

Анализа задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе у Београду за 2021. годину



Градски завод
за јавно здравље
Београд

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:

Прим мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка и аутор анализе:

Др Катица Трипковић

Учесници у задатку:

Данијела Куљанин, вмс

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ	3
УВОД.....	4
МЕТОД.....	5
РЕЗУЛТАТИ	7
Стопа одговора.....	7
Опште карактеристике испитаника	8
Домен 1: О Вашем центру за дијализу.....	14
Место дијализе и транспорт.....	15
Пристапачност и погодности.....	20
Домен 1 Резиме.....	25
Домен 2: Услови у погледу простора током дијализе	27
Простор за дијализу	28
Домен 2 Резиме.....	38
Домен 3: О Вашим хемодијализама	40
Брига медицинског особља	41
Права пацијента и безбедност поступка дијализе.....	51
Компликације дијализе и придржавање режимима лечења	57
Информације о дијализи	59
Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању	63
Информације о стиловима живота	65
Лекови и трошкови	69
Подршка.....	71
Домен 3 Резиме.....	73
Опште задовољство дијализом	77
КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА	79
ЗАКЉУЧАК	80
РЕФЕРЕНЦЕ	82

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

ДЗ: дом здравља

СБ: специјална болница

КБЦ: клиничко- болнички центар

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

УДК: Универзитетска дечја клиника

ВМА: Војномедицинска академија

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

- болнице- 8 здравствених установа на секундарном и терцијарном нивоу здравствене заштите из Плана мреже здравствених установа (УКЦС, ВМА, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, УДК, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац) и
- домови здравља- 2 установе на примарном нивоу здравствене заштите, такође из Плана мреже здравствених здравствених установа (ДЗ Обреновац и ДЗ Барајево)
- приватне здравствене установе- 1 специјална болница ван Плана мреже здравствених установа (СБ „Fresenius Medical Care“ Београд)

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

- болница,
- домова здравља и
- приватних здравствених установа.

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

УВОД

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

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

Оно што карактерише хроничну бубрежну инсуфицијенцију је комплексност обољења, дуготрајно лечење и високи трошкови, затим велики утицај болести на квалитет живота пацијената, њихово ментално здравље и друштвени живот. Највећи проценат пацијената који захтевају неки од модалитета замене бубрежне функције је на хемодијализи⁸. Хемодијализа има велики утицај на свакодневни живот пацијента, јер подразумева прилагођавање опсежном и компликованом режиму лечења, који укључује честе боравке у здравственим установама (најчешће 3 пута недељно по неколико сати), практиковање специфичног режима исхране и полимедијацију⁷. 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 депресије⁹. Испитивање задовољства пацијената на дијализи омогућава боље разумевање њихове перспективе квалитета здравствене заштите, доприноси унапређењу сарадње између пацијената и пружаоца здравствених услуга и представља полазну основу за унапређење квалитета неге у дијализним центрима.

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

МЕТОД

У складу са методологијом Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, због епидемије заразне болести COVID-19, уместо јединственог термина у коме би све здравствене установе у Србији спроводиле испитивање задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе, и ове године установе су изводиле анкету у термину који су договориле са регионалним заводом за јавно здравље. У Београду, испитивање је спроведено у периоду децембар 2021- јануар 2022. године у трајању од укупно пет дана (од понедељка до петка) у радно време дијализних центара и одељења за хемодијализу у 11 здравствених установа- 5 дијализних центара (у ДЗ Обреновац, ДЗ Барајево, СБ за интерне болести Младеновац, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ „Fresenius Medical Care“ Београд) и 6 одељења за хемодијализу (у УКЦС, ВМА, УДК и сва три КБЦ-а). Испитивање задовољства корисника је организовано уз примену свих прописаних противеписидемијских мера.

У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу анкетом је обухваћена петодневна популација пацијената на хроничном програму дијализе узраста 18 година и више, док су у одељењу за хемодијализу у УДК, где се хронични програм дијализе пружа деци млађој од 18 година, упитник попуњавали родитељи или старатељи у пратњи деце. Свим испитаницима наглашено је да је анкета добровољна и анонимна.

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

1. О Вашем центру за дијализу (транспорт од куће до центра за дијализу 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, затим информације о могућностима лечења, току дијализе, могућим компликацијама, терапији лековима, ограничењима у исхрани, физичкој активности, сексуалном животу, начин преноса информација о здравственом стању, резултатима анализа, трошкови у вези са лечењем, генерално задовољство дијализом- које је описано у посебном одељку).

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

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

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

РЕЗУЛТАТИ

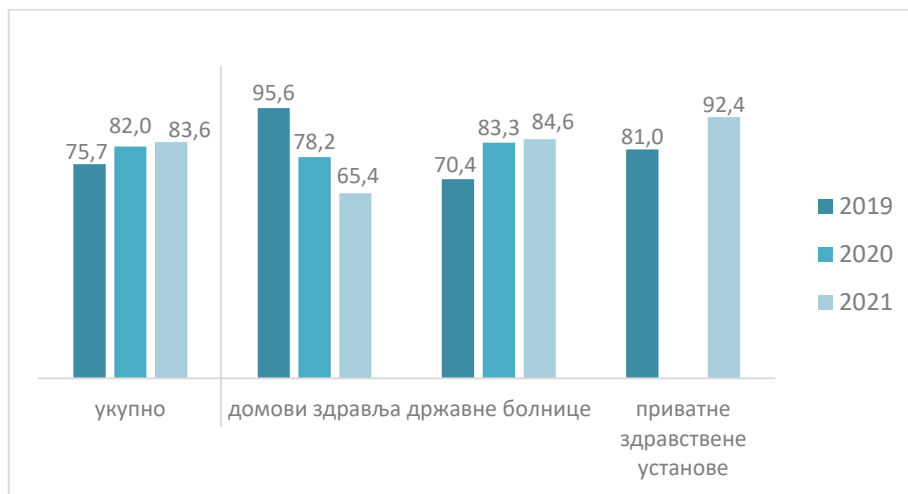
Стопа одговора

Анкета о задовољству корисника лечења хроничним програмом дијализе је спроведена у децембру 2021. и јануару 2022. године, током 5 радних дана, у 10 установа из Плана мреже здравствених установа у Београду које у свом саставу имају дијализни центар или одељење за дијализу (8 болничких установа: УКЦС, ВМА, УДК, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац и 2 установе на примарном нивоу здравствене заштите: ДЗ Барајево и ДЗ Обреновац) и у 1 приватној здравственој установи ван Плана мреже здравствених установа, и то СБ „Fresenius Medical Care“ Београд.

У периоду истраживања, била су укупно 834 пацијента на дијализи, подељена су 734 упитника, док је број попуњених упитника био 614, тако да је стопа одговора у односу на број подељених упитника била 83,6%, а у односу на укупан број дијализираних пацијената 73,6%.

Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) највећа је у приватној здравственој установи (92,4%), док је у болницама (84,6%) већа него у домовима здравља (65,4%). На укупном нивоу, стопа одговора је већа у односу на обе претходне године, што је резултат повећања у државним болницама и приватним здравственим установама (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети (%), 2019-2021. године



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

Већина пацијената је на програму дијализе у дијализним центрима или одељењима за дијализу у државним болницама (616 пацијента или 73,9% од укупног броја пацијената на дијализи). Највећи број пацијената на дијализи, готово четвртина (187 или 22,4% од укупног броја) је било у КБЦ „Звездара“. Међу државним болницама, стопа одговора креће се од 39,6% у СБ за интерне болести Младеновац до 100% у УКЦС и КБЦ „Земун“.

У установама на примарном нивоу здравствене заштите, где се дијализира 81 пацијент, стопа одговора је 65,4%, при чему је у ДЗ Барајево нижа (45,8%) него у ДЗ Обреновац (73,7%).

У специјалној болници у приватном власништву где се на програму дијализе налази 137 пацијената, стопа одговора је висока, 92,4% (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по здравственим установама, 2021. година

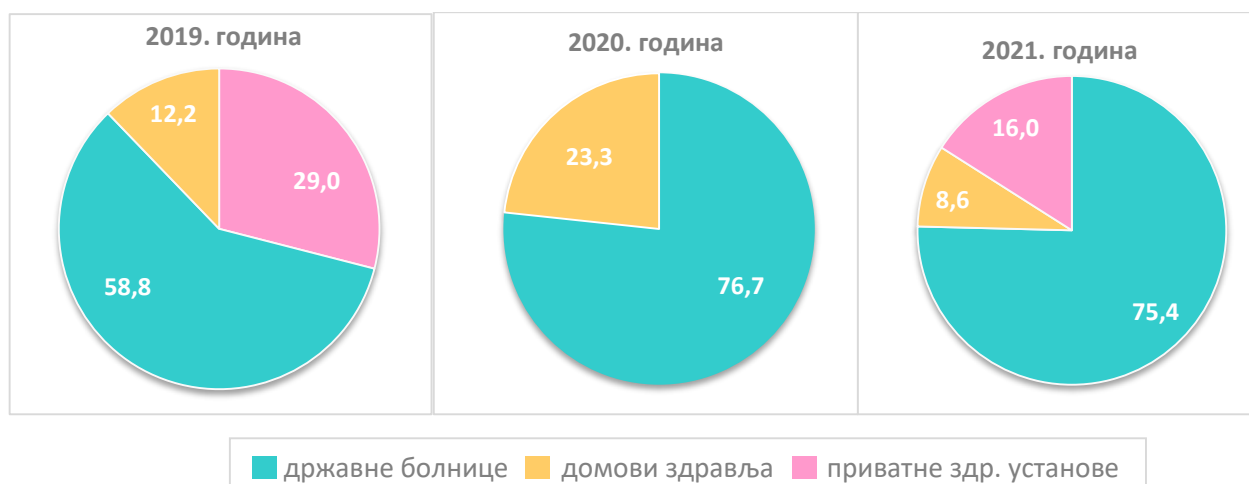
	Број корисника дијализе у недељи анкетања	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број корисника дијализе (%)
Државне болнице	616	547	463	84.6	75.2
УКЦС	39	39	39	100.0	100.0
КБЦ „Звездара“	187	150	118	78.7	63.1
КБЦ „Земун“	75	52	52	100.0	69.3
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	57	57	47	82.5	82.5
ВМА	141	141	130	92.2	92.2
УДК	10	10	7	70.0	70.0
СБ за ендемску нефропатију	59	51	51	86.4	86.4
СБ за интерне болести	48	47	19	39.6	40.4
Домови здравља	81	81	53	65.4	65.4
ДЗ Барајево	24	24	11	45.8	45.8
ДЗ Обреновац	57	57	42	73.7	73.7
Приватне здравствене установе	137	106	98	92.4	71.5
СБ „Fresenius MC“ Београд	137	106	98	92.4	71.5
Укупно здравствене установе	834	734	614	83.6	73.6

Опште карактеристике испитаника

У истраживању је учествовало укупно 614 пацијената која су на хроничном програму дијализе, од чега 463 (75,4%) у државним болницама, 53 (8,6%) у домовима здравља и 98 пацијената (16%) у приватној специјалној болници (Табела 1 и Графикон 2).

У односу на 2019. годину, у анкети је учествовало за 90 (за 12,8%) испитаника мање, док је у односу на 2020. годину број испитаника порастао за 322, односно више него двоструко. Међутим, због епидемиолошке ситуације, испитивање за 2020. годину нису обавиле највеће државне болнице (УКЦС и 3 КБЦ-а), као ни једна приватна здравствена установа.

Графикон 2. Структура испитаника према типу здравствене установе (%), 2019- 2021. година



Међу државним болницама највећи број испитаника је из ВМА (28% од укупног броја испитаника који се дијализирају у државним болницама), а затим из КБЦ „Звездара“ (око 25%), што је у складу са капацитетима односно бројем апарата за хемодијализу. Око 11% испитаника је из КБЦ „Земун“ и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, око 10% из КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и око 8,5% из УКЦС. Најмањи број испитаника је у СБ за интерне болести Младеновац (око 4%). У УДК било је 7 испитаника дечјег узраста, што чини око 1,5% од укупног броја испитаника из државних болница.

Од укупног броја испитаника на примарном нивоу здравствене заштите, готово 80% је из ДЗ Обреновац.

