током дијализе

### Простор за дијализу

- Опремљеност соба
- 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 условима физичког окружења и начинима забаве током поступка дијализе, као и лаганим оброцима који се послужују пацијентима.

### 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 комфорно за рад медицинског особља, важно за унапређење квалитета неге, а последично и задовољства пацијената<sup>18</sup>.

### Резултати

Четири петине испитаника (80,9%) сматра да су собе за дијализу адекватно опремљене. Од укупног броја испитаника, 72,2% је задовољно инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, а 18% је незадовољних. На 4% испитаника ово питање није применљиво, док 5,8% њих није одговорило на ово питање. Готово четвртина од укупног броја испитаника незадовољна је начинима забаве током поступка дијализе, док је оних који су задовољни овим аспектом 64,3%. Питање није применљиво на 3% испитаника, а 8,4% испитаника није одговорило на ово питање. Лаганим оброком који се послужује пацијентима задовољно је две трећине од укупног броја испитаника, док 28,4% није задовољно. На свега 1% испитаника ово питање није применљиво, док 3,7% њих није одговорило на ово питање. Приступом гардероби је задовољно нешто више од половине укупног броја испитаника, четвртина је незадовољна, док је оних на које питање није применљиво 8,4%, а оних који нису одговорили 9,4%. Готово три четвртине испитаника задовољно је условима у чекаоници, а петина је незадовољна. Око 2% испитаника је одговорила да питање није применљиво на њих, а 3% испитаника није одговорило на ово питање. Условима у гардероби задовољно је око 60% од укупног броја испитаника, а око 29% је незадовољних. Учешће испитаника на које се ово питање не односи и који нису одговорили на питање је по 5,5%. Нешто више од две трећине испитаника задовољно је условима у тоалету, четвртина испитаника је незадовољна, на свега 2% њих се ово питање не односи, док 5% испитаника није одговорило на питање о задовољству условима у тоалету.

Даљом анализом задовољства пацијената на дијализи аспектима у оквиру овог домена биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су дали потврдан или одричан одговор.

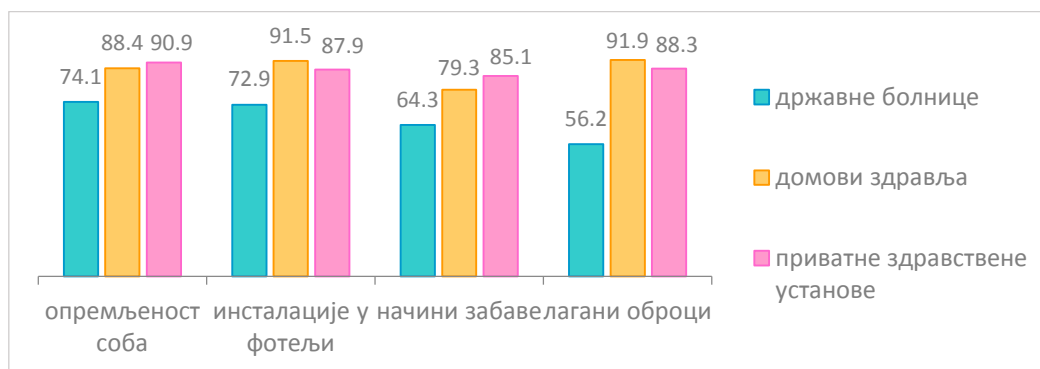
Од укупног броја испитаника који су одговорили на питање и на које се оно односи, 80% је задовољно инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, док је нешто нижи проценат оних који су задовољни начинима забаве током поступка дијализе (72,7%) и лаганим оброком који им се послужује (70,1%). Опремљеношћу соба за дијализу најзадовољнији су испитаници у ДЗ Обреновац (100%) и СБ „Fresenius МС“ Јурија Гагарина (97,7%), а најмање задовољни пацијенти у КЦС 49,2% и ДЗ Барајево (60%). Сви пацијенти у УДК и готово сви у ДЗ Обреновац (98,9%) задовољни су инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, док је најмање учешће задовољних у КЦС (51%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (58,8%). Више од 90% испитаника у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, ДЗ Обреновац и обе болнице „Fresenius МС“ задовољно је начинима забаве током поступка дијализе (ТВ, часописи, итд.), док је најмање задовољних у КБЦ „Земун“ (28,6%). Највеће учешће задовољних пацијената лаганим оброком који има се послужује је у ДЗ Обреновац, а најмање у СБ за интерне болести Младеновац и КБЦ „Земун“ (Табела 11).

Табела 11. Процент пацијената који су задовољни опремљеношћу соба, инсталацијама, начинима забаве и obroком, према здравственим установама

	Опремљеност соба за дијализу		Инсталације у фотељи или дијализној постељи		Забава током поступка дијализе		Легани оброк који се послужује	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>286</b>	<b>74.1</b>	<b>258</b>	<b>72.9</b>	<b>223</b>	<b>64.3</b>	<b>218</b>	<b>56.2</b>
КБЦ „Звездара“	77	81.9	66	75.9	29	38.2	50	53.8
КБЦ „Земун“	33	63.5	37	82.2	12	<b>28.6</b>	21	42.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	48	75.0	40	58.8	54	83.1	41	58.6
Клинички центар Србије	30	<b>49.2</b>	26	<b>51.0</b>	40	66.7	29	47.5
Универзитетска дечја клиника	9	81.8	9	<b>100.0</b>	9	90.0	9	75.0
СБ за ендемску нефропатију	60	89.6	56	91.8	60	93.8	54	80.6
СБ за интерне болести	29	78.4	24	72.7	19	63.3	14	<b>40.0</b>
<b>Домови здравља</b>	<b>76</b>	<b>88.4</b>	<b>75</b>	<b>91.5</b>	<b>65</b>	<b>79.3</b>	<b>79</b>	<b>91.9</b>
ДЗ Барајево	15	60.0	17	73.9	7	33.3	22	88.0
ДЗ Обреновац	61	<b>100.0</b>	58	98.9	58	95.1	57	<b>93.4</b>
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>362</b>	<b>76.7</b>	<b>333</b>	<b>76.4</b>	<b>288</b>	<b>67.1</b>	<b>297</b>	<b>62.7</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>180</b>	<b>90.9</b>	<b>175</b>	<b>87.9</b>	<b>165</b>	<b>85.1</b>	<b>173</b>	<b>88.3</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	84	97.7	78	91.8	82	<b>98.8</b>	76	90.5
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	58	95.1	55	91.7	56	93.3	54	91.5
СБ „Medicon“	38	74.5	42	77.8	27	52.9	43	81.1
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>542</b>	<b>80.9</b>	<b>508</b>	<b>80.0</b>	<b>453</b>	<b>72.7</b>	<b>470</b>	<b>70.1</b>

Највећи проценат пацијената задовољних опремљеношћу соба за дијализу и начинима забаве током поступка дијализе је у приватним здравственим установама, а задовољних инсталацијама у фотељи или дијализној постељи и леганим obroком који се послужује највише је у домовима здравља. Најнезадовољнији наведеним аспектима су испитаници у државним болницама (Графикон 19). Разлике између типова здравствених установа су статистички значајне у односу на задовољство опремљеношћу соба ( $\chi^2=27,514$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), инсталацијама у фотељи и дијализној постељи ( $\chi^2=25,787$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), начинима забаве током дијализе ( $\chi^2=29,142$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и леганим obroцима који се послужују пацијентима ( $\chi^2=86,207$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ).

Графикон 19. Процент пацијената који су задовољни опремљеношћу соба, инсталацијама, начинима забаве и obroком, према типу здравствене установе



Испитаници у приватним здравственим установама статистички значајно су задовољнији него у државним, и то у погледу опремљености соба ( $\chi^2=18,235$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), инсталација у фотељи/дијализној постељи ( $\chi^2=11,419$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,001$ ), начина забаве током дијализе ( $\chi^2=21,618$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ) и лаганог оброка који се послужује пацијентима ( $\chi^2=43,421$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ).

У вези са задовољством опремљеношћу соба за дијализу, пацијенти су имали могућност да се изјасне који аспект би требало побољшати, што је учинио сваки пети испитаник. Највећи број незадовољних пацијената сматра да је потребно унапредити расположиви простор (9,2%), а затим температуру просторије (6,3%) и простор за одмор (5,7%). Око 3% испитаника незадовољно је осветљењем просторије и око 2% нивоом буке, док је 3,5% њих навела неки други аспект (квалитет душека и кревета, хигијена простора и др).

Од укупног броја испитаника, 56,5% је одговорило да им одговара приступ гардероби (тушеви), а 25,7% испитаника се изјаснило да им не одговара. На 8,4% испитаника ово питање није применљиво, док 9,4% њих није одговорило на ово питање. Петина од укупног броја испитаника одговорила је да није задовољна условима у чекаоници (клима/грејање), док је оних који су задовољни овим аспектом 74,9%. Питање није применљиво на 2,3% испитаника, а 3% испитаника није одговорило на ово питање. Условима у гардероби задовољно је 60,4% од укупног броја испитаника, док 28,7% није задовољно. На 5,5% испитаника ово питање није применљиво, док на питање није одговорио готово исти проценат испитаника (5,4%). Више од две трећине испитаника (68,8%) задовољно је условима у тоалету, док је нешто мање од четвртине (24,2%) незадовољних. На 2% испитаника питање о задовољству тоалетом није применљиво, док 5% њих није одговорило на ово питање.

Даљом анализом задовољства пацијената на дијализи приступом гардероби, условима у чекаоници, условима у гардероби и тоалету биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су дали потврдан или одричан одговор.

Од укупног броја пацијента који су одговорили на питање да ли им одговара приступ гардероби, потврдно се изјаснило 68,7%. Четири петине испитаника (79%) задовољно је условима у чекаоници, више од две трећине (67,8%) условима у гардероби и готово три четвртине (73,9%) условима у тоалету. Највеће учешће испитаника задовољних приступом гардероби је у ДЗ Обреновац (98,4%), условима у чекаоници у УДК (100%), а условима у гардероби и у тоалету у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска. У КБЦ „Звездара“ је најмање задовољних приступом гардероби (30%), условима у гардероби (31,2%) и условима у тоалету (28%), док су условима у чекаоници најнезадовољнији пацијенти у ДЗ Барајево (Табела 12).

Свим претходно наведеним аспектима најзадовољнији су пацијенти на дијализи у приватним здравственим установама, док је најмање задовољних у државним болницама (Графикон 20). Разлика између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу задовољства приступом гардероби ( $\chi^2=97,844$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), условима у чекаоници ( $\chi^2=18,928$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), условима у гардероби ( $\chi^2=95,266$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и условима у тоалету ( $\chi^2=130,056$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ).

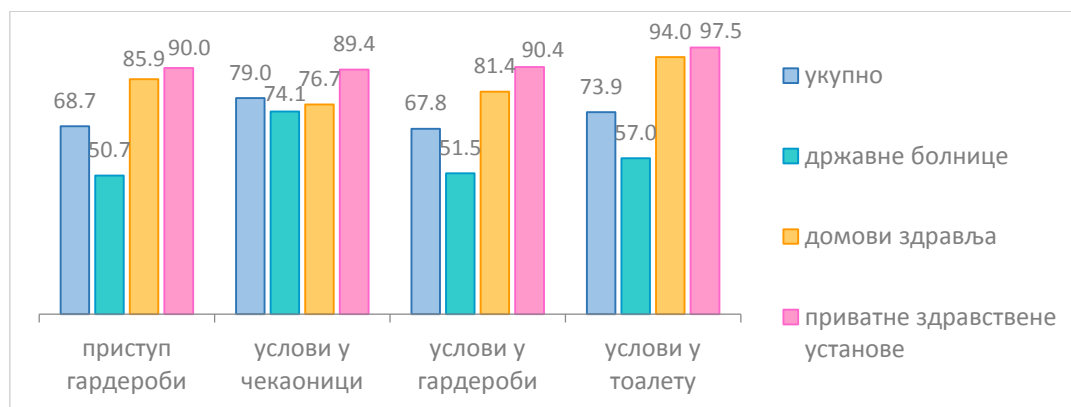
И са претходна четири наведена аспекта задовољства пацијенти у приватним здравственим установама су статистички значајно задовољнији од пацијената у државним установама, и то приступом гардероби ( $\chi^2=59,489$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), условима у чекаоници ( $\chi^2=18,628$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), гардероби ( $\chi^2=67,021$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ) и тоалету ( $\chi^2=81,126$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ).