Као и претходне две године, у анкети је учествовало више пацијената мушког пола (59,7%), што је у складу са подацима из литературе да је више мушкараца него жена на третману хемодијализом, упркос већем учешћу жена у општој популацији у свим старосним групама^{9,10}. У свим здравственим установама је више испитаника мушког пола (Табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између здравствених установа ($\chi^2=3,721$, $DF=10$, $p=0,959$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника по полу према здравственим установама, 2021. година

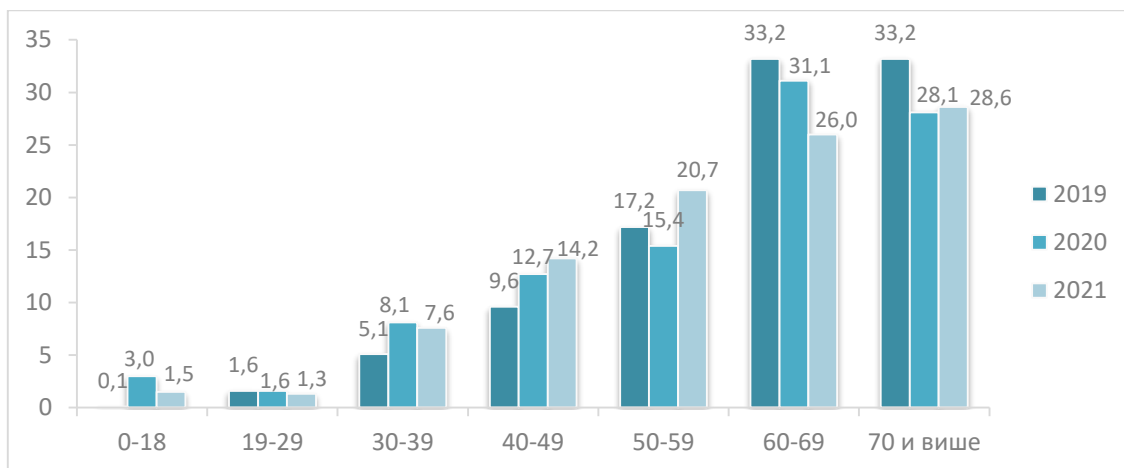
	Испитаници мушког пола		Испитаници женског пола	
	Број	%	Број	%
Државне болнице	277	59.8	186	40.2
УКЦС	24	61.5	15	38.5
КБЦ „Звездара“	74	63.2	43	36.8
КБЦ „Земун“	30	57.7	22	42.3
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	26	55.3	21	44.7
ВМА	74	56.9	56	43.1
УДК	5	71.4	2	28.6
СБ за ендемску нефропатију	30	58.8	21	41.2
СБ за интерне болести	14	70.0	6	30.0
Домови здравља	30	57.7	22	42.3
ДЗ Барајево	7	70.0	3	30.0
ДЗ Обреновац	23	54.8	19	45.2
Приватне здравствене установе	59	60.2	39	39.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	59	60.2	39	39.8
Укупно	366	59.7	247	40.3

Мушкарци су заступљени више у сва три типа установа, државним болницама (59,8%), домовима здравља (57,7%) и приватној специјалној болници (60,2%), (Табела 2). Исто је било и 2019. године (58,9% мушкараца у државним болницама, 63,1% у домовима здравља и 64,4% у приватним установама), као и 2020. године када је учешће мушкараца било 62,9% у државним болницама и 60,3% у домовима здравља.

Просечна старост анкетираних пацијената била је 59,6 година ($59,6 \pm 14,9$). Медијана је 62 године. Испитаници који су учествовали у истраживању за 2019. годину били су просечно стари 63 године, а 2020. 59 година. Највише пацијената је било у добним групама од 60 до 69 година (26%) и старијих од 70 (28,6%), што значи да је око 55% испитаника старије од 60 година (Графикон 3). Овај резултат одговара подацима из истраживања према којима је све више пацијената који у старијој животној доби започињу лечење хемодијализом. У Сједињеним америчким државама готово половина пацијената на хемодијализи је старије од 65 година, док је просечна старост пацијената који започињу лечење са овим модалитетом замене бубрежне функције 64,4 године⁸.

У односу на 2019. годину повећано је учешће пацијената старих од 30 до 59 година, а смањено учешће млађих од 30 и старијих од 60 година (Графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника по старости (%), 2019-2021. године



Најстарији анкетирани пацијенти били су у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (просечна старост 70,2 године) и СБ за интерне болести Младеновац (66,3 године). Најмлађи пацијенти на дијализи су у ВМА (51 година), уколико се изузму испитаници из УДК (Табела 3).

Као и претходних година, највећа просечна старост бележи се код испитаника који се дијализирају у домовима здравља (Табела 3). Разлика између типова здравствених установа у односу на старост пацијената је статистички значајна ($F=4,212$, $DF=2$, $p=0,015$), и то између домова здравља и државних болница ($p=0,011$).

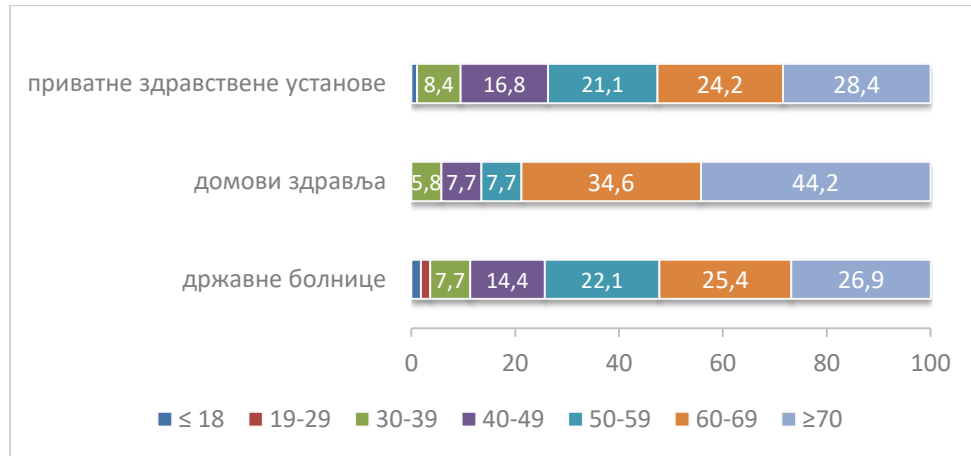
Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама, 2021. година

	Старост испитаника		
	Број	\bar{x}	sd
Државне болнице	457	58.9	15.2
УКЦС	36	59.5	14.6
КБЦ „Звездара“	116	60.3	12.1
КБЦ „Земун“	52	62.1	14.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	47	70.2	10.1
ВМА	130	51.0	13.0
УДК	7	14.0	3.1
СБ за ендемску нефропатију	50	65.7	12.9
СБ за интерне болести	19	66.3	13.4
Домови здравља	52	65.2	12.4
ДЗ Барајево	10	62.1	14.6
ДЗ Обреновац	42	65.9	11.8
Приватне здравствене установе	95	60.0	14.0
СБ „Fresenius MC“ Београд	95	60.0	14.0
Укупно	604	59.6	14.9

У сва три типа здравствених установа највише је било испитаника старих 70 и више година. У државним болницама као и у приватној специјалној болници око четвртине испитаника је старости 60-69 година, а нешто више од петине 50-59 година. У домовима здравља више од трећине испитаника је у добној групи 60-69 година, док нема испитаника млађих од 30 година (Графикон 4).

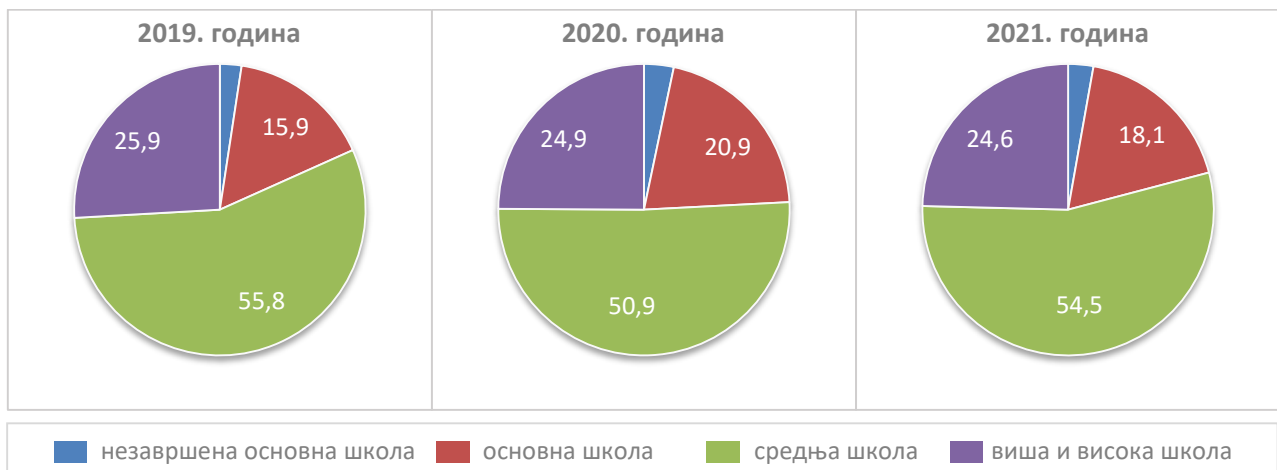
У испитивању за 2019. годину, у државним болницама највише је било старијих од 70 година (више од трећине), а у приватним здравственим установама и домовима здравља испитаника који имају од 60 до 69 година (37% и 45% респективно). Претходне године, у домовима здравља је било по око 40% испитаника који припадају старосним групама 60-69 и 70 и више година, док је у државним болницама највише испитаника имало од 60 до 69 година (28%).

Графикон 4. Структура испитаника по старости према типу здравствене установе (%), 2021. година



Када је у питању образовање испитаника, више од половине (54,5%) је имало средњу стручну спрему, око четвртине (24,6%) вишу и високу, 18% је завршило основну школу, а око 3% испитаника није имало завршено основно школско образовање (Графикон 5). Структура испитаника по образовању није се променила у односу на обе претходне године.

Графикон 5. Структура испитаника по образовању (%), 2019-2021. године



Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је у КБЦ „Земун“ (5,8%), а са завршеном основном школом у СБ за интерне болести Младеновац (42,1%). Посматрано по типу установе, у приватној здравственој установи је било више испитаника са завршеном високом и вишом школом, док је домовима здравља било више оних са завршеном основном школом (Табела 4). Разлика између типова здравствених установа у односу на образовање је статистички значајна ($\chi^2=33,322$, $DF=6$, $p<0,000$). Приликом сагледавања структуре испитаника у УДК треба узети у обзир да за испитанике млађе од 15 година, упитник попуњавају родитељи (старатељи) пацијената, као и да је у овој установи свега 5 испитаника одговорило на питање о образовању.

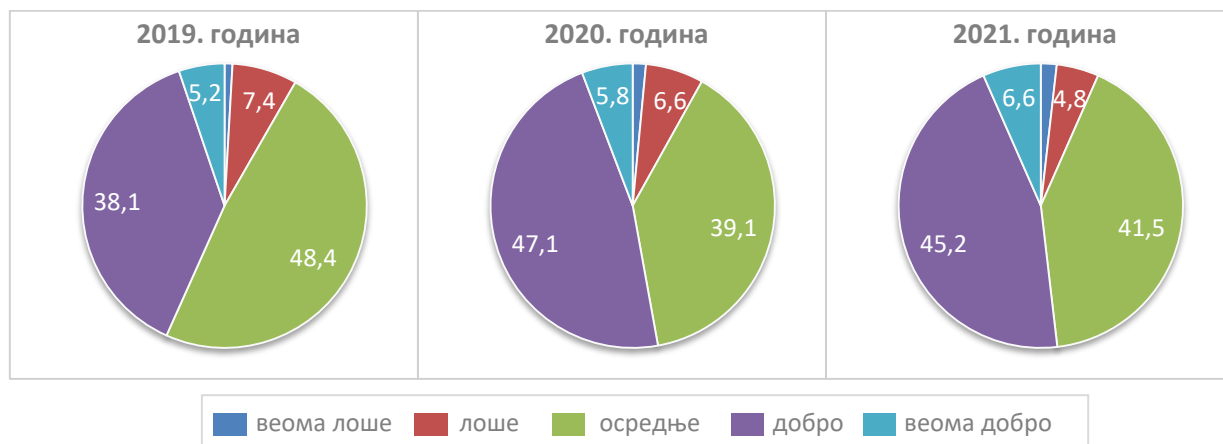
И 2019. године, највеће учешће испитаника са незавршеном основном и завршеном само основном школом је у домовима здравља, док је највише испитаника са завршеном вишом и високом школом у приватним здравственим установама. Исто је било и 2020. године, када је учешће испитаника са незавршеном основном и завршеном само основном школом у домовима здравља било веће него у болницама.

Табела 4. Дистрибуција испитаника по образовању према здравственим установама, 2021. година

	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Државне болнице	11	2.5	85	19.0	241	53.8	111	24.8
УКЦС	1	2.6	2	5.1	22	56.4	14	35.9
КБЦ „Звездара“	3	2.8	9	8.5	62	58.5	32	30.2
КБЦ „Земун“	3	5.8	8	15.4	28	53.8	13	25.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	6	12.8	30	63.8	11	23.4
ВМА	1	0.8	41	31.5	67	51.5	21	16.2
УДК	1	20.0	2	40.0	2	40.0	0	0.0
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	9	18.0	25	50.0	15	30.0
СБ за интерне болести	1	5.3	8	42.1	5	26.3	5	26.3
Домови здравља	2	3.8	20	38.5	25	48.1	5	9.6
ДЗ Барајево	0	0.0	4	40.0	5	50.0	1	10.0
ДЗ Обреновац	2	4.8	16	38.1	20	47.6	4	9.5
Приватне здравствене установе	4	4.1	3	3.1	60	61.2	31	31.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	4	4.1	3	3.1	60	61.2	31	31.6
Укупно	17	2.8	108	18.1	326	54.5	147	24.6

Највише испитаника, готово половина, је своје материјално стање оценило као добро (45,2%) или осредње (41,5%), а најмање као веома лоше (1,8%). У односу на обе претходне године, структура испитаника по материјалном стању се није променила (Графикон 6).

Графикон 6. Структура испитаника по материјалном стању (%), 2019-2021. година



По три испитаника у КБЦ „Звездара“ и ВМА проценила су своје материјално стање као веома лоше. Највеће учешће испитаника са лошим материјалним стањем је у ДЗ Обреновац (14,3%), а са осредњим у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (53,2%). Највећи удео испитаника који су оценили своје материјално стање као добро је у СБ за интерне болести Младеновац (60%), а оних веома доброг материјалног стања је у СБ „Fresenius MC“ Београд (12,2%) и у КБЦ „Звездара“, 11,3% (Табела 5).

У домовима здравља је било веће учешће испитаника са лошим, веома лошим и осредњим материјалним стањем, а у приватној установи са добрим и веома добрим материјалним стањем (Табела 5). За разлику од претходне две године, између типова здравствених установа установљена је статистички значајна разлика у односу на материјално стање испитаника ($\chi^2=22,235$, $DF=8$, $p=0,004$).

Табела 5. Дистрибуција испитаника по материјалном стању према здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	9	2.0	22	4.9	193	42.7	202	44.7	26	5.8
УКЦС	0	0.0	4	10.3	15	38.5	18	46.2	2	5.1
КБЦ „Звездара“	3	2.8	2	1.9	43	40.6	46	43.4	12	11.3
КБЦ „Земун“	1	1.9	1	1.9	24	46.2	22	42.3	4	7.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.1	0	0.0	25	53.2	19	40.3	2	4.3
ВМА	3	2.3	11	8.5	54	41.5	58	44.6	4	3.1
УДК	0	0.0	0	0.0	3	42.9	4	57.1	0	0.0
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	4	7.8	21	41.2	23	45.1	2	3.9
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	8	40.0	12	60.0	0	0.0
Домови здравља	1	1.9	7	13.5	23	44.2	19	36.5	2	3.8
ДЗ Барајево	0	0.0	1	10.0	4	40.0	5	50.0	0	0.0
ДЗ Обреновац	1	2.4	6	14.3	19	45.2	14	33.3	2	4.8
Приватне здравствене установе	1	1.0	0	0.0	34	34.7	51	52.0	12	12.2
СБ „Fresenius МС“ Београд	1	1.0	0	0.0	34	34.7	51	52.0	12	12.2
Укупно	11	1.8	29	4.8	250	41.5	272	45.2	40	6.6

Домен 1: О Вашем центру за дијализу

Место дијализе и транспорт

- Место дијализе
- 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:

- Место дијализе и транспорт
- Приступачност и погодности

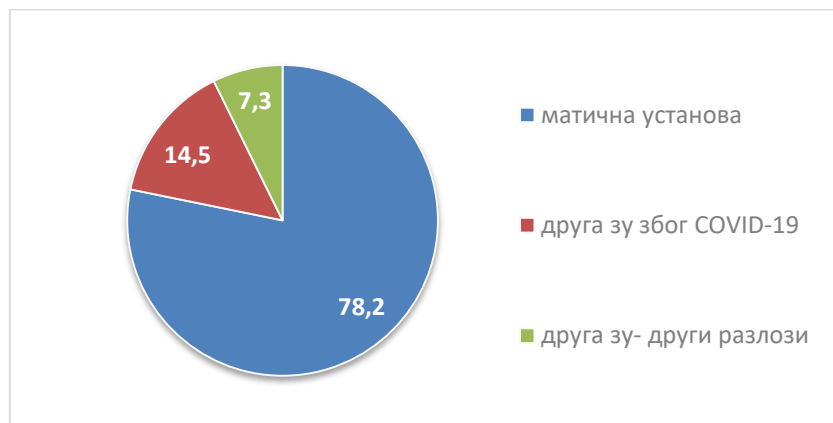
Место дијализе и транспорт

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

Резултати

У 2021. години, више од три четвртине (78,2%) испитаника дијализирало се у дијализном центру у оквиру матичне установе, око 7% се дијализирало у другој здравственој установи због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења, док је готово сваки седми (14,5%) испитаник на дијализу послат у другу установу због реорганизације услед епидемиолошке ситуације изазване COVID-19 (Графикон 7).

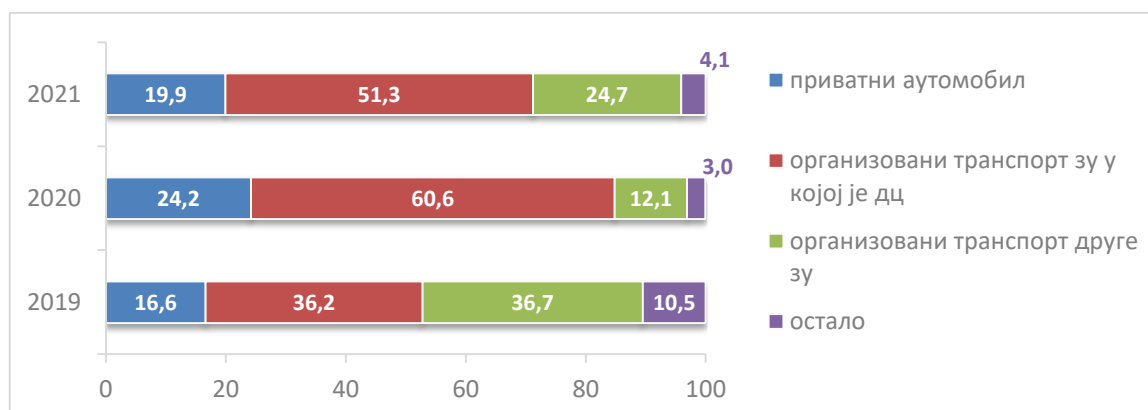
Графикон 7. Дијализни центар у ком се испитаници дијализирају (%), 2021. године



Међу анкетираним пацијентима, око половине за долазак у центар за дијализу користи организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар (51,3%). Сваки пети испитаник у центар за дијализу долази приватним аутомобилом (19,9%), организовани транспорт из друге здравствене установе користи четвртина (24,7%) испитаника, а друге врсте транспорта 4,1% испитаника (Графикон 8).

Током 2019. године по око 36% испитаника за долазак у центар за дијализу користило је организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар и организовани транспорт друге установе, док је друге врсте транспорта користило мање испитаника. У 2020. години, као и 2021. године, испитаници су у највећој мери користили организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар (Графикон 8).

Графикон 8. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу (%), 2019-2021. године



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 (95,2%), а пацијената који долазе организованим превозом из друге установе у КБЦ „Звездара“ (42,2%). Више од трећине пацијената у КБЦ „Земун“ (38,5%) и СБ „Fresenius MC“ Београд (36,5%) користи приватни аутомобил за долазак у дијализни центар. Друге врсте превоза користе пацијенти у 4 државне болнице (УКЦС, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“) и приватној здравственој установи (Табела 6).

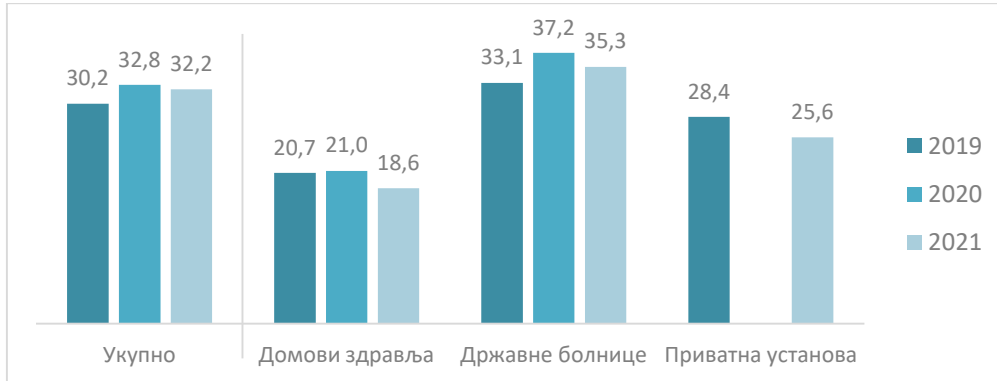
Табела 6. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у центар за дијализу према здравственим установама, 2021. година

	Организовано из зу у којој је дијализни центар		Организовано из друге зу		Приватни аутомобил		Остало	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	248	53.9	109	23.7	83	18.0	20	4.3
УКЦС	14	37.8	13	35.2	6	16.2	4	10.8
КБЦ „Звездара“	46	39.7	49	42.2	16	13.8	5	4.3
КБЦ „Земун“	20	38.5	6	11.5	20	38.5	6	11.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	14	29.8	17	36.2	11	23.4	5	10.6
ВМА	96	73.8	15	11.5	19	14.6	0	0.0
УДК	3	42.8	2	28.6	2	28.6	0	0.0
СБ за ендемску нефропатију	38	74.5	7	13.7	6	11.8	0	0.0
СБ за интерне болести	17	85.0	0	0.0	3	15.0	0	0.0
Домови здравља	47	90.4	2	3.8	3	5.8	0	0.0
ДЗ Барајево	7	70.0	2	20.0	1	10.0	0	0.0
ДЗ Обреновац	40	95.2	0	0.0	2	4.8	0	0.0
Приватне здравствене установе	17	17.7	39	40.6	35	36.5	5	5.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	17	17.7	39	40.6	35	36.5	5	5.2
Укупно	312	51.3	150	24.7	121	19.9	25	4.1

У државним болницама и у домовима здравља је највеће учешће пацијената који за долазак у дијализни центар користе организовани превоз из здравствене установе у којој је дијализни центар, док је у приватној здравственој установи највеће учешће пацијената који долазе приватним аутомобилом. Између типова здравствених установа постоји статистички значајна разлика у односу на начин доласка пацијената у дијализни центар ($p < 0,001$).

Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 32 минута, што је на нивоу претходне и нешто дуже него 2019. године. У односу на пре две године дужина путовања испитаника из домова здравља и приватних установа се смањила (Графикон 9).

Графикон 9. Просечно време које испитаници проводе у превозу до дијализног центра (минути), по типу здравствене установе, 2019-2021. године



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

Најкраће путују испитаници из ДЗ Обреновац (16,9 минута). С обзиром да се дијализа у дечјем узрасту обавља само у УДК где се дијализирају деца са територије целог Београда и околних места, највећа дужина путовања је у овој установи, око сат и по (Табела 7). Испитаници који се дијализирају у државним болницама статистички значајно више времена проводе у превозу од оних који се дијализирају у домовима здравља ($p < 0,001$) и приватној здравственој установи ($p = 0,003$). Разлика у дужини путовања између домова здравља и приватне здравствене установе није статистички значајна.