Табела 12. Процент пацијената који су задовољни приступом гардероби, условима у чекаоници, условима у гардероби и условима у тоалету, према здравственим установама

	Приступ гардероби		Услови у чекаоници		Услови у гардероби		Услови у тоалету	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>154</b>	<b>50.7</b>	<b>283</b>	<b>74.1</b>	<b>177</b>	<b>51.5</b>	<b>213</b>	<b>57.0</b>
КБЦ „Звездара“	24	30.0	55	60.4	29	31.2	26	28.0
КБЦ „Земун“	10	34.5	45	88.2	19	55.9	40	85.1
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	34	59.6	53	76.8	38	57.6	44	69.8
Клинички центар Србије	23	44.2	25	45.5	24	43.6	23	40.4
Универзитетска дечја клиника	9	81.8	12	100.0	11	91.7	9	75.0
СБ за ендемску нефропатију	37	80.4	59	88.1	37	77.1	49	73.1
СБ за интерне болести	17	58.6	34	91.9	19	52.8	22	62.9
<b>Домови здравља</b>	<b>73</b>	<b>85.9</b>	<b>66</b>	<b>76.7</b>	<b>70</b>	<b>81.4</b>	<b>79</b>	<b>94.0</b>
ДЗ Барајево	13	54.2	10	40.0	14	56.0	19	82.6
ДЗ Обреновац	60	98.4	56	91.8	56	91.8	60	98.4
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>227</b>	<b>58.4</b>	<b>349</b>	<b>74.6</b>	<b>247</b>	<b>57.4</b>	<b>292</b>	<b>63.8</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>171</b>	<b>90.0</b>	<b>178</b>	<b>89.4</b>	<b>178</b>	<b>90.4</b>	<b>192</b>	<b>97.5</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	78	91.8	84	97.7	78	91.8	85	98.8
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	55	98.2	57	95.0	59	98.3	59	100.0
СБ „Medicon“	38	77.6	37	69.8	41	78.8	48	92.3
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>396</b>	<b>68.7</b>	<b>527</b>	<b>79.0</b>	<b>425</b>	<b>67.8</b>	<b>484</b>	<b>73.9</b>

Графикон 20. Процент пацијената који су задовољни приступом гардероби, условима у чекаоници, условима у гардероби и условима у тоалету

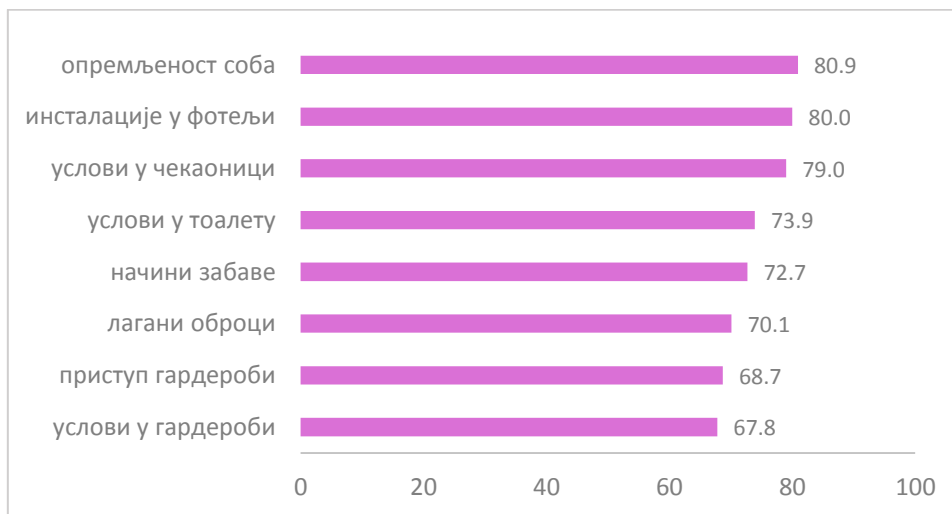


Пацијенти на дијализи у Швајцарској у већој мери него у Београду су задовољни опремљеношћу собе за дијализу (91,7% задовољних), инсталацијама у фотељи или дијализној постељи (97,5%), начинима забаве током дијализе (85,3%), оброком који се послужује пацијентима (90,9%), као и приступом гардероби (76,9%)<sup>16</sup>. 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 чекаоници<sup>18</sup>. У Енглеској, просечна оцена задовољства пацијената на дијализи физичким окружењем, 2017. године повећала се у односу на 2016. годину, и износила је 6,1 (на седмостепеној скали)<sup>12</sup>.

## Домен 2 Резиме

Међу аспектима задовољства у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе пацијенти на дијализи су најбоље оценили опремљеност соба за дијализу и инсталације у фотељи или дијализној постељи, а најлошије услове и приступ гардероби (Графикон 21).

Графикон 21. Процент задовољних пацијената аспектима у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе



Опремљеношћу соба за дијализу, лаганим оброцима који се служе пацијентима и присупом гардероби најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац, инсталацијама у фотељи или дијализној постељи и условима у чекаоници пацијенти у УДК, условима у гардероби и тоалету пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска, а начинима забаве током дијализе у СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина. Највеће учешће незадовољних пацијената опремљеношћу соба и инсталацијама у фотељи је у КЦС, приступом, као и условима у гардероби и тоалету у КБЦ „Звездара“, начинима забаве током дијализе у КБЦ „Земун“, лаганим оброцима у СБ за интерне болести Младеновац и условима у чекаоници у ДЗ Барајево.

Већину наведених аспеката задовољства најбоље су оценили испитаници у приватним здравственим установама, осим инсталација у фотељи и лаганих оброка којима су најзадовољнији испитаници у домовима здравља. Свим наведеним аспектима најнезадовољнији су испитаници из државних болница.

Истовремено, свим аспектима у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе задовољнији су испитаници у приватним него у државним здравственим установама.

## Домен 3: О Вашим хемодијализама

### Брига медицинског особља

- Брига медицинских сестара
- Брига 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 режимима лечења

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

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

- Брига медицинског особља
- Права пацијента и безбедност поступка дијализе
- Компликације дијализе и придржавање режимима лечења

### Брига медицинског особља

Истраживања су јасно показала повезаност задовољства пацијаната на дијализи са перцепцијом пацијената подршке коју пружају медицинске сестре и лекари<sup>14</sup>. 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 на придржавање пацијената режиму лечења, као и сарадњу приликом третмана, који су већ идентификовани као основне одреднице очекиваног трајања живота и морбидитета<sup>19</sup>. 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 болесника<sup>7</sup>.

#### Резултати

Од укупног броја испитаника 94% је задовољно је како медицинске сестре током дијализе брину о њима, док је нешто мање њих, 90,8% задовољно бригом лекара. Учесталост лекарских прегледа задовољно је 88,4% испитаника, а могућношћу личних консултација са лекаром чак 94,9% њих (Табела 13).

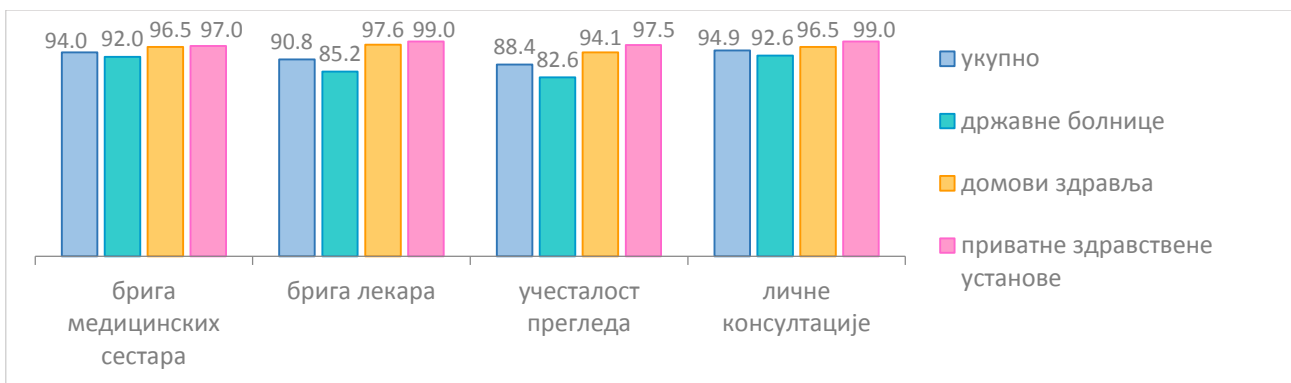
Табела 13. Процент пацијената који су задовољни бригом медицинских сестара и лекара о њима током дијализе, учесталост лекарских прегледа и могућношћу личних консултација са лекаром, према здравственим установама

	Брига мед. сестара		Брига лекара		Учесталост прегледа		Личне консултације	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>368</b>	<b>92.0</b>	<b>335</b>	<b>85.2</b>	<b>323</b>	<b>82.6</b>	<b>362</b>	<b>92.6</b>
КБЦ „Звездара“	94	98.9	83	87.4	79	82.3	88	91.7
КБЦ „Земун“	42	<b>75.0</b>	42	80.8	42	87.5	49	94.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	61	91.0	56	82.4	55	78.6	62	91.2
Клинички центар Србије	61	96.8	48	<b>80.0</b>	43	<b>71.7</b>	51	89.5
Универзитетска дечја клиника	12	<b>100.0</b>	11	91.7	11	91.7	10	<b>83.3</b>
СБ за ендемску нефропатију	68	97.1	64	92.8	62	91.2	66	95.7
СБ за интерне болести	30	81.1	31	83.8	31	83.8	36	97.3
<b>Домови здравља</b>	<b>83</b>	<b>96.5</b>	<b>82</b>	<b>97.6</b>	<b>80</b>	<b>94.1</b>	<b>82</b>	<b>96.5</b>
ДЗ Барајево	22	88.0	22	95.7	22	91.7	22	91.7
ДЗ Обреновац	61	<b>100.0</b>	60	98.4	58	95.1	60	98.4
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>451</b>	<b>92.8</b>	<b>417</b>	<b>87.4</b>	<b>403</b>	<b>84.7</b>	<b>444</b>	<b>93.3</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>197</b>	<b>97.0</b>	<b>196</b>	<b>99.0</b>	<b>192</b>	<b>97.5</b>	<b>194</b>	<b>99.0</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	83	95.4	84	98.8	83	98.8	82	<b>100.0</b>
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	59	98.3	59	<b>100.0</b>	59	<b>100.0</b>	59	<b>100.0</b>
СБ „Medicon“	55	98.2	53	98.1	50	92.6	53	96.4
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>648</b>	<b>94.0</b>	<b>613</b>	<b>90.8</b>	<b>595</b>	<b>88.4</b>	<b>638</b>	<b>94.9</b>

Сви пацијенти у УДК и ДЗ Обреновац су задовољни бригом медицинских сестара о њима, док је највише незадовољних овим аспектом у КБЦ „Земун“ (25%) и СБ за интерне болести Младеновац (18,9%). Преко 90% испитаника у свим приватним здравственим установама, оба дома здравља, УДК и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац задовољно је бригом лекара, док је највише незадовољних у КЦС и КБЦ „Земун“, око петина испитаника. Учесталост лекара прегледа најзадовољнији су пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска, а најнезадовољнији у КЦС. Сви испитаници у обе СБ „Fresenius MC“ навели су да имају могућност личних консултација са лекаром, док је најмање оваквих пацијената у УДК (Табела 13).

Свим наведеним аспектима, најзадовољнији су испитаници у приватним здравственим установама, а најмање задовољни у државним болницама и ова разлика је статистички значајна у погледу задовољства бригом медицинских сестара ( $\chi^2=7,187$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,028$ ), задовољства бригом лекара ( $\chi^2=35,159$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), задовољства учесталост лекара прегледа ( $\chi^2=31,298$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и могућношћу личних консултација са лекаром ( $\chi^2=11,595$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,003$ ) (Графикон 22).

Графикон 22. Процент пацијената који су задовољни бригом медицинских сестара и лекара о њима током дијализе, учесталост лекара прегледа и могућношћу личних консултација са лекаром



У приватним здравственим установама испитаници су статистички значајно задовољнији бригом медицинских сестара ( $\chi^2=4,613$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,032$ ), лекара ( $\chi^2=22,449$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), учесталост лекара прегледа ( $\chi^2=22,272$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ) и могућношћу личних консултација са лекаром ( $\chi^2=9,398$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,002$ ).

У вези са задовољством бригом медицинских сестара и лекара о пацијентима током дијализе, испитаници су имали могућност да се изјасне који аспект би требало побољшати, што је учинило 58 испитаника (8,2%) када је у питању задовољство бригом медицинских сестара и 76 њих (10,8%) када је у питању задовољство бригом лекара. У погледу задовољства бригом медицинских сестара о пацијентима, највећи број незадовољних пацијената сматра да је потребно унапредити аспект хитног одазивања на позив (21 испитаник или 3% од укупног броја испитаника) и пажњу коју медицинске сестре посвећују болести (20 испитаника или 2,8%). По 11 испитанка или 1,6% сматра да би требало унапредити време које медицинске сестре посвећују слушању пацијената и пажњу коју посвећују болу, 10 њих (1,4%) изјаснило се да је потребно унапредити пажњу која се посвећује мишљењу пацијената, док би 5 испитаника (0,7%) желело да има веће могућности за постављање питања медицинским сестрама. Остали аспекти у вези са бригом медицинских сестара које би по мишљењу пацијената требало унапредити су питање хигијене, као и обезбеђености довољног броја особља.

Око 4,5% од укупног броја или 31 испитаник сматра да би лекари требало више пажње да посвећују болести, а око 3% или 22 испитаника мишљењу пацијената. За један мање, односно 21 испитаник (3%) сматра да би требало унапредити аспект хитног одазивања лекара на позив, а по 20 испитаника (2,8%) време за слушање и могућност постављања питања лекарима. Према мишљењу 13 пацијената (1,8%) лекари би требало више пажње да посвећују болу.

Задовољство начином на који медицинско особље брине о пацијентима током дијализеу Енглеској је аспект оцењен просечном оценом 6 (на седмостепеној скали)<sup>12</sup>, док је овај аспект у Швајцарској оцењен највишом оценом<sup>14</sup>. Слично је и у Египту, где су пацијенти такође најзадовољнији аспектима бриге од стране лекара, а затим и медицинских сестара<sup>17</sup>. 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 лекари<sup>9</sup>. Три четвртине пацијената на дијализи у Судану задовољно је бригом медицинских сестара<sup>18</sup>, што је мање него у Београду.