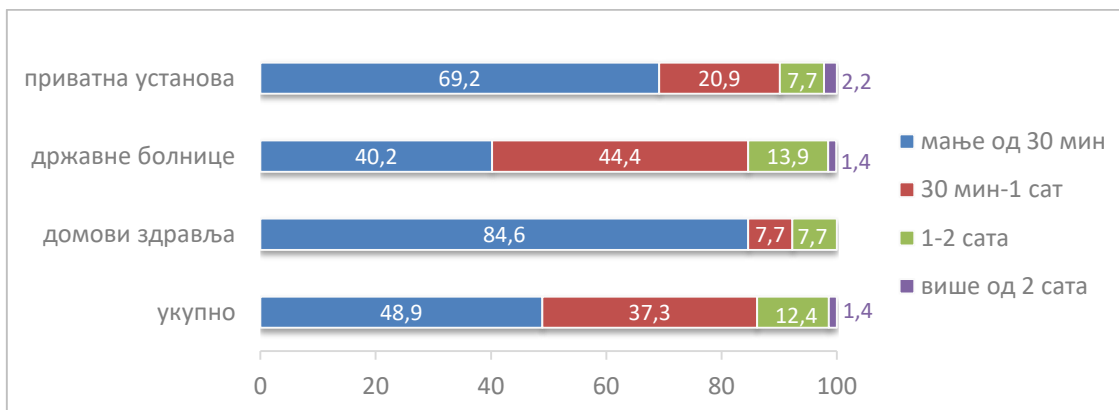
Табела 7. Просечно време које испитаници проводе у превозу до дијализног центра (минути), по здравственим установама, 2021. године

	Просечно време превоза до дијализног центра		
	Број	\bar{x}	sd
Болнице	423	35.3	26.5
УКЦС	29	27.3	17.6
КБЦ „Звездара“	96	34.6	22.8
КБЦ „Земун“	52	34.7	42.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	41	28.1	15.4
ВМА	130	39.5	12.2
УДК	7	89.3	86.5
СБ за ендемску нефропатију	48	34.2	28.9
СБ за интерне болести	20	22.5	13.1
Домови здравља	52	18.6	16.5
ДЗ Барајево	10	25.5	24.1
ДЗ Обреновац	42	16.9	14.0
Приватне здравствене установе	91	25.6	26.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	91	25.6	26.2
Укупно	566	32.2	26.3

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

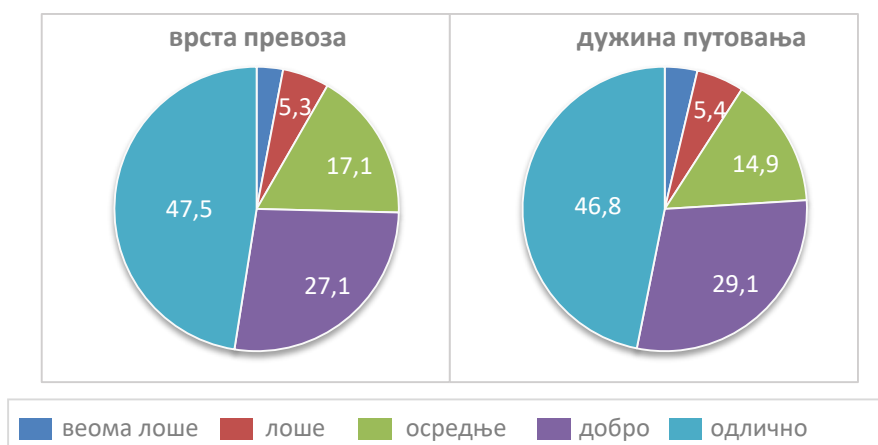
Нешто мање од половине испитаника (48,9%) у превозу до дијализног центра проводи мање од 30 минута, а више од трећине од 30 минута до сат (37,3%). Сваки осми пацијент (12,4%) путује од 1 до 2 сата, а 8 испитаника (1,4%) је навело да путује више од 2 сата. У домовима здравља већина пацијената (84,6%) стиже у центар за дијализу за мање од 30 минута, док је у државним болницама око 14% оних који до дијализног центра путују више од сат. Око 90% испитаника из приватне здравствене установе потроши на пут до дијализног центра до сат времена (Графикон 10). У домовима здравља се обавља дијализа пацијената који живе у општини у којој се налази дом здравља, због чега је њихова дужина путовања краћа у односу на болнице, где се дијализирају пацијенти из различитих општина.

Графикон 10. Време које испитаници обично проводе у превозу до дијализног центра (%), 2021. година



Укупно по три четвртине испитаника су врсту превоза коју користе и време које проведу у превозу од куће до дијализног центра оценили одлично и добро (Графикон 11). Директно поређење са 2019. и 2020. годином није могуће јер је упитник промењен. Наиме, претходне две године испитаници су се изјашњавали да ли им одговарају врста превоза/транспорта до дијализног центра и време које проведу у превозу (да или не). У обе претходне године, већина испитаника одговорила је да им одговара врста превоза до дијализног центра (око 94%) и дужина путовања (89% у 2019. години и 87% у 2020. години).

Графикон 11. Задовољство пацијената врстом превоза/транспорта до дијализног центра који користе и временом које проведу у превозу од куће до дијализног центра (%), 2021. године



Сваки десети испитаник у КБЦ „Земун“ оценио је врсту превоза/транспорта до дијализног центра веома лоше, док је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ 13,6% испитаника и у ДЗ Обреновац 12,5% испитаника овај аспект оценило лоше. Четвртина испитаника у ВМА, као и по петина у УКЦС и сва три КБЦ-а осредње су задовољни врстом превоза. Највеће учешће испитаника који су врсту превоза оценили добро је, такође, у ВМА (53,1%), а одлично у СБ „Fresenius MC“ Београд и СБ за ендемску нефропатију, по око 76% (Табела 8).

Највеће учешће пацијената који су врсту превоза до дијализног центра оценили добро и одлично је у приватној болници, а као веома лоше и лоше у домовима здравља. Постоји статистички значајна разлика у задовољству врстом превоза између типова здравствених установа ($p < 0,001$).

Табела 8. Задовољство пацијената врстом превоза/транспорта до дијализног центра који користе, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	12	2.8	22	5.1	85	19.5	136	31.3	180	41.4
УКЦС	2	6.1	2	6.1	7	21.2	5	15.2	17	51.5
КБЦ „Звездара“	5	4.7	3	2.8	21	19.8	24	22.6	53	50.0
КБЦ „Земун“	5	10.2	1	2.0	10	20.4	13	26.5	20	40.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	6	13.6	9	20.5	12	27.3	17	38.6
ВМА	0	0.0	8	6.2	32	24.6	69	53.1	21	16.2
УДК	0	0.0	1	14.3	2	28.6	1	14.3	3	42.9
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	1	2.2	2	4.3	8	17.4	35	76.1
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	4	20.0	14	70.0
Домови здравља	1	2.0	6	12.2	6	12.2	10	20.4	26	53.1
ДЗ Барајево	1	11.1	1	11.1	3	33.3	1	11.1	3	33.3
ДЗ Обреновац	0	0.0	5	12.5	3	7.5	9	22.5	23	57.5
Приватне здравствене установе	4	4.8	2	2.4	6	7.1	8	9.5	64	76.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	4	4.8	2	2.4	6	7.1	8	9.5	64	76.2
Укупно	17	3.0	30	5.3	97	17.1	154	27.1	270	47.5

Око 8% испитаника у КБЦ „Земун“ оценило је време које проведу у превозу од куће до дијализног центра веома лоше, док је највеће учешће оних који су овај аспект оценили лоше у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и УКЦС (по око 9,5%). Нешто мање од четвртине испитаника у УКЦС, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и ВМА осредње су задовољни дужином путовања. Највеће учешће испитаника који су врсту превоза оценили добро је у ДЗ Барајево и ВМА, а одлично у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (74,5%) и СБ „Fresenius MC“ Београд, 71,1% (Табела 9).

Табела 9. Задовољство пацијената временом које проведу у превозу од куће до дијализног центра, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	16	3.7	27	6.3	74	17.2	133	30.9	181	42.0
УКЦС	1	3.1	3	9.4	7	21.9	3	9.4	18	56.3
КБЦ „Звездара“	5	4.8	7	6.7	16	15.4	34	32.7	42	40.4
КБЦ „Земун“	4	8.2	1	2.0	6	12.2	12	24.5	26	53.1
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	3	7.1	4	9.5	10	23.8	6	14.3	19	45.2
ВМА	0	0.0	9	6.9	29	22.3	66	50.8	26	20.0
УДК	1	14.3	1	14.3	1	14.3	2	28.6	2	28.6
СБ за ендемску нефропатију	2	4.3	2	4.3	3	6.4	5	10.6	35	74.5
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	5	25.0	13	65.0
Домови здравља	1	2.0	1	2.0	4	8.2	21	42.9	22	44.9
ДЗ Барајево	0	0.0	1	11.1	1	11.1	5	55.6	2	22.2
ДЗ Обреновац	1	2.5	0	0.0	3	7.5	16	40.0	20	50.0
Приватне здравствене установе	4	4.4	3	3.3	7	7.8	12	13.3	64	71.1
СБ „Fresenius MC“ Београд	4	4.4	3	3.3	7	7.8	12	13.3	64	71.1
Укупно	21	3.7	31	5.4	85	14.9	166	29.1	267	46.8

Највеће учешће пацијената који су дужину путовања до дијализног центра оценили добро и веома добро је у домовима здравља, а као веома лоше и лоше у државним болницама. Постоји статистички значајна разлика у задовољству дужином путовања између типова здравствених установа ($p < 0,001$).

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

Приступачност и погодности

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

Резултати

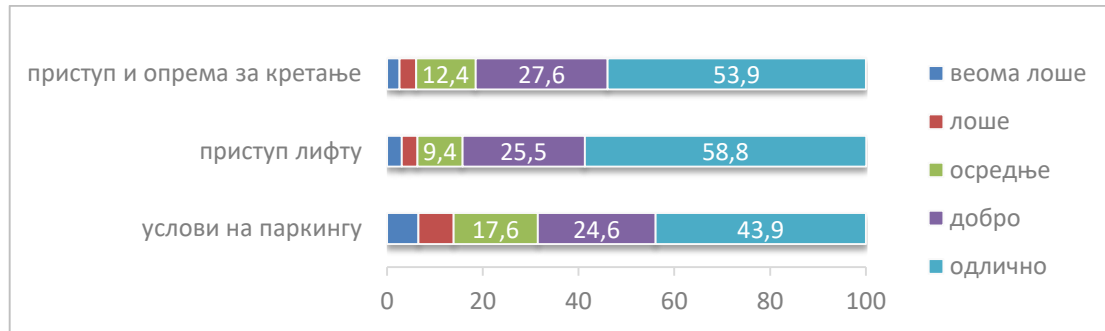
За разлику од претходне две године када су се испитаници потврдно и одрично изјашњавали да ли им одговарају услови на паркингу, приступ лифту и приступ опреми уколико им је потребна помоћ за кретање, у 2021. години испитаници су се о задовољству наведеним аспектима изјашњавали на скали од 1- веома лоше до 5- одлично, уз могућност да се одреде за одговор „није примењиво“. Даљом анализом задовољства пацијената на дијализи условима на паркингу, приступом лифту и приступом и опремом за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица) биће обухваћени само испитаници на које се наведена питања односе, односно испитаници који су се определили за један од одговора на скали од 1 до 5.

Одличном оценом услове на паркинг простору оценило је око 44% испитаника, приступ лифту око 59% и приступ и опрему за кретање око 54% (Графикон 12). По око 6-7% испитаника је веома лоше и лоше оценило приступ лифту и приступ и опрему за кретање, а око 14% услове на паркинг простору.

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

Највеће учешће пацијената који су услове на паркингу оценили одлично је у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, а приступ лифту и опрему за помоћ при кретању у СБ „Fresenius MC“ Београд. Највећи проценат испитаника који је услове на паркингу оценио веома лоше је у УКЦС, а друга два аспекта приступачности, такође у УКЦС и ДЗ Барајево (Табеле 10, 11 и 12).

Графикон 12. Задовољство пацијената условима на паркингу, приступом лифту и опреми за кретање (%), 2021. године



Табела 10. Задовољство пацијената условима на паркинг простору, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	27	6.6	34	8.4	82	20.1	108	26.5	156	38.3
УКЦС	6	23.1	6	23.1	6	23.1	4	15.4	4	15.4
КБЦ „Звездара“	12	12.1	11	11.1	15	15.2	21	21.2	40	40.4
КБЦ „Земун“	8	16.7	4	8.3	11	22.9	7	14.6	18	37.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.9	1	2.9	9	26.5	6	17.6	17	50.0
ВМА	0	0.0	9	6.9	33	25.4	58	44.6	30	23.1
УДК	0	0.0	0	0.0	2	33.3	1	16.7	3	50.0
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	1	2.1	4	8.5	6	12.8	36	76.6
СБ за интерне болести	0	0.0	2	11.8	2	11.8	5	29.4	8	47.1
Домови здравља	1	2.3	1	2.3	4	9.1	11	25.0	27	61.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	12.5	2	25.0	5	62.5
ДЗ Обреновац	1	2.8	1	2.8	3	8.3	9	25.0	22	61.1
Приватне здравствене установе	7	8.5	4	4.9	8	9.8	12	14.6	51	62.2
СБ „Fresenius МС“ Београд	7	8.5	4	4.9	8	9.8	12	14.6	51	62.2
Укупно	35	6.6	39	7.3	94	17.6	131	24.6	234	43.9

Табела 11. Задовољство пацијената приступом лифту, по здравственим установама, 2021. године

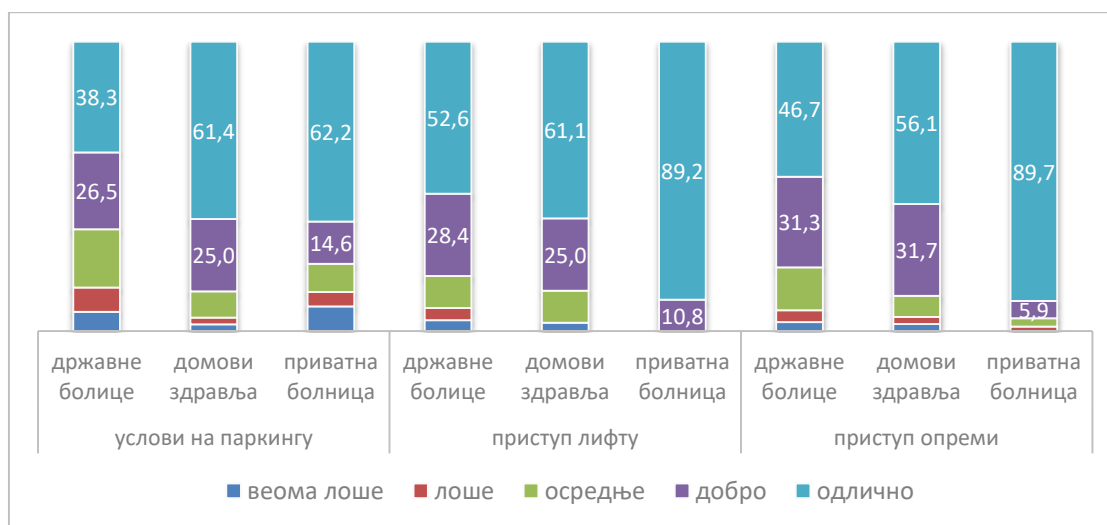
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	14	3.7	16	4.2	42	11.1	108	28.4	200	52.6
УКЦС	3	15.8	1	5.3	5	26.3	2	10.5	8	42.1
КБЦ „Звездара“	7	7.0	8	8.0	3	3.0	17	17.0	65	65.0
КБЦ „Земун“	2	4.0	1	2.0	5	10.0	9	18.0	33	66.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	4.8	1	4.8	5	23.8	6	28.6	8	38.1
ВМА	0	0.0	4	3.1	21	16.2	64	49.2	41	31.5
УДК	0	0.0	0	0.0	1	16.7	1	16.7	4	66.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	2	5.4	3	8.1	32	86.5
СБ за интерне болести	1	5.9	1	5.9	0	0.0	6	35.3	9	52.9
Домови здравља	1	2.8	0	0.0	4	11.1	9	25.0	22	61.1
ДЗ Барајево	1	14.3	0	0.0	1	14.3	2	28.6	3	42.9
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	3	10.3	7	24.1	19	65.5
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	10.8	66	89.2
СБ „Fresenius МС“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	10.8	66	89.2
Укупно	15	3.1	16	3.3	46	9.4	125	25.5	288	58.8

Табела 12. Задовољство пацијената приступом и опремом за помоћ при кретању, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	11	3.1	14	4.0	52	14.8	110	31.3	164	46.7
УКЦС	2	11.1	0	0.0	5	27.8	4	22.2	7	38.9
КБЦ „Звездара“	7	8.3	5	6.6	5	6.6	22	26.2	45	53.6
КБЦ „Земун“	2	4.3	1	2.1	7	14.9	8	17.0	29	61.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	2	10.5	3	15.8	4	21.1	10	52.6
ВМА	0	0.0	4	3.1	29	22.3	62	47.7	35	26.9
УДК	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	1	2.9	2	5.7	4	11.4	28	80.0
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.9	1	5.9	6	35.3	9	52.9
Домови здравља	1	2.4	1	2.4	3	7.3	13	31.7	23	56.1
ДЗ Барајево	1	14.3	1	14.3	0	0.0	1	14.3	4	57.1
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	3	8.8	12	35.3	19	55.9
Приватне здравствене установе	0	0.0	1	1.5	2	2.9	4	5.9	61	89.7
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	1	1.5	2	2.9	4	5.9	61	89.7
Укупно	12	2.6	16	3.5	57	12.4	127	27.6	248	53.9

Са сва три испитивана аспекта приступачности статистички значајно су задовољнији испитаници у приватној здравственој установи, а затим у домовима здравља (Графикон 13).

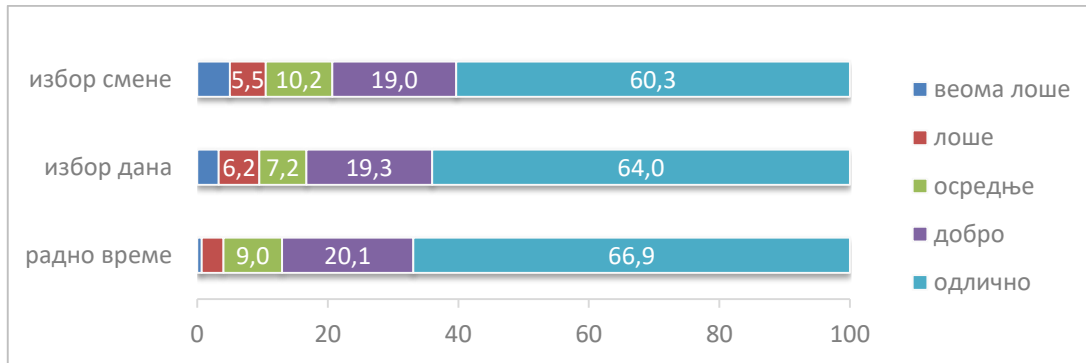
Графикон 13. Задовољство пацијената условима на паркингу, приступом лифту и опреми за кретање (%), према типу здравствене установе, 2021. године



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

Две трећине испитаника (66,9%) су радно време дијализног центра оцилиле одлично, 64% могућност бирања дана за дијализу, а око 60% испитаника могућност бирања смене за дијализу. Још по око 20% испитаника је наведена три аспекта оцилила добро. По око 10% испитаника није задовољно могућношћу бирања дана и смене за дијализу (оцене 1- веома лоше и 2- лоше), а 4% радним временом центра за дијализу (Графикон 14).

Графикон 14. Задовољство пацијената радним временом дијализног центра и могућношћу избора дана и смене за дијализу (%), 2021. године



Претходне две године већина испитаника се изјаснила да им одговара радно време дијализног центра (96,1% у 2019. и 92,8% у 2020. години). У 2019. години готово 80% испитаника навело је да има могућност избора дана за дијализу, а три четвртине да има могућност избора периода дијализе током дана. У 2020. години, око три четвртине испитаника навело је да има могућност избора дана за дијализу (75,2%), као и да има могућност избора периода дијализе током дана (74,4%).

Свега 4 од укупног броја испитаника (0,7%) оценило је радно време дијализног центра најлошијом оценом, и то 3 испитаника у КБЦ „Земун“ и 1 у КБЦ „Звездара“. Највеће учешће пацијената који су радно време центра оценили одлично је у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (Табела 13).

Табела 13. Задовољство пацијената радним временом центра за дијализу, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	4	0.9	18	4.0	48	10.6	100	22.2	281	62.3
УКЦС	0	0.0	1	2.9	3	8.6	2	5.7	29	82.9
КБЦ „Звездара“	1	0.9	2	1.8	5	4.5	15	13.4	89	79.5
КБЦ „Земун“	3	5.8	1	1.9	3	5.8	6	11.5	39	75.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	2	4.4	9	20.0	11	24.4	23	51.1
ВМА	0	0.0	12	9.2	26	20.0	55	42.3	37	28.5
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	1	2.0	5	10.0	44	88.0
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	25.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	1	1.9	3	5.8	13	25.0	35	67.3
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	20.0	8	80.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	1	2.4	3	7.1	11	26.2	27	64.3
Приватне здравствене установе	0	0.0	1	1.0	3	3.1	8	8.2	86	87.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	1	1.0	3	3.1	8	8.2	86	87.8
Укупно	4	0.7	20	3.3	54	9.0	121	20.1	402	66.9

Трећина пацијената у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ није задовољна могућношћу избора дана за дијализу, као ни могућношћу избора смене, док је највеће учешће испитаника који су ове погодности оценили одличном оценом у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (Табеле 14 и 15).

Табела 14. Задовољство пацијената могућношћу избора дана за дијализу, по здравственим установама, 2021. године

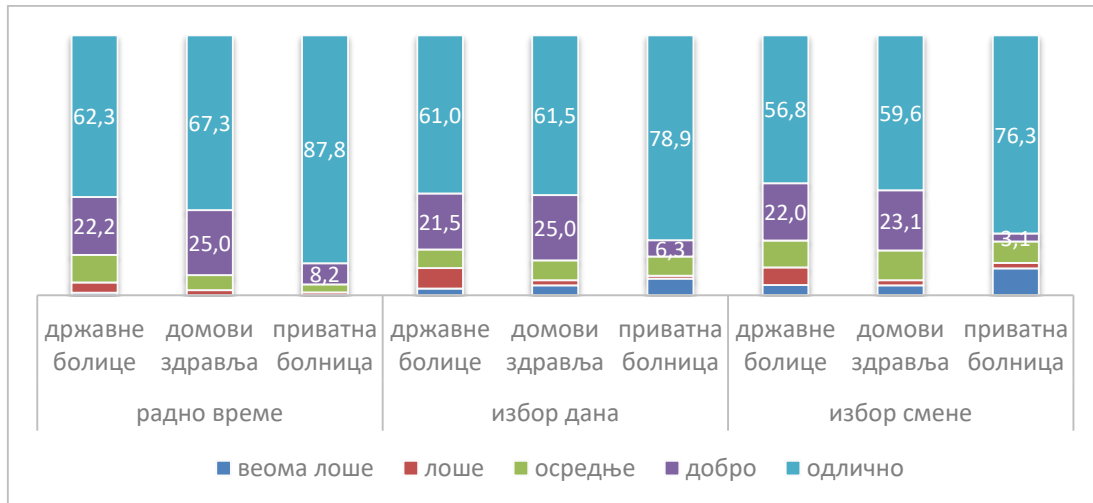
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	11	2.5	34	7.9	31	7.2	93	21.5	264	61.0
УКЦС	1	3.3	2	6.7	4	13.3	4	13.3	19	63.3
КБЦ „Звездара“	0	0.0	1	0.9	5	4.6	20	18.5	82	75.9
КБЦ „Земун“	3	5.9	1	2.0	3	5.9	7	13.7	37	72.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	3	7.5	10	25.0	2	5.0	8	20.0	17	42.5
ВМА	2	1.5	20	15.4	15	11.5	46	35.4	47	36.2
УДК	1	14.3	0	0.0	0	0.0	2	28.6	4	57.1
СБ за ендемску нефропатију	1	2.1	0	0.0	2	4.3	2	4.3	42	89.4
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	20.0	16	80.0
Домови здравља	2	3.8	1	1.9	4	7.7	13	25.0	32	61.5
ДЗ Барајево	2	20.0	0	0.0	1	10.0	1	10.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	1	2.4	3	7.1	12	28.6	26	61.9
Приватне здравствене установе	6	6.3	1	1.1	7	7.4	6	6.3	75	78.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	6	6.3	1	1.1	7	7.4	6	6.3	75	78.9
Укупно	19	3.3	36	6.2	42	7.2	112	19.3	371	64.0

Табела 15. Задовољство пацијената могућношћу избора смене за дијализу, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	17	3.9	29	6.7	45	10.4	95	22.0	245	56.8
УКЦС	1	3.3	2	6.7	6	20.0	3	10.0	18	60.0
КБЦ „Звездара“	0	0.0	1	0.9	8	7.5	16	15.0	82	76.6
КБЦ „Земун“	4	7.8	2	3.9	3	5.9	8	15.7	34	66.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	4	10.3	9	23.1	3	7.7	7	17.9	16	41.0
ВМА	6	4.6	14	10.8	24	18.5	55	42.3	31	23.8
УДК	1	14.3	1	14.3	0	0.0	1	14.2	4	57.1
СБ за ендемску нефропатију	1	2.1	0	0.0	1	2.1	1	2.1	44	93.6
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	20.0	16	80.0
Домови здравља	2	3.8	1	1.9	6	11.5	12	23.1	31	59.6
ДЗ Барајево	2	20.0	0	0.0	1	10.0	1	10.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	1	2.4	5	11.9	11	26.2	25	59.5
Приватне здравствене установе	10	10.3	2	2.1	8	8.2	3	3.1	74	76.3
СБ „Fresenius MC“ Београд	10	10.3	2	2.1	8	8.2	3	3.1	74	76.3
Укупно	29	5.0	32	5.5	59	10.2	110	19.0	350	60.3

Радним временом дијализног центра најзадовољнији су испитаници у приватној здравственој установи, а затим у домовима здравља и државним болницама (Графикон 15), а разлика у задовољству је статистички значајна ($p=0,001$). Исто је и са могућношћу избора дана ($p=0,001$) и избора смене за дијализу ($p<0,001$).