### Права пацијента и безбедност поступка дијализе

Здравствена заштита усмерена на пацијента повезана је са већим степеном придржавања пацијената режимима лечења и бољим клиничким исходима<sup>20</sup>. 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 дијализа<sup>19</sup>. 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 здрављем<sup>21</sup>.

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<sup>19,22</sup>. Само неки аспекти у којима се јављају безбедносни ризици односе се на квалитет воде, употребу мембрана и контролу инфекције<sup>22</sup>. Стога је, у циљу креирања културе безбедности у дијализним центрима, важно идентификовати безбедносне ризике, укључујући и оне перцепиране од стране самих пацијената.

### Резултати

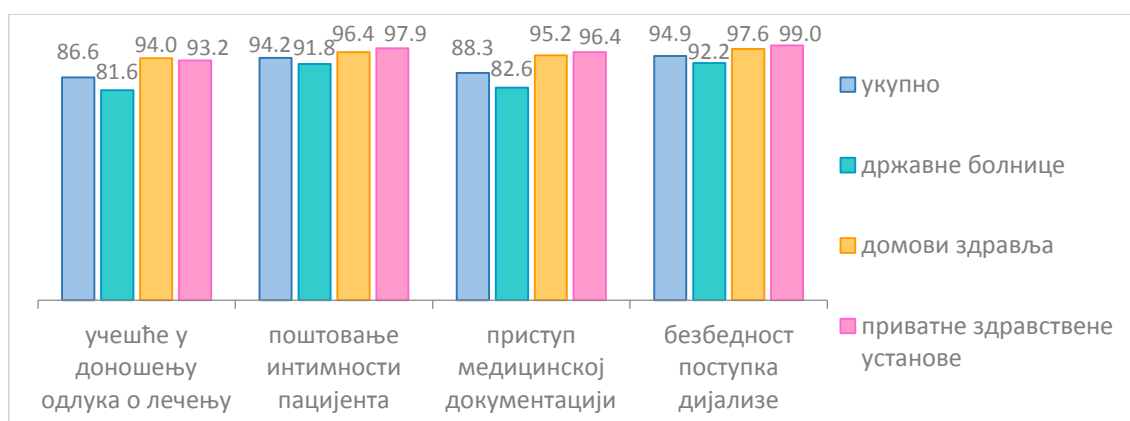
Већина испитаника, 86,6% навела је да може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели. Највише ових испитаника је у ДЗ Обреновац (100%), док у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ око 30% и у КБЦ „Земун“ и КЦС готово четвртина пацијената нема ову могућност. Још већи проценат испитаника, 94,2%, задовољан је поштовањем њихове интимности током посете и/или клиничког прегледа. Овим аспектом задовољни су сви пацијенти у ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius МС“ Драгачевска и више од 95% пацијената у КБЦ „Звездара“, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, СБ за интерне болести Младеновац и СБ „Fresenius МС“ Јурија Гагарина. У КЦС, са друге стране, највише је незадовољних, нешто преко 20%. Приступом медицинској документацији задовољно је укупно 88,3% испитаника. И овим аспектом најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац, као и СБ „Fresenius МС“ Јурија Гагарина, док су најнезадовољнији УДК (50%) и КЦС (63,2%). Већина пацијената (94,9%) сматра да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе. У свим здравственим установама проценат ових пацијената је већи од 90%, осим у КЦС (82,5%) (Табела 14).

Табела 14. Процент пацијената који су задовољни учешћем у доношењу одлука о лечењу, поштовањем интимности током прегледа, приступом медицинској документацији и безбедношћу поступка дијализе

	Учешће у доношењу одлука о лечењу		Поштовање интимности током прегледа		Приступ медицинској документацији		Безбедност поступка дијализе	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>305</b>	<b>81.6</b>	<b>348</b>	<b>91.8</b>	<b>313</b>	<b>82.6</b>	<b>354</b>	<b>92.2</b>
КБЦ „Звездара“	75	81.5	90	95.7	86	89.6	91	94.8
КБЦ „Земун“	35	76.1	45	91.8	37	80.4	44	93.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	44	<b>69.8</b>	57	90.5	58	86.6	62	91.2
Клинички центар Србије	45	76.3	46	<b>79.3</b>	36	63.2	47	<b>82.5</b>
Универзитетска дечја клиника	11	91.7	10	83.3	6	<b>50.0</b>	12	<b>100.0</b>
СБ за ендемску нефропатију	64	97.0	65	97.0	59	90.8	64	95.5
СБ за интерне болести	31	86.1	35	97.2	31	86.1	34	91.9
<b>Домови здравља</b>	<b>78</b>	<b>94.0</b>	<b>80</b>	<b>96.4</b>	<b>80</b>	<b>95.2</b>	<b>83</b>	<b>97.6</b>
ДЗ Барајево	17	77.3	19	86.4	19	82.6	22	91.7
ДЗ Обреновац	61	<b>100.0</b>	61	<b>100.0</b>	61	<b>100.0</b>	61	<b>100.0</b>
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>383</b>	<b>83.8</b>	<b>428</b>	<b>92.6</b>	<b>393</b>	<b>84.9</b>	<b>437</b>	<b>93.2</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>178</b>	<b>93.2</b>	<b>189</b>	<b>97.9</b>	<b>187</b>	<b>96.4</b>	<b>190</b>	<b>99.0</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	77	97.5	81	98.8	81	<b>100.0</b>	80	98.8
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	55	93.2	58	<b>100.0</b>	57	96.6	58	<b>100.0</b>
СБ „Medicon“	46	86.8	50	94.3	49	90.7	52	98.1
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>561</b>	<b>86.6</b>	<b>617</b>	<b>94.2</b>	<b>580</b>	<b>88.3</b>	<b>627</b>	<b>94.9</b>

Највише пацијената који имају могућност да учествују у доношењу одлука о свом лечењу је у домовима здравља, а затим у приватним здравственим установама, док су аспектом поштовања интимности пацијената током посете и/или клиничког прегледа, могућношћу увида у медицинску документацију и безбедношћу поступка дијализе најзадовољнији у приватним здравственим установама, а најнезадовољнији такође у државним болницама (Графикон 23). Статистичка значајност разлике у задовољству између типова здравствених установа, бележи се како у погледу могућности учествовања у доношењу одлука о лечењу ( $\chi^2=19,232$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), поштовања интимности пацијента ( $\chi^2=9,559$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,008$ ), тако и могућности увида у медицинску документацију ( $\chi^2=28,146$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и безбедности поступка дијализе ( $\chi^2=12,584$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,001$ ).

Графикон 23. Процент пацијената који су задовољни учешћем у доношењу одлука о лечењу, поштовањем интимности током прегледа, приступом медицинској документацији и безбедношћу поступка дијализе





Пацијенти у приватним здравственим установама у односу на пацијенте у државним установама су статистички значајно задовољнији са могућношћу да учествују у доношењу одлука о свом лечењу ( $\chi^2=10,210$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,001$ ), поштовањем интимности пацијената током посете и/или клиничког прегледа ( $\chi^2=6,962$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,008$ ), могућношћу увида у медицинску документацију ( $\chi^2=17,507$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ) и безбедношћу поступка дијализе ( $\chi^2=9,332$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,002$ ).

Док су пацијенти на дијализи у Енглеској аспект поштовања интимности пацијента током прегледа оценили највишом оценом (6,4 на седмостепеној скали), аспект задовољства могућношћу учешћа у доношењу одлука о сопственом лечењу оцењен је са најмањом оценом (5,5 на седмостепеној скали)<sup>12</sup>. 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)<sup>14</sup>. 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 Београда<sup>22</sup>. 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)<sup>14</sup>.

### Компликације дијализе и придржавање режимима 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 повраћање<sup>23</sup>.

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 компликација<sup>24</sup>. Међутим, истраживања показују да се бар око половине пацијената не придржава неких од аспеката режима лечења. Непридржавање режиму 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<sup>24,25</sup>.

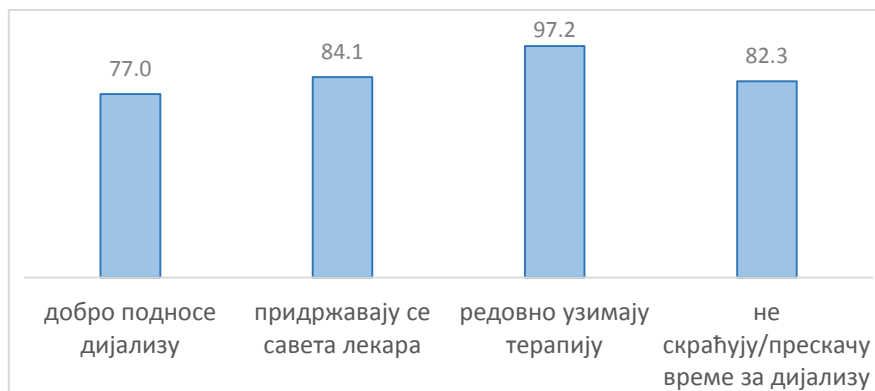
### Резултати

Од укупног броја испитаника нешто више од три четвртине (77%) добро подноси дијализу. Око 84% испитаника навело је да се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, док је већина пацијената навела да редовно узима лекове (97,2%). На питање да ли скраћују/прескачу време које је одређено за дијализу, 82,3% пацијената одговорило је негативно (Графикон 24).

Највише испитаника који добро подносе дијализу је у ДЗ Обреновац (96,7%) и СБ „Fresenius MC“ Драгачевска (93,2%), а најмање у СБ за интерне болести у Младеновцу, око 57%. У УДК сви пацијенти се придржавају савета лекара, док је најмање ових пацијената у КБЦ „Земун“ (72,5%). У три установе, КБЦ „Звездара“, ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Драгачевска, сви пацијенти навели су да се придржавају прописане медикаментозне терапије, док се у ДЗ Барајево чак 16% пацијената не придржава овог аспекта режима лечења. Највише пацијената који поштују време предвиђено за дијализу је у СБ за интерне болести Младеновац, а најмање у ДЗ Обреновац, 65,6% (Табела 15).



Графикон 24. Процент пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу

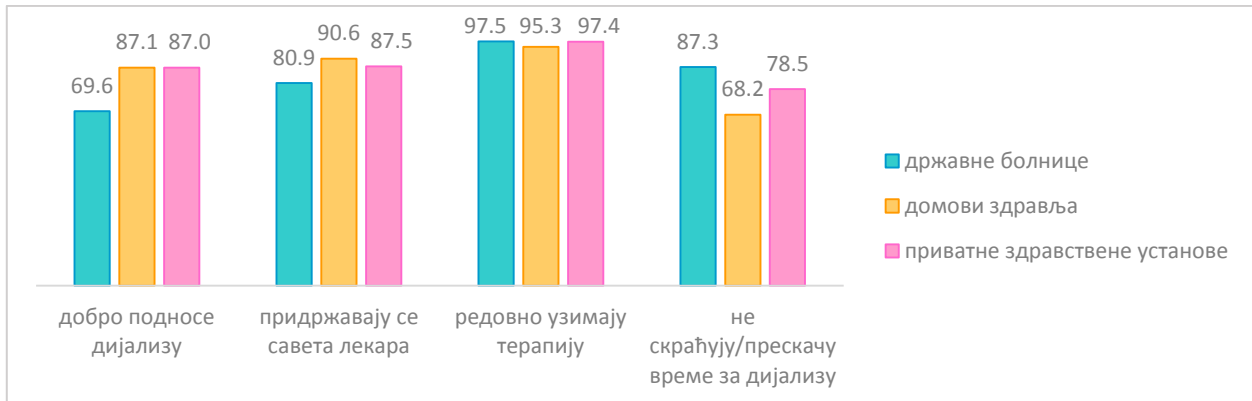


Табела 15. Процент пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу, према здравственим установама

	Добро подnose дијализу		Придржавају се савета лекара		Редовно узимају лекове		Не скраћују/прескачу време за дијализу	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>261</b>	<b>69.6</b>	<b>314</b>	<b>80.9</b>	<b>388</b>	<b>97.5</b>	<b>343</b>	<b>87.3</b>
КБЦ „Звездара“	67	73.6	77	82.8	97	100.0	83	86.5
КБЦ „Земун“	32	65.3	37	72.5	51	94.4	45	88.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	48	71.6	61	87.1	67	97.1	56	82.4
Клинички центар Србије	45	78.9	48	81.4	59	96.7	52	85.2
Универзитетска дечја клиника	8	72.7	12	100.0	11	91.7	11	91.7
СБ за ендемску нефропатију	45	63.1	53	77.9	68	98.6	62	91.2
СБ за интерне болести	41	57.1	26	74.3	35	97.2	34	91.9
<b>Домови здравља</b>	<b>74</b>	<b>87.1</b>	<b>77</b>	<b>90.6</b>	<b>82</b>	<b>95.3</b>	<b>58</b>	<b>68.2</b>
ДЗ Барајево	15	62.5	19	76.0	21	84.0	18	75.0
ДЗ Обреновац	59	96.7	58	96.7	61	100.0	40	65.6
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>335</b>	<b>72.8</b>	<b>391</b>	<b>82.7</b>	<b>470</b>	<b>97.1</b>	<b>401</b>	<b>83.9</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>167</b>	<b>87.0</b>	<b>168</b>	<b>87.5</b>	<b>190</b>	<b>97.4</b>	<b>153</b>	<b>78.5</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	69	84.1	70	86.4	81	96.4	65	77.4
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	55	93.2	56	94.9	58	100.0	48	81.4
СБ „Medicon“	43	84.3	42	80.8	51	96.2	40	76.9
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>502</b>	<b>77.0</b>	<b>559</b>	<b>84.1</b>	<b>660</b>	<b>97.2</b>	<b>554</b>	<b>82.3</b>

У домовима здравља и приватним здравственим установама веће је учешће пацијената који добро подnose дијализу, него у болницама, и ова разлика је статистички значајна ( $\chi^2=27,242$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ). Такође, у домовима здравља је највеће учешће пацијената који су навели да се придржавају савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, а у државним болницама најмање (Графикон 25). И и овом погледу разлика између типова здравствених установа је статистички значајна ( $\chi^2=7,240$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,027$ ). Са друге стране у државним болницама је највише пацијената који редовно узимају терапију и не скраћују/прескачу време за дијализу. Разлика између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу поштовања времена за дијализу ( $\chi^2=20,215$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), али не и у погледу придржавања пацијената прописаној терапији ( $\chi^2=1,244$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,537$ ).