Графикон 15. Задовољство пацијената радним временом дијализног центра и могућношћу избора дана и смене за дијализу (%), према типу здравствене установе, 2021. године



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

Домен 1 Резиме

Више од три четвртине (78,2%) испитаника дијализира се у дијализном центру у оквиру матичне установе, око 7% се дијализирало у другој здравственој установи због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења, док је готово сваки седми (14,5%) испитаник на дијализу послат у другу установу због реорганизације услед епидемиолошке ситуације изазване COVID-19.

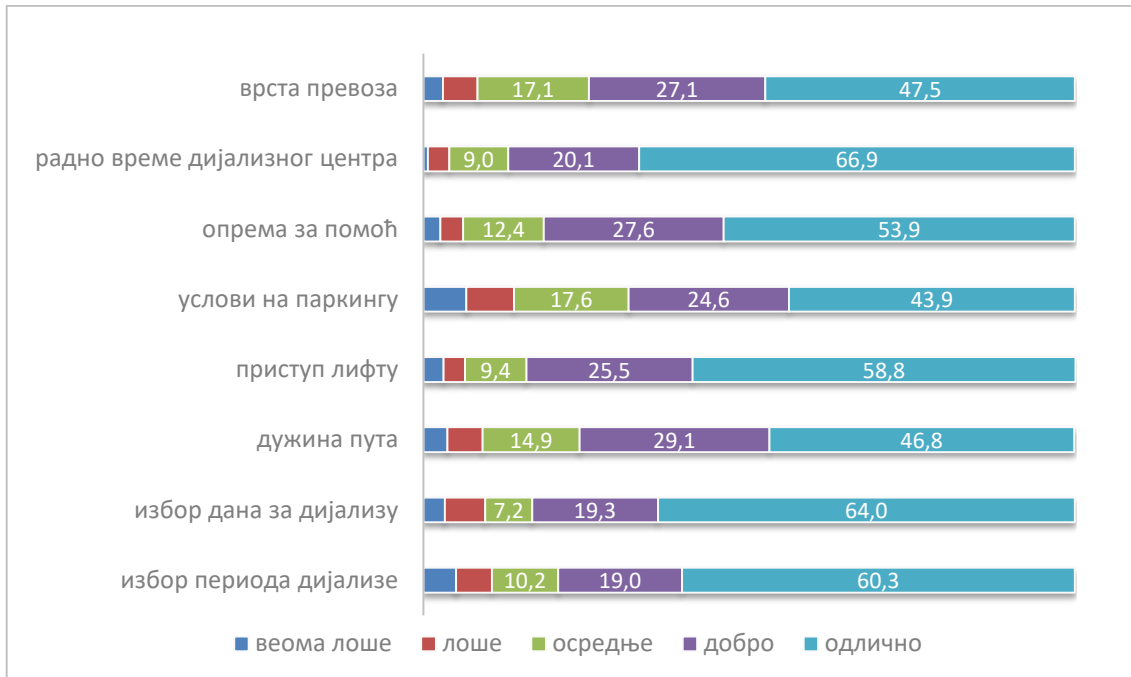
Највећи број пацијената на дијализи у Београду за долазак до свог дијализног центра користи организовани превоз установе у којој је дијализни центар (око 51% испитаника). Око 20% испитаника користи приватни аутомобил, 24,7% организовани превоз из друге здравствене установе, док 4% њих користи аутобус.

Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 32 минута. Дужина путовања креће се од 16,9 минута, колико путују испитаници из ДЗ Обреновац, до око сат и по колико је пацијентима из УДК потребно да стигну до свог дијализног центра.

Уколико се посматра учешће испитаника који су аспекте задовољства који се налазе у оквиру домена О Вашем центру за дијализу оценили оценама 4- веома добро и 5- одлично, најбоље оцењено је радно време дијализног центра, а најлошије услови на паркинг простору (Графикон 16).

Већином испитиваних аспеката приступачности и погодности најзадовољнији су пацијенти из СБ „Fresenius МС“ Београд и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, а најнезадовољнији из УКЦС, ДЗ Барајеви и КБЦ „Земун“. Свим наведеним аспектима, најзадовољнији су пацијенти у приватној здравственој установи, а затим у домовима здравља и државним болницама.

Графикон 16. Задовољство пацијената аспектама у оквиру домена О Вашем дијализном центру (%), 2021. година



Домен 2: Услови у погледу простора током дијализе

Простор за дијализу

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

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

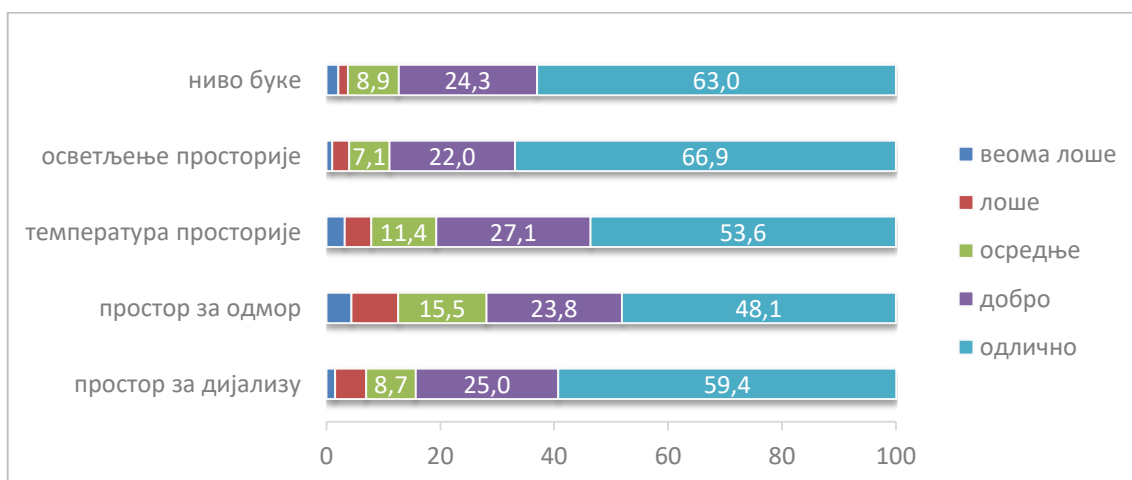
Простор за дијализу

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

Резултати

Око 60% испитаника простор за дијализу оценило је одлично и још 25% добро. Око 9% испитаника овај аспект је оценило оценом 3- осредње, док 7% сматра да је простор за дијализу лош, односно веома лош. Око 81% испитаника у 2019. години и око 85% сматрало је да су собе за дијализу адекватно опремљене. Нешто лошије испитаници су оценили простор за одмор. Нешто мање од три четвртине испитаника задовољно је простором за одмор (23,8% испитаника дало је оцену 4- добро и 48,1% оцену 5- одлично), док је сваки осми незадовољан. Око 80% испитаника температуру просторије је оценило добро и одлично, а око 8% веома лоше и лоше. Преостала два испитивана аспекта у погледу услова физичког окружења испитаници су оценили боље. Наиме, већина испитаника (по око 88%) сматра да су осветљење просторије и ниво буке задовољавајући, док је по око 4% испитаника незадовољно (Графикон 17).

Графикон 17. Задовољство пацијената на дијализи расположивим простором, простором за одмор и условима физичког окружења (%), 2021. година



У СБ „Fresenius MC“ Београд, ДЗ Обреновац и ДЗ Барајево нема испитаника који су простор за дијализу оценили веома лоше и лоше. Овај аспект најлошије је оцењен у УКЦС где је четвртина испитаника незадовољна и још петина осредње задовољна. Са друге стране, готово сви испитаници у СБ „Fresenius MC“ Београд су задовољни. Преко 90% испитаника који су простор за дијализу оценили добро и одлично је у КБЦ „Звездара“, СБ за ендемску нефропатију и ДЗ Обреновац (Табела 16).

Табела 16. Задовољство пацијената простором за дијализу, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	9	2.0	33	7.3	47	10.4	129	28.4	236	52.0
УКЦС	3	8.3	6	16.7	7	19.4	12	33.3	8	22.2
КБЦ „Звездара“	2	1.8	0	0.0	5	4.4	26	22.8	81	71.1
КБЦ „Земун“	1	1.9	0	0.0	5	9.6	18	34.6	28	53.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.4	9	20.0	6	13.3	11	24.4	17	37.8
ВМА	0	0.0	17	13.1	17	13.1	49	37.7	47	36.2
УДК	1	14.3	0	0.0	0	0.0	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	3	6.0	7	14.0	40	80.0
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	4	20.0	5	25.0	10	50.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	3	5.8	16	30.8	33	63.5
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	2	20.0	2	20.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	1	2.4	14	33.3	27	64.3
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	2	2.1	5	5.3	88	92.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	2	2.1	5	5.3	88	92.6
Укупно	9	1.5	33	5.5	52	8.7	150	25.0	357	59.4

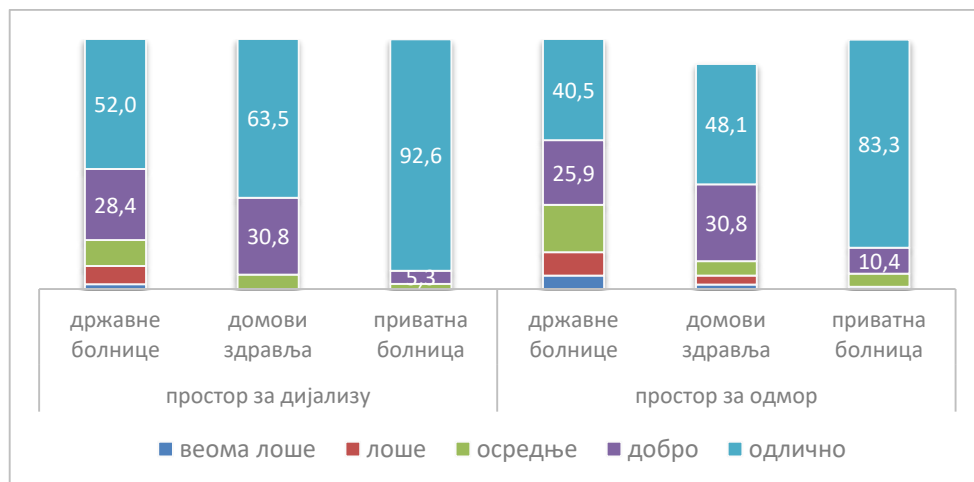
И простор за одмор је најбоље оцењен од стране пацијената у СБ „Fresenius MC“ Београд где око 94% испитаника сматра да је исти добар, односно одличан и у УДК, где сви пацијенти мисле да је добар или одличан, док га око 35% пацијената из УКЦС сматра лошим и веома лошим (Табела 17).

Табела 17. Задовољство пацијената простором за одмор, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	24	5.5	41	9.3	83	18.9	114	25.9	178	40.5
УКЦС	8	23.5	4	11.8	11	32.4	5	14.7	6	17.6
КБЦ „Звездара“	7	6.5	11	10.2	21	19.4	25	23.1	44	40.7
КБЦ „Земун“	3	5.8	5	9.6	7	13.5	10	19.2	27	51.9
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	3	7.1	8	19.0	7	16.7	7	16.7	17	40.5
ВМА	0	0.0	11	8.5	25	19.2	55	42.3	39	30.0
УДК	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	1	2.1	1	2.1	4	8.5	9	19.1	32	68.1
СБ за интерне болести	2	10.0	1	5.0	8	40.0	2	10.0	7	35.0
Домови здравља	1	1.9	7	3.5	3	5.8	16	30.8	25	48.1
ДЗ Барајево	1	10.0	1	10.0	1	10.0	1	10.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	6	14.3	2	4.8	15	35.7	19	45.2
Приватне здравствене установе	1	1.0	0	0.0	5	5.2	10	10.4	80	83.3
СБ „Fresenius MC“ Београд	1	1.0	0	0.0	5	5.2	10	10.4	80	83.3
Укупно	26	4.4	48	8.2	91	15.5	140	23.8	283	48.1

Између типова здравствених услуга постоји статистички значајна разлика у задовољству простором за дијализу ($p < 0,001$) и простором за одмор ($p < 0,001$), при чему су овим аспектима најзадовољнији испитаници из приватне здравствене установе, а најнезадовољнији испитаници из државних болница (Графикон 18).

Графикон 18. Задовољство пацијената на дијализи расположивим простором за дијализу и простором за одмор (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Сви испитаници у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац сматрају да је температура просторија добра, односно одлична. Ни у СБ за интерне болести Младеновац нема испитаника који су незадовољни овим аспектом. Највеће учешће испитаника који су температуру просторије оценили веома лоше и лоше је у ДЗ Барајево, УДК (2 од укупно 7 испитаника) и УКЦС (Табела 18).

Укупно 6 испитаника је осветљеност просторије оценило најлошијом оценом и то 3 у УКЦС и по 1 у КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“ и СБ за ендемску нефропатију. У УДК и ДЗ Обреновац сви испитаници су осветљеност просторије оценили оценама 4- добро и 5- одлично (Табела 19).

Нивоом буке најнезадовољнији су испитаници у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ где је око 12% незадовољних, 21% осредње задовољних и нешто више од трећине задовољних. Са друге стране сви испитаници у ДЗ Барајево су задовољни овим спектом физичког окружења, као и већина пацијената у СБ „Fresenius MC“ Београд (95,7%), (Табела 20).

Табела 18. Задовољство пацијената температуром просторије, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	9	2.0	25	5.6	64	14.3	130	29.1	219	49.0
УКЦС	3	8.8	3	8.8	4	11.8	7	20.6	17	50.0
КБЦ „Звездара“	2	1.8	4	3.6	13	11.8	28	25.5	63	57.3
КБЦ „Земун“	1	1.9	3	5.8	6	11.5	14	26.9	28	53.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	4	9.1	13	29.5	10	22.7	17	38.6
ВМА	2	1.5	10	7.7	25	19.2	59	45.4	34	26.2
УДК	1	14.3	1	14.3	0	0.0	2	28.6	3	42.9
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	16.0	42	84.0
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	3	15.0	2	10.0	15	75.0
Домови здравља	8	15.4	2	3.8	2	3.8	17	32.7	23	44.2
ДЗ Барајево	3	30.0	2	20.0	0	0.0	2	20.0	3	30.0
ДЗ Обреновац	5	11.9	0	0.0	2	4.8	15	35.7	20	47.6
Приватне здравствене установе	2	2.0	1	1.0	2	2.0	15	15.3	78	79.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	2	2.0	1	1.0	2	2.0	15	15.3	78	79.6
Укупно	19	3.2	28	4.7	68	11.4	162	27.1	320	53.6

Табела 19. Задовољство пацијената осветљењем просторије, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	6	1.3	17	3.8	41	9.2	111	24.9	270	60.7
УКЦС	3	9.1	1	3.0	1	3.0	8	24.2	20	60.6
КБЦ „Звездара“	1	0.9	1	0.9	3	2.7	15	13.6	90	81.8
КБЦ „Земун“	1	2.0	0	0.0	3	5.9	12	23.5	35	68.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	2	4.5	6	13.6	13	29.5	23	52.3
ВМА	0	0.0	13	10.0	26	20.0	55	42.3	36	27.7
УДК	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	0	0.0	0	0.0	6	12.0	43	86.0
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	1	5.0	17	85.0
Домови здравља	0	0.0	1	1.9	0	0.0	17	32.7	34	65.4
ДЗ Барајево	0	0.0	1	10.0	0	0.0	1	10.0	8	80.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	38.1	26	61.9
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	1	1.0	3	3.1	94	95.0
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	1	1.0	3	3.1	94	95.9
Укупно	6	1.0	18	3.0	42	7.1	131	22.0	398	66.9

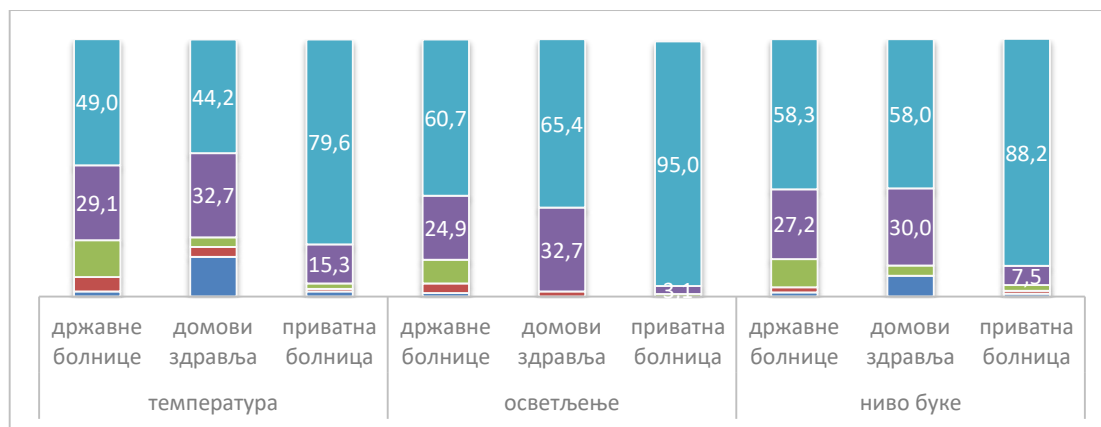
Табела 20. Задовољство пацијената нивоом буке, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	7	1.6	9	2.0	48	10.9	120	27.2	257	58.3
УКЦС	2	6.3	0	0.0	4	12.5	11	34.4	15	46.9
КБЦ „Звездара“	1	0.9	2	1.8	5	4.6	22	20.2	79	72.5
КБЦ „Земун“	2	3.8	0	0.0	5	9.6	14	26.9	31	59.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.3	4	9.3	9	20.9	10	23.3	19	44.2
ВМА	0	0.0	3	2.3	18	13.8	54	41.5	55	42.3
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	1	2.1	0	0.0	1	2.1	7	14.6	39	81.3
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	5	25.0	2	10.0	13	65.0
Домови здравља	4	8.0	0	0.0	2	4.0	15	30.0	29	58.0
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	20.0	8	80.0
ДЗ Обреновац	4	10.0	0	0.0	2	5.0	13	32.5	21	52.5
Приватне здравствене установе	1	1.1	1	1.1	2	2.2	7	7.5	82	88.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	1	1.1	1	1.1	2	2.2	7	7.5	82	88.2
Укупно	12	2.1	10	1.7	52	8.9	142	24.3	368	63.0

Свим испитиваним аспектима физичког окружења најзадовољнији су испитаници у приватној болници. Најмање задовољни осветљењем и нивоом буке су испитаници из државних болница, а температуром просторије испитаници из домова здравља (Графикон 19). Задовољство испитиваним аспектима физичког окружења између типова здравствених установа статистички значајно се разликује, у погледу задовољства температуром просторије ($p < 0,001$), осветљењем просторије ($p < 0,001$) и нивоом буке ($p < 0,001$).

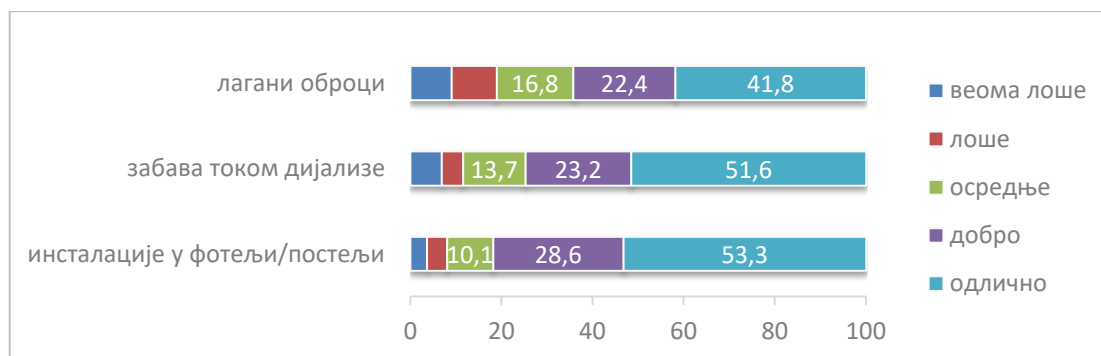
Други аспекти услова/опремљености собе за дијализу које су испитаници навели да треба унапредити су удобност кревета, чистоћа постељине, приступ интернету итд.

Графикон 19. Задовољство пацијената на дијализи температуром просторије, осветљењем просторије и нивоом буке (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Инсталацијама у фотељи или дијализној постељи задовољно је 82% испитаника (53,3% испитаника сматра да су инсталације одличне, а 28,6% да су добре), сваки десети је осредње задовољан, док је око 8% испитаника незадовољно. Три четвртине испитаника (74,8%) начин забаве током поступка дијализе оцениле су добро и одлично, док је 12% испитаника незадовољно овим аспектом. Готово две трећине испитаника (64,2%) задовољно је лаганим оброком који им се послужује, а петина је незадовољна (Графикон 20). У 2019. години, 80% испитаника је било задовољно инсталацијама у фотељи или дијализној постељи, док је 2020. године овај проценат био већи, 85,4%. И претходне две године, нешто нижи проценат је био оних који су задовољни начинима забаве током поступка дијализе (72,7% у 2019. години и 83,3% у 2020. години) и лаганим оброком који им се послужује (70,1% у 2019. години и 76,5% у 2020. години).

Графикон 20. Задовољство пацијената на дијализи инсталацијама у фотељи/постељи за дијализу, начинима забаве током дијализе и лаганим оброцима који се послужују (%), 2021. година



У три болнице (ВМА, УДК и СБ за интерне болести Младеновац) и ДЗ Обреновац нема испитаника који су инсталације у фотељи/постељи за дијализу оценили веома лоше и лоше. Са друге стране по четвртина испитаника у УКЦС, КБЦ „Земун“ и ДЗ Барајево није задовољно инсталацијама. Највеће учешће задовољних је у СБ „Fresenius МС“ Београд (Табела 21).

Готово сви испитаници у СБ за ендемску нефропатију (95,9%) су начине забаве током поступка дијализе оценили добро и одлично. Преко 90% добрих и одличних оцена начина забаве је и у СБ „Fresenius МС“ Београд (91,6%) и у ДЗ Барајево. Најнезадовољнији овим аспектом су у УКЦС и сва три КБЦ-а (Табела 22).