Графикон 25. Процент пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу према типу здравствене установе



Пацијенти у приватним здравственим установама боље подносе дијализу него пацијенти у државним установама и та разлика је статистички значајна ( $\chi^2=15,318$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ). Пацијенти у приватним здравственим установама се и у већој мери придржавају савета лекара ( $\chi^2=2,384$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,123$ ) и редовно узимају терапију ( $\chi^2=0,055$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,814$ ), али та разлика није статистички значајна. Са друге стране, пацијенти у државним здравственим установама више се придржавају времена предвиђеног за дијализу, међутим ни та разлика није статистички значајна ( $\chi^2=2,805$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,094$ ).

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 леђима<sup>23</sup>. 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 дијализом<sup>26</sup>. Међу пацијентима у Индији нешто више од половине (51,4%) има компликације повезане са дијализом<sup>27</sup>. У истом истраживању показано је и да 88,6% пацијената (више него 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 свим аспектима режима лечења дијализом<sup>28,29</sup>.

### Домен 3 Резиме

Готово сви испитаници у београдским дијализним центрима редовно узимају медикаментозну терапију (Графикон 26). У свим здравственим установама проценат пацијената који се придржавају овог режима лечења је преко 90%, осим у ДЗ Барајево где износи 84%. Процент пацијената који се придржава савета лекара креће се од 72,5% у КБЦ „Земун“ до 100% у УДК, а проценат пацијената који не прескачу/скраћују време за дијализу од 65,6% у ДЗ Обреновац до 92% у СБ за интерне болести Младеновац. Истовремено, у ДЗ Обреновац највеће је учешће испитаника који су изјавили да добро подносе дијализу, а у СБ за интерне болести Младеновац најмање.

У домовима здравља је највише пацијената који добро подносе дијализу и придржавају се савета лекара, док их је у државним болницама најмање. Обрнуто је када су у питању придржавање терапији лековима и поштовању времена предвиђеног за дијализу.

У приватним здравственим установама пацијенти су чешће изјављивали да добро подносе дијализу, придржавају се савета лекара и редовно узимају лекове него у државним, док се пацијенти у државним здравственим установама боље придржавају термина предвиђених за третман дијализом.

Међу аспектима задовољства у оквиру домена О Вашим хемодијализама пацијенти су најзадовољнији безбедношћу поступка дијализе и могућношћу личних консултација са лекаром, а најмање задовољни могућношћу учешћа у доношењу одлука о свом лечењу (Графикон 26).

Графикон 26. Процент пацијената који су се позитивно изјаснили о аспектима у оквиру домена О Вашим хемодијализама



Бригом лекара, учесталомшћу лекарских прегледа и могућношћу личних консултација са лекаром најзадовољнији су пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска, могућношћу учешћа у доношењу одлука о лечењу у ДЗ Обреновац, а поштовањем интимности пацијента и безбедношћу поступка дијализе пацијенти у обе ове установе. Поред испитаника у ДЗ Обреновац бригом медицинских сестара најзадовољнији су и у УДК, а могућношћу приступа медицинској документацији и у СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина. Са четири од наведених осам аспеката задовољства, и то бригом лекара, учесталомшћу лекарских прегледа, поштовањем интимности пацијента и безбедношћу поступка дијализе, најмање су задовољни испитаници у КЦС. Могућношћу личних консултација са лекаром и могућношћу приступа медицинској документацији најнезадовољнији су пацијенти у УДК, бригом медицинских сестара у КБЦ „Земун“ и могућношћу учешћа у доношењу одлука о лечењу у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“.

Свим наведеним аспектима задовољства пацијената на дијализи у оквиру овог домена најзадовољнију су испитаници у приватним здравственим установама, осим могућношћу учешћа у доношењу одлука о лечењу, чиме су најзадовољнији пацијенти у домовима здравља. У државним болницама је највеће учешће незадовољних пацијената свим наведеним аспектима.

Такође, свим аспектима задовољства из домена О Вашим хемодијализама задовољнији су пацијенти у приватним него у државним здравственим установама.

## Домен 4: О информацијама које сте добили пре почетка терапије

### 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 стиловима 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 информацијама које сте добили пре почетка терапије“ издваја се пет области:

- Информације о дијализи
- Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању
- Информације о стилевима живота
- Лекови и трошкови
- Подршка

### 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 болешћу<sup>30</sup>. 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 болести<sup>31</sup>.

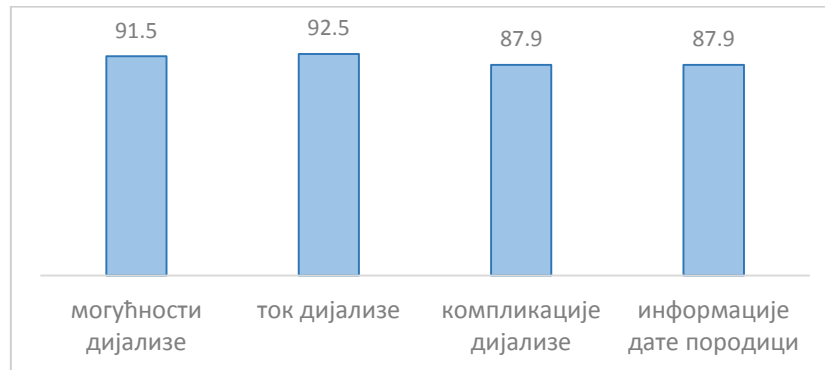
#### *Резултати*

Од укупног броја испитаника, већина, 82,1%, је одговорила да су задовољни информацијама које су добили о могућностима дијализе (перитонеална дијализа, хемодијализа и трансплантација), а сваки тринаести је незадовољан. На 3,7% испитаника ово питање није применљиво, док 6,5% њих није одговорило на ово питање. Од укупног броја испитаника 7% је незадовољно информацијама о току дијализе, док је оних који су задовољни овим аспектом 86,4%. Питање није применљиво на 1,8% испитаника, а 4,8% испитаника није одговорило на ово питање. Информацијама о могућим компликацијама дијализе задовољно је 82,8% од укупног броја испитаника, док 11,4% није задовољно. На 2,7% испитаника ово питање није применљиво, док око 3% није одговорила на ово питање. Сличан проценат испитаника, 80,4%, задовољан је информацијама о њиховом здравственом проблему и третману које су дате породици пацијента, док 11,1% испитаника није задовољан овим аспектом. Питање није применљиво на 4,4% испитаника и готово исто толико (4,1%) није одговорило на питање.

Даљом анализом задовољства пацијената на дијализи информацијама о могућностима, току дијализе и могућим компликацијама дијализе, као и информацијама о здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици, биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су дали потврдан или одричан одговор.

Од укупног броја пацијента који су одговорили на четири претходно наведена питања, више од 90% њих задовољно је информацијама које су добили о могућностима дијализе (91,5%) и информацијама о току дијализе (92,5%), док је информацијама о могућим компликацијама дијализе и информацијама о пацијентовом здравственом проблему и третману које су дате његовој породици задовољно по 87,9% њих (Графикон 27).

Графикон 27. Процент пацијената који је задовољан информацијама о могућностима, току дијализе и могућим компликацијама дијализе и информацијама о здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици



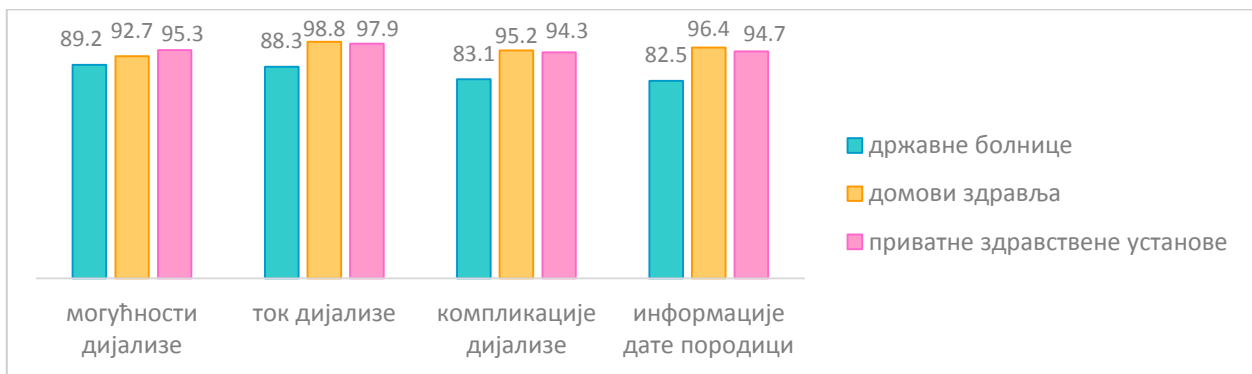
Информацијама које добијају о могућностима дијализе задовољни су сви пацијенти у УДК, информацијама о току дијализе сви пацијенти у ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина, информацијама о компликацијама, такође, сви пацијенти у ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Драгачевска, где је и највеће учешће пацијената задовољних информацијама које се пружају члановима породице пацијената. Информацијама које добијају о току дијализе најнезадовољнији су пацијенти у КБЦ „Земун“, док су са преостала три аспекта најнезадовољнији у КЦС (Табела 16).

Табела 16. Процент пацијената који је задовољан информацијама о могућностима, току дијализе и могућим компликацијама дијализе и информацијама о здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици, према здравственим установама

	Могућности дијализе		Ток дијализе		Компликације дијализе		Информације дате породици	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>321</b>	<b>89.2</b>	<b>333</b>	<b>88.3</b>	<b>320</b>	<b>83.1</b>	<b>306</b>	<b>82.5</b>
КБЦ „Звездара“	86	94.5	89	92.7	82	87.2	79	86.8
КБЦ „Земун“	39	90.7	36	<b>81.8</b>	38	80.9	39	84.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	53	84.1	57	85.1	55	79.7	56	84.8
Клинички центар Србије	45	<b>81.8</b>	50	86.2	42	<b>73.7</b>	39	<b>69.6</b>
Универзитетска дечја клиника	12	<b>100.0</b>	11	91.7	9	75.0	10	83.8
СБ за ендемску нефропатију	59	89.4	60	89.6	61	87.1	56	84.8
СБ за интерне болести	27	90.0	30	90.9	33	91.7	27	79.4
<b>Домови здравља</b>	<b>76</b>	<b>92.7</b>	<b>85</b>	<b>98.8</b>	<b>80</b>	<b>95.2</b>	<b>80</b>	<b>96.4</b>
ДЗ Барајево	19	86.4	24	96.0	20	83.3	21	91.3
ДЗ Обреновац	57	95.0	61	<b>100.0</b>	60	<b>100.0</b>	59	98.3
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>397</b>	<b>89.8</b>	<b>418</b>	<b>90.3</b>	<b>400</b>	<b>85.3</b>	<b>386</b>	<b>85.0</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>181</b>	<b>95.3</b>	<b>190</b>	<b>97.9</b>	<b>183</b>	<b>94.3</b>	<b>180</b>	<b>94.7</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	77	96.3	83	<b>100.0</b>	79	95.2	77	96.3
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	55	94.8	57	98.3	56	<b>100.0</b>	58	<b>100.0</b>
СБ „Medicon“	49	94.2	50	94.3	48	87.3	45	86.5
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>578</b>	<b>91.5</b>	<b>608</b>	<b>92.5</b>	<b>583</b>	<b>87.9</b>	<b>566</b>	<b>87.9</b>

Сви наведеним аспектима најнезадовољнији су испитаници из државних болница. Информацијама о могућностима дијализе најзадовољнији у приватним здравственим установама, а са преостала три аспекта најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља (Графикон 28). Разлика у задовољству између три типа здравствених установа је статистички значајна у погледу информација о могућностима дијализе ( $\chi^2=6,097$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,047$ ), току дијализе ( $\chi^2=22,818$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), компликацијама ( $\chi^2=20,123$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и информација које се пружају члановима породице ( $\chi^2=24,197$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ).

Графикон 28. Процент пацијената који је задовољан 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



Са претходно наведена четири аспекта задовољнији су пацијенти у приватним него у државним здравственим установама, што је и статистички значајно и то у погледу информација о могућностима дијализе ( $\chi^2=5,040$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,025$ ), току дијализе ( $\chi^2=11,615$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,001$ ), могућим компликацијама ( $\chi^2=10,575$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,001$ ), као и информација о здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици ( $\chi^2=11,876$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,001$ ).

### Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању

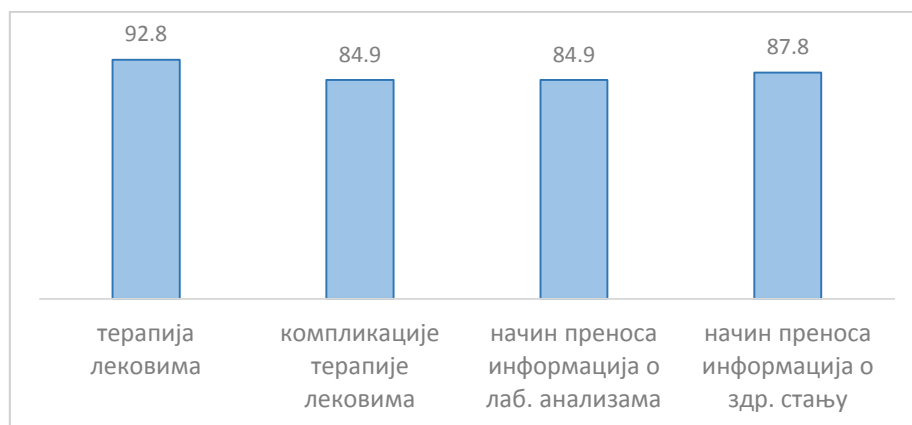
#### Резултати

Од укупног броја испитаника, већина, 87,9%, је одговорила да су задовољни информацијама које су добили о терапији лековима, док је 6,8% незадовољних. На свега 0,6% испитаника ово питање није применљиво, док 4,7% њих није одговорило на ово питање. Од укупног броја испитаника готово 14% је незадовољно информацијама о могућим компликацијама терапије лековима, док је оних који су задовољни овим аспектом нешто више од три четвртине (77,3%). Питање није применљиво на 2,6% испитаника, а 6,4% испитаника није одговорило на ово питање. Начином како се информације о резултатима лабораторијских тестова преносе пацијентима задовољно је 82% од укупног броја испитаника, док 14,6% није задовољно. На 0,9% испитаника ово питање није применљиво, док 2,6% није одговорило на ово питање. Сличан проценат испитаника, 83%, задовољан је начином како им се преносе информације о њиховом здравственом стању, док 11,5% испитаника није задовољан овим аспектом. Питање није применљиво на 0,9% испитаника, док 4,7% њих није одговорило на питање.

Даљом анализом задовољства пацијената на дијализи информацијама које су добили о терапији лековима и могућим компликацијама те терапије, као и начином како се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова и информације о њиховом здравственом стању, биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су дали потврдан или одричан одговор.

Од укупног броја пацијента који су одговорили на четири претходно наведена питања, више од 90% њих задовољно је информацијама које су добили о терапији лековима (92,8%). Исти проценат пацијената задовољно је информацијама о компликацијама терапије лековима и начином како се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова (84,9%), док је начином како се преносе информације о њиховом здравственом стању задовољно 87,8% пацијената (Графикон 29).

Графикон 29. Процент пацијената који је задовољан информацијама о терапији лековима, компликацијама терапије лековима, начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа и здравственом стању



Сви пацијенти у ДЗ Обреновац задовољни су са сва четири наведена аспекта задовољства. Информацијама о терапији лековима, компликацијама терапије лековима и начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа задовољни су и сви пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска. Са свим наведеним аспектима, осим информацијама о компликацијама терапије лекова, најмање су задовољни пацијенти у КЦС (Табела 17).

И са овим аспектима најнезадовољнији су испитаници из државних болница. Начином преноса информација о њиховом здравственом стању најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља, а са преостала три аспекта најзадовољнији су у приватним здравственим установама (Графикон 30). Разлика у задовољству између три типа здравствених установа је статистички значајна у погледу информација о терапији лековима ( $\chi^2=22,127$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), компликацијама терапије лековима ( $\chi^2=53,430$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), начина преноса информација о резултатима лабораторијских анализа ( $\chi^2=70,740$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и начина преноса информација о здравственом стању пацијената ( $\chi^2=42,562$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ).

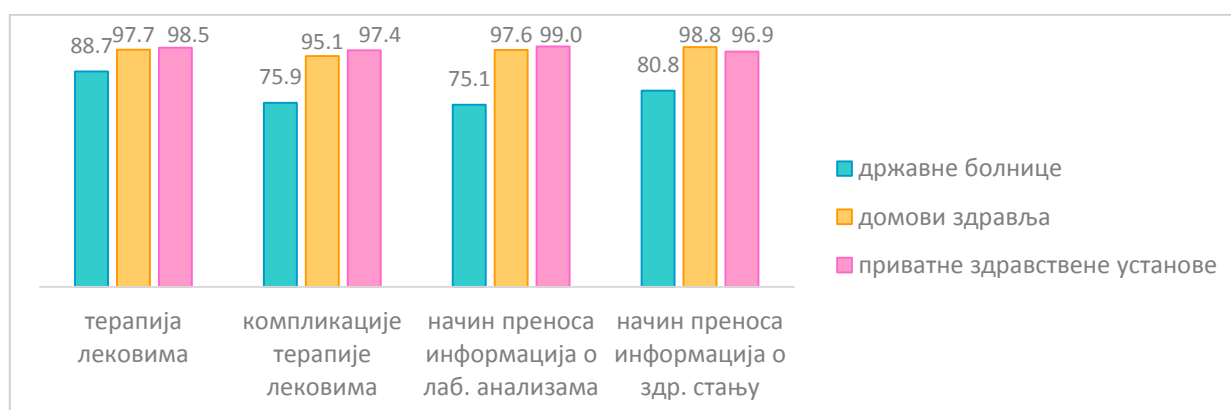
И са претходно наведена четири аспекта задовољнији су пацијенти у приватним него у државним здравственим установама, што је и статистички значајно и то у погледу информација о терапији лековима ( $\chi^2=13,744$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), компликацијама терапије лековима ( $\chi^2=34,147$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа ( $\chi^2=43,435$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), као и начину преноса информација о здравственом стању ( $\chi^2=21,606$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ).



Табела 17. Процент пацијената који је задовољан информацијама о терапији лековима, компликацијама терапије лековима, начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа и здравственом стању, према здравственим установама

	Терапија лековима		Компликације терапије лековима		Начин преноса информација о лаб. анализама		Начин преноса информација о здравственом стању	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>339</b>	<b>88.7</b>	<b>277</b>	<b>75.9</b>	<b>299</b>	<b>75.1</b>	<b>311</b>	<b>80.8</b>
КБЦ „Звездара“	87	93.5	67	75.3	81	81.0	86	87.8
КБЦ „Земун“	44	88.0	36	81.8	34	69.4	36	75.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	55	82.1	43	69.4	56	78.9	52	76.5
Клинички центар Србије	87	81.1	39	69.6	31	53.4	37	64.9
Универзитетска дечја клиника	10	83.3	9	81.8	9	75.0	9	75.0
СБ за ендемску нефропатију	66	94.3	57	83.8	63	87.5	62	91.2
СБ за интерне болести	34	91.9	26	74.3	25	69.4	29	85.3
<b>Домови здравља</b>	<b>84</b>	<b>97.7</b>	<b>78</b>	<b>95.1</b>	<b>82</b>	<b>97.6</b>	<b>83</b>	<b>98.8</b>
ДЗ Барајево	23	92.0	18	81.8	21	91.3	22	95.7
ДЗ Обреновац	61	100.0	60	100.0	61	100.0	61	100.0
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>423</b>	<b>90.4</b>	<b>355</b>	<b>79.4</b>	<b>381</b>	<b>79.0</b>	<b>394</b>	<b>84.0</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>196</b>	<b>98.5</b>	<b>189</b>	<b>97.4</b>	<b>196</b>	<b>99.0</b>	<b>190</b>	<b>96.9</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	84	98.8	80	97.6	85	98.8	82	98.8
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	60	100.0	59	100.0	60	100.0	58	96.7
СБ „Medicon“	52	96.3	50	94.3	51	98.1	50	94.3
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>619</b>	<b>92.8</b>	<b>544</b>	<b>84.9</b>	<b>577</b>	<b>84.9</b>	<b>584</b>	<b>87.8</b>

Графикон 30. Процент пацијената који је задовољан информацијама о терапији лековима, компликацијама терапије лековима, начину преноса информација о резултатима лабораторијских анализа и здравственом стању, према типу здравствене установе



## Информације о стилу живота

### Резултати

Од укупног броја испитаника, већина, 83,5%, је одговорила да су задовољни информацијама које су добили о ограничењима у исхрани, док је сваки девети незадовољан. На 1,6% испитаника ово питање није применљиво, док 4% њих није одговорило на ово питање. Од укупног броја испитаника готово петина је незадовољна информацијама које су добили о физичким активностима у последњих месец дана, док је оних који су задовољни овим аспектом две трећине.

Питање није применљиво на 8,2% испитаника, а 5,8% испитаника није одговорило на ово питање. Информацијама које добијају о сексуалном животу задовољно је нешто мање од половине од укупног броја испитаника (48,7%), док готово четвртина њих није задовољно (23,6%). На 14,6% испитаника ово питање није применљиво, док 13,1% није одговорило на ово питање.

Као и када је било у питању и првих осам питања у оквиру домена „О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом“, даљом анализом задовољства пацијената на дијализи информацијама које су добили о ограничењима у исхрани, физичким активностима и сексуалном животу, биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су дали потврдан или одричан одговор.

Од укупног броја пацијента који су одговорили на три претходно наведена питања, 88,4% њих задовољно је информацијама које су добили о ограничењима у исхрани. Више од три четвртине испитаника (77,7%) задовољно је информацијама о физичкој активности, док је око две трећине испитаника (67,4%) задовољно информацијама које добијају о сексуалном животу (Графикон 31).

Графикон 31. Процент пацијената који је задовољан информацијама о ограничењима у исхрани, физичкој активности и сексуалном животу



Информацијама које добијају о ограничењима у исхрани и физичкој активности најзадовољнији су пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска, а информацијама о сексуалном животу пацијенти у ДЗ Обреновац. Највећи удео незадовољних пацијената информацијама које добијају о ограничењима у исхрани, физичкој активности и сексуалном животу је у КЦС (Табела 18).

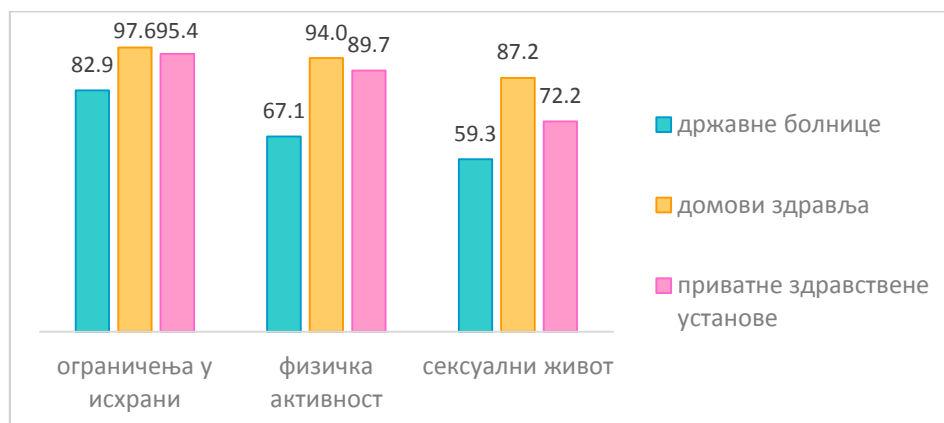
Са наведена три аспекта најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља, а најнезадовољнији у државним болницама (Графикон 32). Разлика у задовољству између три типа здравствених установа је статистички значајна у погледу информација о ограничењима у исхрани ( $\chi^2=27,928$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), физичкој активности ( $\chi^2=50,127$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ) и сексуалном животу ( $\chi^2=23,847$   $DF=2$ ,  $p<0,001$ ).

Са свим претходно наведеним аспектима задовољнији су испитаници у приватним у односу на државне здравствене установе, при чему је статистички значајна разлика установљена у погледу задовољства информацијама о ограничењима у исхрани ( $\chi^2=13,252$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ) и физичкој активности ( $\chi^2=22,299$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ), али не и у погледу задовољства информацијама о сексуалном животу ( $\chi^2=2,249$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,134$ ).

Табела 18. Процент пацијената који је задовољан информацијама о ограничењима у исхрани, физичкој активности и сексуалном животу, према здравственим установама

	Ограничења у исхрани		Физичка активност		Сексуални живот	
	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>319</b>	<b>82.9</b>	<b>226</b>	<b>67.1</b>	<b>166</b>	<b>59.3</b>
КБЦ „Звездара“	81	86.2	57	67.1	45	65.2
КБЦ „Земун“	38	82.6	23	60.5	19	61.3
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	55	78.4	35	60.3	25	55.6
Клинички центар Србије	45	<b>77.6</b>	27	<b>54.0</b>	22	<b>45.8</b>
Универзитетска дечја клиника	10	83.3	8	88.9	7	87.5
СБ за ендемску нефропатију	62	88.6	49	76.6	34	64.2
СБ за интерне болести	28	80.0	27	81.8	14	53.8
<b>Домови здравља</b>	<b>82</b>	<b>97.6</b>	<b>78</b>	<b>94.0</b>	<b>68</b>	<b>87.2</b>
ДЗ Барајево	22	95.7	19	86.4	11	57.9
ДЗ Обреновац	60	98.4	59	96.7	57	<b>96.6</b>
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>401</b>	<b>85.5</b>	<b>304</b>	<b>72.4</b>	<b>234</b>	<b>65.4</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>187</b>	<b>95.4</b>	<b>166</b>	<b>89.7</b>	<b>109</b>	<b>72.2</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	79	94.0	68	87.2	50	79.4
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	59	<b>100.0</b>	55	<b>98.2</b>	37	71.2
СБ „Medicon“	49	92.5	43	84.3	22	61.6
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>588</b>	<b>88.4</b>	<b>470</b>	<b>77.7</b>	<b>343</b>	<b>67.4</b>

Графикон 32. Процент пацијената који је задовољан информацијама о ограничењима у исхрани, физичкој активности и сексуалном животу и лековима, према типу здравствене установе



### Лекови и трошкови

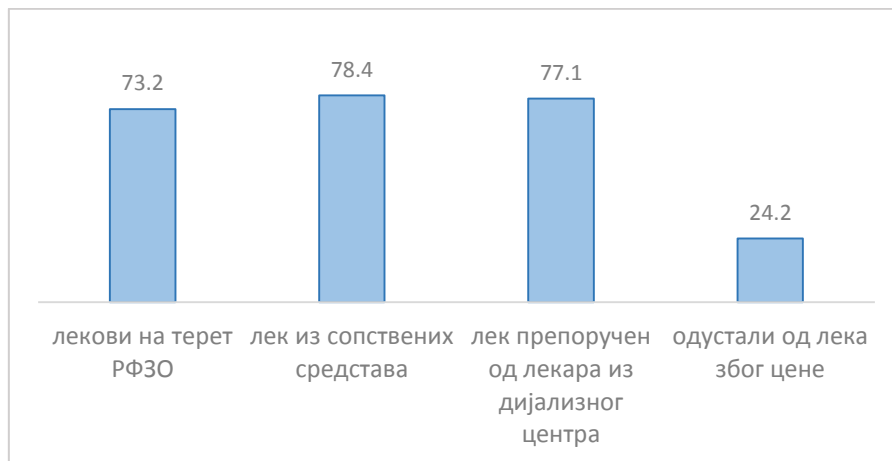
Медикаментозна терапија је важан аспект лечења пацијената на дијализи и значајно доприноси позитивним здравственим исходима. Према подацима из истраживања у Сједињеним америчким државама, пацијентима на дијализи се прописује до чак 12 лекова дневно, а трошкови за лекове ових пацијената су више од четири пута већи у односу на општу популацију<sup>32</sup>. 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 потрошштине за живот због финансијског оптерећења лечењем, а да 19% њих није било у могућности да купи лекове<sup>33</sup>.

### Резултати

Око две трећине испитаника, 65,9%, задовољано је информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, док готово четвртина испитаника није задовољна овим аспектом (24,1%). Питање није применљиво на 4,4% испитаника, док 5,5% њих није одговорило на питање. Уколико се анализирају одговори само испитаника на које се наведена питања односе, односно испитаника који су дали потврдан или одричан одговор, види се да је нешто мање од три четвртине њих (73,2%) задовољно овим аспектом.

На питање да ли су били у ситуацији да морају из сопствених средстава да набаве неки лек који узимају због дијализе 78,4% испитаника је одговорило потврдно, док је 77,1% њих изјавило да им је тај лек препоручен од лекара који прати њихово лечење у дијализном центру. Готово четвртина испитаника (24,2%) навела је да је морала да одустане од узимања неког лека због његове цене (Графикон 33).

Графикон 33. Процент пацијената задовољних информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, 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



Информацијама о лековима који се обезбеђују на терет средстава обавезног здравственог осигурања, најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац, док је највећи удео незадовољних пацијената овим аспектом у СБ за интерне болести Младеновац. Највеће учешће испитаника који су били у ситуацији да морају да из сопствених средстава набаве неки лек који узимају због дијализе је у СБ „Medicon“ (90,7%) и КБЦ „Звездара“ (89%), а најмање у КЦС (60%) и КБЦ „Земун“ (70,6%). У УДК сви пацијенти навели су да им је тај лек препоручен од лекара који прати њихово лечење у дијализном центру, док је најмање учешће ових пацијената у КЦС (62,3% од укупног броја испитаника и 91,7% од броја испитаника који су одговорили потврдно на претходно питање). Две петине испитаника у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и СБ за интерне болести Младеновац навело је да је морало да одустане од узимања неког лека због његове цене, док је у ДЗ Обреновац свега 6,6% испитаника потврдно одговорило на исто питање (Табела 19).

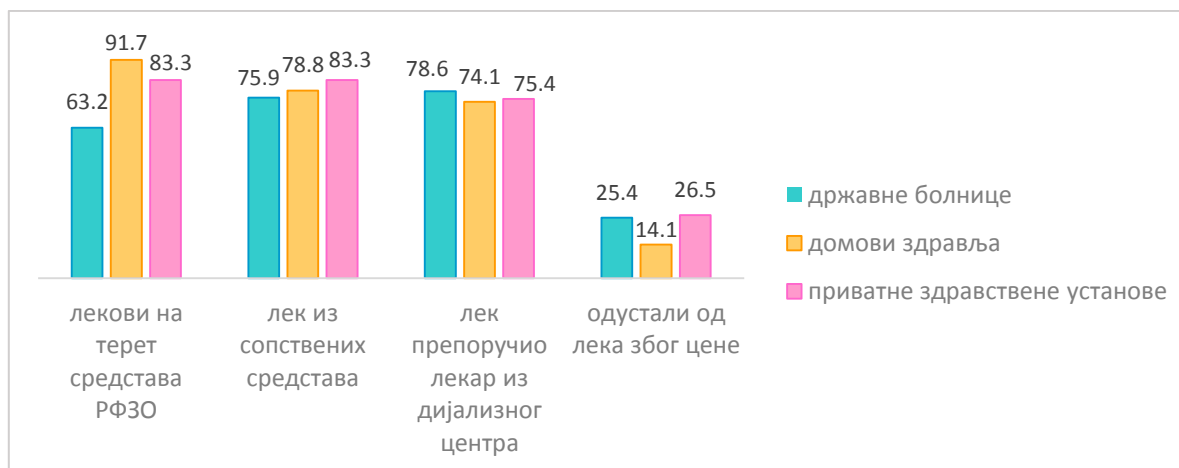
Информацијама о лековима који се обезбеђују на терет средстава обавезног здравственог осигурања најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља, а најнезадовољнији у државним болницама, а разлика у задовољству између три типа здравствених установа је статистички значајна ( $\chi^2=43,650$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ). Највеће учешће пацијената који су били у ситуацији да морају да из сопствених средстава набаве неки лек који узимају због дијализе је у приватним здравственим установама, као и пацијената који су морали да одустану од узимања лека због његове цене. У државним болницама је највећи проценат пацијената којима је тај лек препоручио лекар који прати њихово лечење у дијализном центру (Графикон 34).

Разлика између типова здравствених установа није статистички значајна у погледу набавке лека из сопствених средстава ( $\chi^2=4,286$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,117$ ), чињенице да им је тај лек препоручио лекар из дијализног центра ( $\chi^2=1,229$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,541$ ), као ни чињенице да су морали да одустану од узимања лека због цене ( $\chi^2=5,524$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,063$ ).

Табела 19. Процент пацијената задовољних информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, 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 здравственим установама

	Лекови на терет средстава РФЗО		Набавили лек из сопствених средстава		Лек препоручен од стране лекара из центра за дијализу		Одустали од узимања лека због цене	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>227</b>	<b>63.2</b>	<b>303</b>	<b>75.9</b>	<b>291</b>	<b>78.6</b>	<b>97</b>	<b>25.4</b>
КБЦ „Звездара“	61	67.8	89	89.0	83	86.5	19	19.6
КБЦ „Земун“	24	54.5	36	70.6	33	75.0	9	18.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	41	65.1	51	75.0	46	74.2	25	39.7
Клинички центар Србије	28	53.8	36	60.0	33	62.3	16	27.6
Универзитетска дечја клиника	9	90.0	10	83.3	11	100.0	2	18.2
СБ за ендемску нефропатију	46	71.9	51	71.8	53	76.8	12	17.9
СБ за интерне болести	18	50.0	30	81.1	32	91.4	14	38.9
<b>Домови здравља</b>	<b>77</b>	<b>91.7</b>	<b>67</b>	<b>78.8</b>	<b>60</b>	<b>74.1</b>	<b>12</b>	<b>14.1</b>
ДЗ Барајево	19	82.6	21	87.5	17	81.0	8	33.3
ДЗ Обреновац	58	95.1	46	75.4	43	71.7	4	6.6
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>304</b>	<b>68.4</b>	<b>370</b>	<b>76.4</b>	<b>351</b>	<b>77.8</b>	<b>109</b>	<b>23.3</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>160</b>	<b>83.3</b>	<b>165</b>	<b>83.3</b>	<b>141</b>	<b>75.4</b>	<b>50</b>	<b>26.5</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	67	82.7	66	78.6	53	73.6	19	24.1
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	51	91.1	50	83.3	45	75.0	18	31.0
СБ „Medicon“	42	77.8	49	90.7	43	78.2	13	25.0
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>464</b>	<b>73.2</b>	<b>535</b>	<b>78.4</b>	<b>492</b>	<b>77.1</b>	<b>159</b>	<b>24.2</b>

Графикон 34. Процент пацијената задовољних информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, 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



У приватним здравственим установама је већи удео пацијената који су задовољни информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања, и та разлика је статистички значајна ( $\chi^2=15,602$ ,  $DF=1$ ,  $p<0,001$ ). Исто је и када је у питању набавка из сопствених средстава, што је такође статистички значајно ( $\chi^2=3,942$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,047$ ), као и одустајање од узимања лека због цене, али та разлика није статистички значајна ( $\chi^2=0,441$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,507$ ). Са друге стране, више пацијената у државним здравственим установама добило је препоруку за лечење од стране лекара из дијализног центра, међутим ни та разлика није статистички значајна ( $\chi^2=0,711$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,399$ ).

Од 102 пацијента (14,5% од укупног броја испитаника) који су навели назив лека од ког су морали да одустану од узимања због његове цене, највећи број навео је да се ради о следећим лековима: бевиплекс, витамин Б12, калцијум карбонат, мимпара, рокалтрол, ренагел, ресонијум, осварен итд.

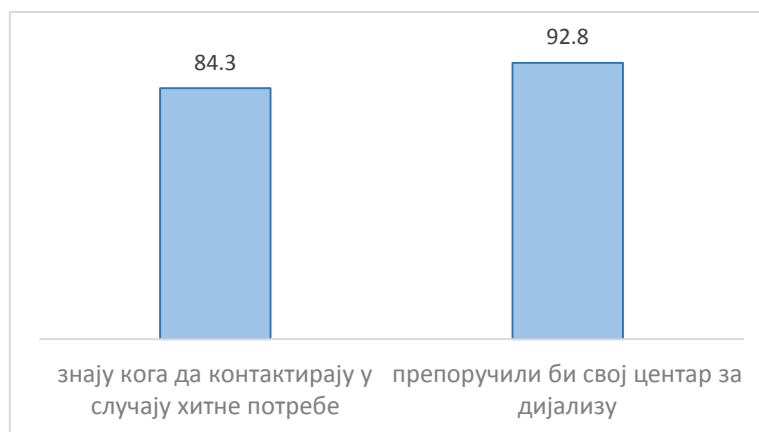
### Подршка

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 најважнију<sup>34</sup>.

### Резултати

Од укупног броја испитаника 84,3% зна кога да контактира у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра. Већина испитаника (92,8%) препоручили би њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести (Графикон 35).

Графикон 35. Процент 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



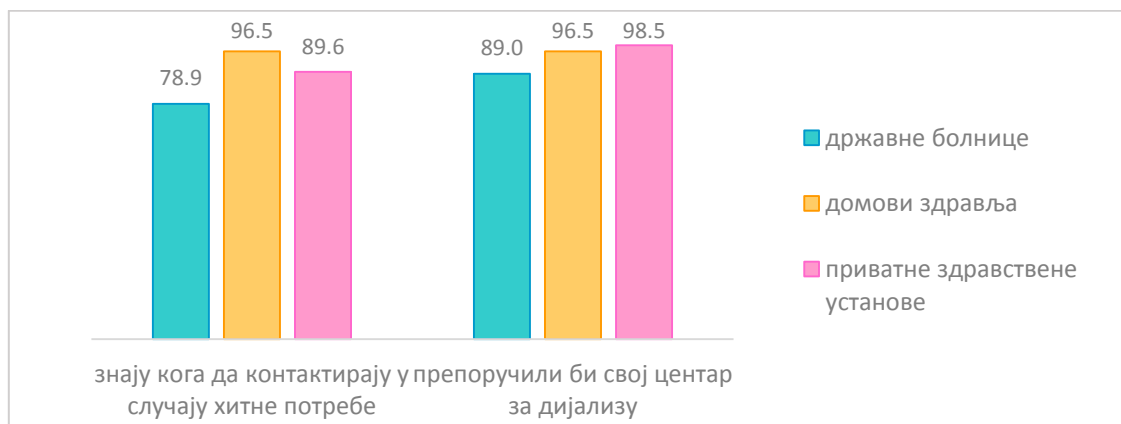
У УДК сви пацијенти и у ДЗ Обреновац готово сви (98,4%) знају кога би контактирали у случају хитне потребе, док је најмање учешће ових пацијената у КБЦ „Земун“ (71,2%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (72,3%). Сви пацијенти у СБ за интерне болести Младеновац, ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина и Драгачевска би препоручили њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести. У свим другим здравственим установама проценат ових пацијената је преко 90% осим у ДЗ Барајево (87,5%), КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (86,6%) и КЦС где је ових пацијената нешто мање од две трећине (Табела 20).

Табела 20. Процент 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

	Знају кога да контактирају у случају хитне потребе		Препоручили би центар за дијализу	
	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>311</b>	<b>78.9</b>	<b>349</b>	<b>89.0</b>
КБЦ „Звездара“	84	84.8	94	94.9
КБЦ „Земун“	37	<b>71.2</b>	46	90.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	47	72.3	58	86.6
Клинички центар Србије	45	73.8	38	<b>65.5</b>
Универзитетска дечја клиника	12	<b>100.0</b>	11	91.7
СБ за ендемску нефропатију	57	82.6	66	95.7
СБ за интерне болести	29	80.6	36	<b>100.0</b>
<b>Домови здравља</b>	<b>83</b>	<b>96.5</b>	<b>82</b>	<b>96.5</b>
ДЗ Барајево	23	92.0	21	87.5
ДЗ Обреновац	60	98.4	61	<b>100.0</b>
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>394</b>	<b>82.1</b>	<b>431</b>	<b>90.4</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>180</b>	<b>89.6</b>	<b>197</b>	<b>98.5</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	77	90.6	85	<b>100.0</b>
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	56	91.8	61	<b>100.0</b>
СБ „Medicon“	47	85.5	51	94.4
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>574</b>	<b>84.3</b>	<b>628</b>	<b>92.8</b>

Највеће учешће пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра је у домовима здравља, а затим у приватним здравственим установама, док је највише оних који би препоручили њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести у приватним здравственим установама, а затим у домовима здравља (Графикон 36). Учешће пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе је статистички значајно различито у односу на тип здравствене установе ( $\chi^2=22,437$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ), као и учешће пацијената који би препоручили свој дијализни центар другима ( $\chi^2=19,678$ ,  $DF=2$ ,  $p<0,001$ ).

Графикон 36. Процент 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





Студија спроведена у Немачкој показала је да 85% пацијената на дијализи као приоритетан аспект задовољства издваја детаљно информисање<sup>19</sup>. 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 задовољно информацијама које добијају о могућностима дијализе и 34% задовољних количином информација коју добијају од здравствених радника)<sup>9</sup>. У Београду, знатно је већи удео пацијената који су задовољни аспектима информисања и креће се од 67,4% када је у питању задовољство информацијама сексуалним животом до 92,8% 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 и могућностима дијализе), 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)<sup>14</sup>. Нешто нижи 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% задовољних информацијама о току дијализе, 51,1% информацијама о болести, 67,5% задовољних информацијама о ограничењима у исхрани)<sup>18</sup>.

Око 30% пацијената на дијализи у Аустралији лекове за дијализу плаћа из сопственог џепа, а 55% пацијената има финансијске потешкоће због лечења дијализом<sup>35</sup>.

#### Домен 4 Резиме

Већина испитаника (око 93%) препоручила би свој центар за дијализу особи која пати од исте болести. Око 84% испитаника знала би кога да контактира у случају хитне потребе. Више од три четвртине испитаника (78,4%) навело је да је било у ситуацији да набавља лек из сопствених средстава, док је за 1% мање оних којима је тај лек препоручио лекар који прати њихово лечење у дијализном центру. Око четвртине пацијената изјавило је да је одустало од узимања лека због његове цене (Графикон 37).

У погледу наведених образаца понашања пацијената изражене су варијације између здравствених установа. Када је у питању препорука дијализног центра другима, учешће испитаника који би то урадили креће се од 65,5% у КЦС до 100% у СБ за интерне болести Младеновац, ДЗ Обреновац и обе СБ „Fresenius МС“. У КБЦ „Земун“ је најмањи удео испитаника који знају кога да контактирају у случају хитне потребе (71,2%), а у УДК највећи (100%). Највећи удео испитаника који су били у ситуацији да набављају лек из сопствених средстава је у СБ „Medicon“ (око 91%), а оних којима је лек препоручен од стране лекара из центра за дијализу у УДК (100%). Најмање оваквих испитаника је у КЦС, око 60%. Процент испитаника који су морали да одустану од узимања лека због његове цене креће се од 6,6% у ДЗ Обреновац до готово 40% у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“.

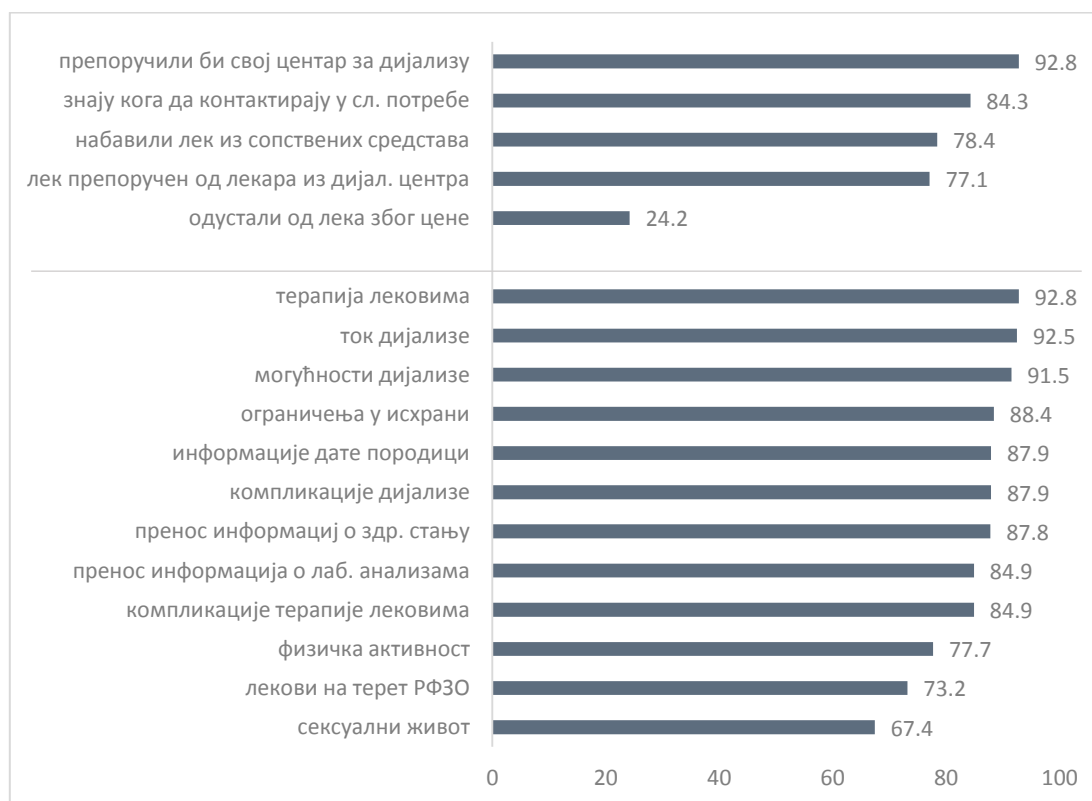
У приватним здравственим установама је највећи удео пацијената који би препоручило свој центар за дијализу, али и пацијената који су морали да купе лек из сопствених средстава и да одустану због узимања лека због његове цене. У домовима здравља највећи је удео оних који знају кога да контактирају у случају хитне потребе и најмањи удео оних којима је лек који су морали да купе препоручио лекар из дијализног центра и оних који су морали да одустану од узимања лека због цене. У државним болницама најмање је учешће пацијената који би препоручили свој дијализни центар другима, који би знали кога да контактирају у случају потребе и који су морали да купе лек из сопствених средстава, а највећи удео пацијената којима је тај лек препоручио лекар из дијализног центра.



У приватним здравственим установама пацијенти су у већој мери него у државним изјављивали да би препоручили свој дијализни центар, знали кога да контактирају у случају потребе, али и да су били у ситуацијама да купују лек из сопствених средстава и одустану од његовог узимања због цене.

Међу аспектима задовољства у оквиру домена О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом пацијенти су најзадовољнији информацијама о терапији лековима и току дијализе, а најмање задовољни информацијама о сексуалном животу (Графикон 37).

Графикон 37. Процент пацијената који су на питања у оквиру домена О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом одговорили потврдно



Највећим бројем аспеката задовољства информацијама најзадовољнији су испитаници у ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Драгачевска (о компликацијама дијализе, терапији лековима и њеним компликацијама, резултатима лабораторијских анализа и ограничењима у исхрани), затим испитаници само у ДЗ Обреновац (о здравственом стању, сексуалном животу и лековима који се обезбеђују на терет средстава обавезног здравственог осигурања) и само у СБ „Fresenius MC“ Драгачевска (информацијама датим породици и физичкој активности). Информацијама о могућностима дијализе најзадовољнији су испитаници у УДК, а о току дијализе у ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина. Са готово свим наведеним аспектима најмање су задовољни пацијенти у КЦС, осим информацијама о току дијализе (најнезадовољнији су у КБЦ „Земун“), компликацијама терапије лековима (КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“) и лековима на терет средстава обавезног здравственог осигурања (СБ за интерне болести Младеновац).

Већином аспеката најзадовољнији су испитаници из домова здравља, осим информацијама о могућностима дијализе, терапији лековима и њеним компликацијама и лековима на терет средстава обавезног здравственог осигурања чиме су најзадовољнији у приватним здравственим установама. Свим аспектима најнезадовољнији су испитаници из државних болница.

Свим аспектима задовољнији су испитаници у приватним него у државним здравственим установама.

## Опште задовољство дијализом

Од укупно 704 испитаника који су учествовали у анкети, 26 пацијената (3,7%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство дијализом у дијализном центру. Свега 41 пацијент (5,8%) је незадовољан, док је 637 пацијената (90,5%) задовољно. Уколико се анализирају само потврдни и одрични одговори на питање о општем задовољству дијализом, види се да је, од укупно 678 испитаника, 94% њих задовољно, а 6% незадовољно (Графикон 38).

Графикон 38. Процент задовољних пацијената на дијализи у целини



У односу на опште задовољство дијализом пацијената у дијализним центрима уочавају се разлике по старосној доби, образовању и материјалном стању пацијената, док је задовољство особа мушког и женског пола на истом нивоу (94%). Сви пацијенти млађи од 30 година су задовољни дијализом у својим дијализним центрима, док су најнезадовољнији пацијенти старости између 30 и 60 година, међутим разлика у задовољству односу на старосну доб није статистички значајна ( $\chi^2=4,563$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,102$ ). Такође, сви пацијенти са незавршеном основном школом су задовољни, као и већина пацијената са средњом (95,4%) и основном школом (94,4%), док је најмање учешће задовољних међу испитаницима са завршеном вишом и високом школом (90,9%). Статистичка значајност разлике није установљена ни у односу на степен образовања ( $\chi^2=5,451$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,142$ ). Када је у питању материјано стање, уочава се да је лошије материјално стање повезано са мањим нивоом задовољства, док су испитаници доброг материјалног стања задовољнији и та разлика је статистички значајна ( $\chi^2=8,326$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,016$ ) (Табела 21).

Од 12 београдских здравствених установа у којима се дијализирају пацијенти, у три су сви задовољни дијализом, и то у ДЗ Обреновац, СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина и СБ СБ „Fresenius MC“ Драгачевска. У још седам здравствених установа проценат задовољних пацијената је преко 90%, и то у сва три клиничко-болничка центра, УДК, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, СБ за интерне болести Младеновац и СБ „Medicon“. У ДЗ Барајево је 88% задовољних испитаника и у КЦС 74,6%, што је и најмање учешће задовољних дијализом у београдским дијализним центрима (Табела 22).

Табела 21. Повезаност социо- демографских карактеристика испитаника са општим задовољством дијализом

Социо- демографске карактеристике	Задовољни		Незадовољни		Укупно		$\chi^2$ статистика
	Број	%	Број	%	Број	%	
<b>Пол</b>							$\chi^2=0,001$
мушки	370	93.9	24	6.1	394	100.0	DF=2
женски	234	94.0	15	6.0	249	100.0	p=0,972
<b>Старосна доб</b>							$\chi^2=4,563$
<29 година	12	100.0	0	0.0	12	100.0	DF=2
30-59 година	187	91.2	18	8.8	205	100.0	p=0,102
>60 година	411	95.1	21	4.9	432	100.0	
<b>Степен образовање</b>							$\chi^2=5,451$
незавршена основна школа	16	100.0	0	0.0	16	100.0	DF=3
основна школа	102	94.4	6	5.6	108	100.0	p=0,142
средња школа	353	95.4	17	4.6	370	100.0	
виша и висока школа	160	90.9	16	16	9.1	100.0	
<b>Материјално стање</b>							$\chi^2=8,326$
лоше	47	85.5	8	14.5	55	100.0	DF=2
осредње	305	94.7	17	5.3	322	100.0	p=0,016*
добро	277	95.2	14	4.8	291	100.0	

\*разлика је статистички значајна

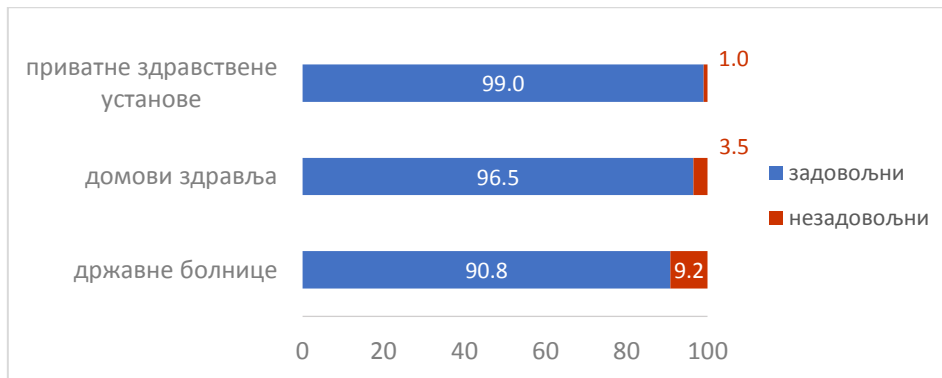
Табела 22. Задовољство пацијената на дијализи у целини, према здравственим установама

	Задовољни		Незадовољни		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
<b>Државне болнице</b>	<b>354</b>	<b>90.8</b>	<b>36</b>	<b>9.2</b>	<b>390</b>	<b>100.0</b>
КБЦ „Звездара“	90	94.7	5	5.3	95	100.0
КБЦ „Земун“	47	92.2	4	7.8	51	100.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“	62	91.2	6	8.8	68	100.0
Клинички центар Србије	44	74.6	15	25.4	59	100.0
Универзитетска дечја клиника	11	91.7	1	8.3	12	100.0
СБ за ендемску нефропатију	66	95.7	3	4.3	69	100.0
СБ за интерне болести	34	94.4	2	5.6	36	100.0
<b>Домови здравља</b>	<b>83</b>	<b>96.5</b>	<b>3</b>	<b>3.5</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
ДЗ Барајево	22	88.0	3	12.0	25	100.0
ДЗ Обреновац	61	100.0	0	0.0	61	100.0
<b>Укупно државне здравствене установе</b>	<b>437</b>	<b>91.8</b>	<b>39</b>	<b>8.2</b>	<b>476</b>	<b>100.0</b>
<b>Приватне здравствене установе</b>	<b>200</b>	<b>99.0</b>	<b>2</b>	<b>1.0</b>	<b>202</b>	<b>100.0</b>
СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина	87	100.0	0	0.0	87	100.0
СБ „Fresenius MC“ Драгачевска	61	100.0	0	0.0	61	100.0
СБ „Medicon“	52	96.3	2	3.7	54	100.0
<b>Укупно приватне и државне установе</b>	<b>637</b>	<b>94.0</b>	<b>41</b>	<b>6.0</b>	<b>678</b>	<b>100.0</b>

У приватним здравственим установама готово сви пацијенти су задовољни дијализом (99%), нешто мање задовољних је у домовима здравља (96,5%) и у државним болницама (90,8%) (Графикон 39). Између три типа здравствених установа постоји статистички значајна разлика у задовољству дијализом ( $\chi^2=17,041$ , DF=2, p<0,001).

У државним здравственим установама мање је учешће задовољних пацијената (91,8%) него у приватним (99%) и та разлика је статистички значајна ( $\chi^2=12,951$ , DF=1, p<0,001).

Графикон 39. 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 је просечна оцена задовољства дијализом уопште 1,2 на скали од 1 до 4, при чему је резултат ближи јединици бољи<sup>16,27,33</sup>. Око 78% испитаника који су учествовали у студији која се спроводила у Европи и Јужној Америци оценили су дијализу као одличну и веома добру<sup>9</sup>. 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<sup>17,18</sup>.

## КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Кроз једно питање отвореног типа, пацијенти на дијализи имали су могућност да дају предлоге за унапређење пружања дијализа у њиховом дијализном центру. Ову могућност искористило је 299 од укупно 704 испитаника, односно око 42%.

Од свих коментара, више од четвртине (око 27%) чиниле су похвале на рад дијализних центара. Уочљив је већи број позитивних коментара пацијената који се дијализирају у приватним здравственим установама.

*„Од свих дијализних центара где сам био ваш је најбољи, заслужује 10, ваш сам пацијент довека“* (мушкарац, 81 година; СБ „Fresenius MC“ Јурија Гагарина)

*„Комплет особље, од доктора и сестара до спремачица, на задатку сви. Повећати свима плате...“* (мушкарац, 30 година; СБ „Medicon“)

*„Задовољан сам са свим што ми овај Центар пружа.“* (мушкарац, 52 године; СБ „Fresenius MC“ Драгачевска)

Од свих примедби, највише је било оних које се тичу односа медицинског особља и пацијената (32 коментара или око 11% од свих коментара), укључујући сугестије за унапређење начина комуникације,

информисања пацијената, поштовање права пацијената, као и захтеве за већим интересовањем, присутношћу и пажњом коју медицинске сестре и лекари посвећују пацијентима.

*„Да се пацијенти боље информишу о свим предностима и манана дијализе, да им се предочи какве су могућности трансплантације. Ми уопште нисмо информисани о могућностима трансплантације.“* (жена, 47 година; КБЦ „Земун“)

*„Лекар треба да слуша и уважава шта му пацијент саопштава, као повратну информацију о томе како се осећа, а не да лекар мисли да боље зна како је пацијенту јер је научио из уџбеника медицине.“* (жена, 64 године; КБЦ „Земун“)

*„...још мало бољи приступ пацијенту и једноставнији опис прописане терапије.“* (мушкарац, 76 година; КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“)

Велики број коментара (25 или око 8% од укупног броја коментара) односио се на захтеве за променом кревета и фотеља за дијализу. Готово исто толико коментара односило се на захтеве за обезбеђивањем нових апарата, довољне количине потрошног материјала одговарајућег квалитета, али и на захтеве за реконструкцијом целокупног простора за дијализу и/или његовог проширивања.

*„Да се промене столице звани кревети који су неудобни и тешко је издјати на њима 4 сата“* (жена, 79 година; КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ )

*„Изградњом новог дијализног центра са новом, модерном опремом или измештањем у други део града Општина Сурчин.“* (мушкарац, 55 година; КБЦ „Земун“)

*„Обезбедите основна средства: пакетиће за стерилним газима, фластере, рукавице, како бисмо и ми и сестре били колико толико заштићени.“* (жена, 36 година; КЦС)

Знатан број коментара (24 или 8% од укупног броја коментара) односио се на захтеве за ангажовањем већег броја техничких и здравствених радника, а посебно медицинских сестара.

*„Мањак сестара и спремачица на одељењу.“* (жена, 25 година; КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“)

*„Обезбедити довољан број лекара и сестара.“* (мушкарац, 75 година; КЦС)

Нешто мање коментара (20 или 6,7% од укупног броја) односио се на сугестије за унапређење исхране пацијената током дијализе, увођењем послуживања кафе и чаја, квалитетнијих и разноврснијих obroка.

*„... побољшање ужине у складу са нашом болешћу.“* (мушкарац, 58 година; КБЦ „Звездара“)

*„Храна је очајна, једнолична.“* (жена, 60 година; КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“)

Око 4% од укупног броја коментара односио се на захтеве за обезбеђивањем телевизора.

Остали коментари односили су се на захтеве за унапређењем хигијенских услова, услова у тоалету, гардероби и чекаоници и простором за дијализу (у смислу боље климатизације, грејања), паркингу, као и захтевима за увођењем ноћне смене.

## ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе у Београду у 2019. години је спроведено у 12 здравствених установа (7 државних болница, 2 дома здравља и 3 приватне здравствене установе), где се дијализира 1.025 пацијената. У оквиру испитивања задовољства, пацијентима је подељено 930 упитника, док је 704 пацијента прихватило да учествује у анкети. То је чинило стопу одговора од 75,7% у односу на број подељених упитника, односно 68,7% у односу на укупан број пацијената на дијализи.

Од укупног броја испитаника, око 60% дијализира се у државним болницама, око 29% у приватним здравственим установама, а остали у домовима здравља. Испитаника мушког пола било је 61%. Просечна старост свих испитаника била је око 63 године, при чему је старијих од 60 година две трећине. Више од половине испитаника има завршено средње образовање, а око једне четвртине више и високо образовање. Око половине испитаника оценило је своје материјално стање као осредње, а око 40% њих као добро.

Резултати испитивања показују да је задовољство пацијената дијализом у целини на високом нивоу (94% испитаника изјавило је да је задовољно). Најзадовољнији су пацијенти млађи од 30 година, они са незавршеном основном школом, као и испитаници доброг материјалног стања, док између особа мушког и женског пола нема разлике у задовољству. Такође, задовољнији су пацијенти у приватним него у државним здравственим установама, као и пацијенти у домовима здравља у односу на оне у државним болницама.

Од свих испитивних аспеката задовољства пацијенти на дијализи најбоље су оценили радно време дијализног центра (96% задовољних), могућност личних консултација са лекаром (95%) и безбедност поступка дијализе (95%), а најлошије информисаност о сексуалном животу (67,4%), услове у гардероби (67,8%) и приступ гардероби (68,7%). Већином аспеката најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља и приватним здравственим установама, као и пацијенти у приватним установама у односу на државне. Уколико се посматрају појединачне здравствене установе, већином аспеката најзадовољнији су пацијенти у ДЗ Обреновац, а најмање задовољни у КЦС.

Највећи број пацијената на дијализи у Београду за долазак до свог дијализног центра користи превоз организован од стране друге здравствене установе и превоз организован од стране установе у којој је дијализни центар (укупно око три четвртине испитаника). Око 17% испитаника користи приватни аутомобил, док мање од 10% њих користи неку другу врсту превоза (аутобус, кола хитне помоћи, такси, итд). Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 30 минута.

Када су у питању аспекти транспорта, приступачност и погодности, бележи се висок степен задовољства пацијената на дијализи (90% и више испитаника задовољно је дужином пута и врстом превоза, доступношћу опреме за помоћ и приступом лифту). Нешто мањи проценат испитаника задовољан је избором дана за дијализу (80%), условима на паркингу (78%) и избором периода дијализе (75%). Већином наведених аспеката, најзадовољнији су пацијенти у домовима здравља, а најнезадовољнији у државним болницама. Аспектима транспорта задовољнији су пацијенти у државним, а приступачношћу и погодностима у приватним здравственим установама.

Међу аспектима задовољства у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе пацијенти на дијализи су најбоље оценили опремљеност соба за дијализу (81% задовољних) и инсталације у фотели или дијализној постељи (80%), а најлошије услове и приступ гардероби, чиме је задовољно 67,8% односно

68,7% испитаника. Већином ових аспеката најзадовољнији су пацијенти у приватним здравственим установама, док су свим аспектима најнезадовољнији у државним болницама. Такође, свим аспектима задовољнији су пацијенти у приватним у односу на државне установе.

Готово сви испитаници у београдским дијализним центрима редовно узимају медикаментозну терапију (97%). Висок проценат је и оних који се придржавају савета лекара (84%) и термина за третман дијализом (82%). Нешто више од три четвртине пацијената наводи да добро подноси дијализу.

Међу аспектима задовољства у оквиру домена О Вашим хемодијализама пацијенти су најзадовољнији безбедношћу поступка дијализе и могућношћу личних консултација са лекаром (по 95% задовољних), а најмање задовољни могућношћу учешћа у доношењу одлука о свом лечењу (88%). Свим аспектима задовољства пацијената на дијализи у оквиру овог домена најзадовољнију су испитаници у приватним здравственим установама, осим могућношћу учешћа у доношењу одлука о лечењу, чиме су најзадовољнији пацијенти у домовима здравља. У државним болницама је највеће учешће незадовољних пацијената свим наведеним аспектима. Такође, сви аспектима задовољнији су пацијенти у приватним него у државним здравственим установама.

Већина испитаника (око 93%) препоручила би свој центар за дијализу особи која пати од исте болести. Око 84% испитаника знала би кога да контактира у случају хитне потребе. Више од три четвртине испитаника (78,4%) навело је даје било у ситуацији да набавља лек из сопствених средстава, док је за 1% мање оних којима је тај лек препоручио лекар који прати њихово лечење у дијализном центру. Око четвртине пацијената изјавило је да је одустало од узимања лека због његове цене.

Међу аспектима задовољства у оквиру домена О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом пацијенти су најзадовољнији информацијама о терапији лековима (93% задовољних) и току дијализе (92,5%), а најмање задовољни информацијама о сексуалном животу (67,4%). Већином аспеката најзадовољнији су испитаници из домова здравља. Свим аспектима најнезадовољнији су испитаници из државних болница. Свим аспектима задовољнији су испитаници у приватним него у државним здравственим установама.

Четвртина коментара испитаника односила се на похвале на рад дијализног центра. Од примедби, најчешће су се јављале оне које се односе на однос медицинског особља и пацијената, услова у дијализном центру (апарата, потрошног материјала, опремљености соба), мањак особља, затим на исхрану, хигијенске услове итд.

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 гардероби, тоалету и чекаоници, али и оних који се тичу начина забаве током дијализе и лаганих оброка који се послужују пацијентима. Потреба за побољшањем запажа се и у области информисања пацијената, посебно у домену сексуалног живота, физичке активности и медикаментозна терапије на терет средстава обавезног здравственог осигурања, као и у погледу погодности и приступачности, у смислу побољшања могућности за избор дана и/или периода дана за дијализу и услова на паркингу. Из ове анализе свака здравствена установа може увидети у којим сегментима задовољства пацијената је најлошије оцењена, као и у којим заостаје за 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. (2018). *Results of the 2017 PREM survey released*. [online].  
<https://www.kidneycareuk.org/news-and-campaigns/news/results-2017-prem-survey-released>
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](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](http://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, Stefanichik 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.