Табела 21. Задовољство пацијената инсталацијама у фотели/постели за дијализу, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	18	4.2	24	5.6	53	12.4	140	32.9	191	44.8
УКЦС	4	12.5	4	12.5	7	21.9	8	25.0	9	28.1
КБЦ „Звездара“	6	5.7	7	6.7	14	13.3	35	33.3	43	41.0
КБЦ „Земун“	7	15.2	4	8.7	3	6.5	10	21.7	22	47.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	6	13.6	10	22.7	13	29.5	15	34.1
ВМА	0	0.0	0	0.0	13	10.0	60	46.2	57	43.8
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	2	28.6	4	57.1
СБ за ендемску нефропатију	1	2.3	3	6.8	1	2.3	7	15.9	32	72.7
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	4	22.2	5	27.8	9	50.0
Домови здравља	1	2.0	1	2.0	2	4.0	12	24.0	34	68.0
ДЗ Барајево	1	12.5	1	12.5	0	0.0	2	25.0	4	50.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	4.8	10	23.8	30	71.4
Приватне здравствене установе	2	2.2	0	0.0	2	2.2	10	11.0	77	84.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	2	2.2	0	0.0	2	2.2	10	11.0	77	84.6
Укупно	21	3.7	25	4.4	57	10.1	162	28.6	302	53.3

Табела 22. Задовољство пацијената начинима забаве током поступка дијализе, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	39	9.0	26	6.0	67	15.5	118	27.4	181	42.0
УКЦС	4	11.4	3	8.6	9	25.7	7	20.0	12	34.3
КБЦ „Звездара“	15	14.9	7	6.9	19	18.8	16	15.8	44	43.6
КБЦ „Земун“	17	37.0	7	15.2	4	8.7	9	19.6	9	19.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.5	7	15.9	9	20.5	8	18.2	18	40.9
ВМА	0	0.0	0	0.0	21	16.2	64	49.2	45	34.6
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	2	4.1	7	14.3	40	81.6
СБ за интерне болести	1	5.3	1	5.3	3	15.8	6	31.6	8	42.1
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	6	11.5	10	19.2	36	69.2
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	0	0.0	9	90.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	5	11.9	10	23.8	27	64.3
Приватне здравствене установе	1	1.1	1	1.1	6	6.3	6	6.3	81	85.3
СБ „Fresenius MC“ Београд	1	1.1	1	1.1	6	6.3	6	6.3	81	85.3
Укупно	40	6.9	27	4.7	79	13.7	134	23.2	298	51.6

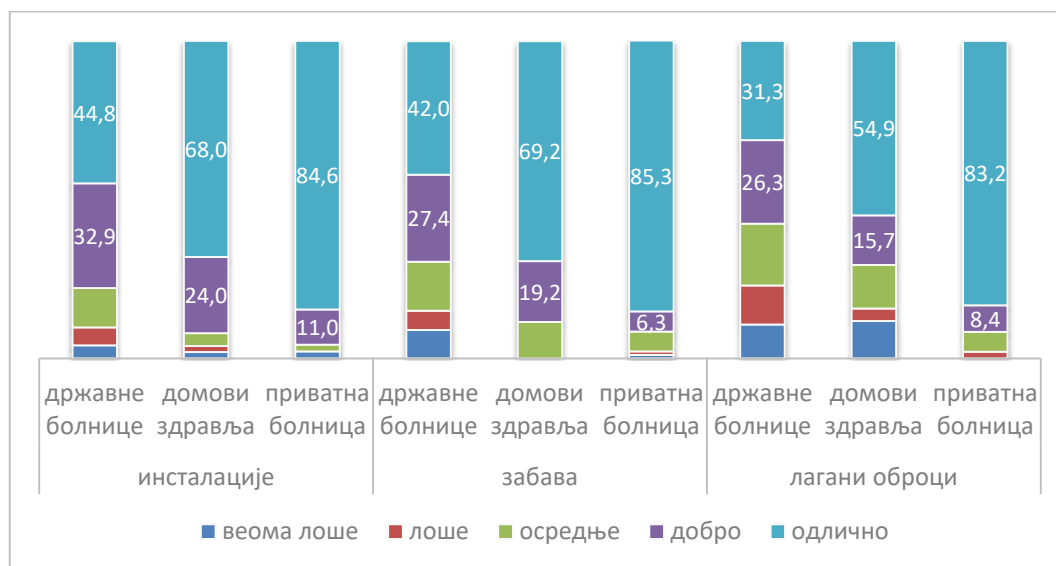
Више од половине испитаника у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (51%) и више од трећине у КБЦ „Звездара“ (37%) је лагане оброке који им се послужују током дијализе оценило веома лоше и лоше (Табела 23). Висок проценат незадовољних је и у УКЦС (21,2%), КБЦ „Земун“ (27,5%) и СБ за интерне болести Младеновац (40%). Овим аспектом најзадовољнији су испитаници у СБ „Fresenius MC“ Београд (83,2% одличних и 8,4% добрих оцена) и ДЗ Барајево (89% одличних оцена).

Табела 23. Задовољство пацијената лаганим оброцима који им се послужују, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	47	10.7	54	12.3	85	19.4	115	26.3	137	31.3
УКЦС	3	9.1	4	12.1	13	39.4	6	18.2	7	21.2
КБЦ „Звездара“	16	15.2	23	21.9	25	23.8	22	21.0	19	18.1
КБЦ „Земун“	11	21.6	3	5.9	16	31.4	6	11.8	15	29.4
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	13	30.2	9	20.9	7	16.3	5	11.6	9	20.9
ВМА	0	0.0	2	1.5	17	13.1	66	50.8	45	34.6
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	2	28.6	4	57.1
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	7	14.3	5	10.2	7	14.3	29	59.2
СБ за интерне болести	3	15.0	5	25.0	2	10.0	1	5.0	9	45.0
Домови здравља	6	11.8	2	3.9	7	13.7	8	15.7	28	54.9
ДЗ Барајево	1	11.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	88.9
ДЗ Обреновац	5	11.9	2	4.8	7	16.7	8	19.0	20	47.6
Приватне здравствене установе	0	0.0	2	2.1	6	6.3	8	8.4	79	83.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	2	2.1	6	6.3	8	8.4	79	83.2
Укупно	53	9.1	58	9.9	98	16.8	131	22.4	244	41.8

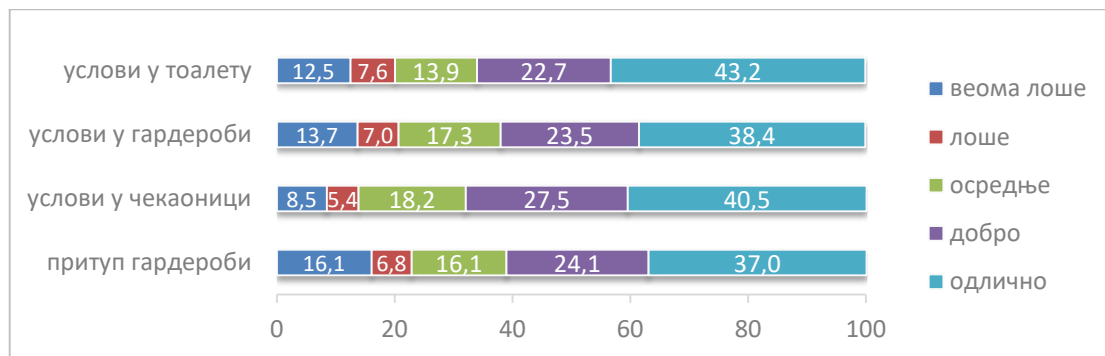
Инсталацијама у фотели или дијализној постељи, начином забаве током поступка дијализе и лаганим оброцима задовољно је преко 90% у приватној здравственој установи. Пацијенти у домовима здравља су показали веће задовољство у односу на испитанике из државних болница, кроз сва три испитивана аспекта (Графикон 21). Разлике између типова здравствених установа су статистички значајне у односу на задовољство инсталацијама у фотели или дијализној постељи ($p < 0,001$), начинима забаве током дијализе ($p < 0,001$) и лаганим оброцима који се послужују пацијентима ($p < 0,001$).

Графикон 21. Задовољство пацијената на дијализи инсталацијама у фотели/постељи за дијализу, начинима забаве током дијализе и лаганим оброцима који се послужују (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Око 60% испитаника приступ гардероби је оценило добро и одлично, а готово четвртина (око 23%) лоше и веома лоше. У 2019. години 68,7% испитаника се изјаснило да им одговара приступ гардероби, као и 82% испитаника у 2020. години. Условима у гардероби задовољно је око 62% испитаника, условима у тоалету око 66%, а условима у чекаоници 68%. Око петине испитаника незадовољно је условима у тоалету (20,1%) и условима у гардероби (20,7%), док је мање учешће незадовољних када су у питању услови у чекаоници (око 14%), (Графикон 22). Претходне две године, око четири петине испитаника су се изјасниле да им одговарају услови у чекаоници (80,3% у 2019. и 79% у 2020. години), а три четвртине испитаника је било задовољно условима у тоалету (74,6% у 2019. и 73,9% у 2020. години). У 2019. години већи проценат испитаника је био задовољан условима у гардероби (72,5%) него у 2020. години (67,8%).

Графикон 22. Задовољство пацијената на дијализи приступом гардероби (тушевима) и условима у чекаоници, гардероби и тоалету (%), 2021. година



Највеће учешће испитаника задовољних приступом гардероби је у СБ „Fresenius MC“ Београд (око 92%) и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (око 84%). Око 40% испитаника у КБЦ „Звездара“ приступ гардероби је оценило веома лоше и још 13,7% лоше. Висок проценат незадовољних овима аспектом бележи се и у УКЦС (51,8%), КБЦ „Земун“ (42,8%) и СБ за интерне болести Младеновац, око 41% (Табела 24).

Табела 24. Задовољство пацијената приступом гардероби (тушевима), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	81	19.9	34	8.3	78	19.1	109	26.7	106	26.0
УКЦС	10	37.0	4	14.8	5	18.5	4	14.8	4	14.8
КБЦ „Звездара“	41	40.2	14	13.7	21	20.6	15	14.7	11	10.8
КБЦ „Земун“	15	35.7	3	7.1	8	19.0	6	14.3	10	23.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	9	22.5	5	12.5	2	5.0	11	27.5	13	32.5
ВМА	0	0.0	3	2.3	37	28.5	62	47.7	28	21.5
УДК	1	16.7	0	0.0	0	0.0	1	16.7	4	66.7
СБ за ендемску нефропатију	2	4.5	1	2.3	4	9.1	7	15.9	30	68.2
СБ за интерне болести	3	17.6	4	23.5	1	5.9	3	17.6	6	35.3
Домови здравља	7	13.5	0	0.0	6	11.5	13	25.0	26	50.0
ДЗ Барајево	2	20.0	0	0.0	0	0.0	2	20.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	5	11.9	0	0.0	6	14.3	11	26.2	20	47.6
Приватне здравствене установе	0	0.0	3	3.4	4	4.5	10	11.4	71	80.7
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	3	3.4	4	4.5	10	11.4	71	80.7
Укупно	88	16.1	37	6.8	88	16.1	132	24.1	203	37.0

Готово сви испитаници у СБ „Fresenius MC“ Београд (97,8%) услове у чекаоници оценили су оценама 5-одлично (88%) и 4- добро (9,8%), као и већина испитаника у СБ за интерне болести Лазаревац (73,5% одличних и 20,4% добрих оцена). У ВМА и УДК нема испитаника који су незадовољни овима аспектом.

Три од 10 испитаника у ДЗ Барајево су незадовољна условима у чекаоници, као и 38,2% испитаника у КБЦ „Звездара“, 36,4% у УКЦС и 22,3% у КБЦ „Др Драгиша мишовић- Дедиње“ (Табела 25).

Табела 25. Задовољство пацијената условима у чекаоници, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	41	9.4	29	6.7	98	22.6	138	31.8	128	29.5
УКЦС	7	21.2	5	15.2	11	33.3	6	18.2	4	12.1
КБЦ „Звездара“	23	22.5	16	15.7	34	33.3	14	13.7	15	14.7
КБЦ „Земун“	2	4.2	3	6.3	8	16.7	13	27.1	22	45.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	7	15.6	3	6.7	6	13.3	14	31.1	15	33.3
ВМА	0	0.0	0	0.0	33	25.4	76	58.5	21	16.2
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	1	2.0	1	2.0	10	20.4	36	73.5
СБ за интерне болести	1	5.0	1	5.0	4	20.0	5	25.0	9	45.0
Домови здравља	8	15.4	1	1.9	6	11.5	12	23.1	25	48.1
ДЗ Барајево	3	30.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	4	40.0
ДЗ Обреновац	5	11.9	1	2.4	5	11.9	10	23.8	21	50.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	1	1.1	1	1.1	9	9.8	81	88.0
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	1	1.1	1	1.1	9	9.8	81	88.0
Укупно	49	8.5	31	5.4	105	18.2	159	27.5	234	40.5

Више од 90% испитаника у СБ „Fresenius MC“ Београд оценило је услове у гардероби одлично (75,5%) и добро (око 15%), као и шест од укупно 7 испитаника у УДК. У ВМА такође нема испитаника који су овај аспект оценили веома лоше. У овој установи трећина испитаника сматра да су услови у гардероби одлични, готово половина сматра да су добри, 18,5% да су осредњи и свега 1,5% да су лоши. Незадовољство условима у гардероби у већој мери су исказали испитаници у УКЦС (41,2% незадовољних), сва три КБЦ-а (54% у КБЦ „Звездара“, 37% у КБЦ „Земун“ и 29% у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“) и ДЗ Барајево, где су 4 од укупно 10 испитаника овај аспект оценили веома лоше (Табела 26).

Табела 26. Задовољство пацијената условима у гардероби, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	71	16.2	40	9.2	86	19.7	112	25.6	128	29.3
УКЦС	7	20.6	7	20.6	8	23.5	7	20.6	5	14.7
КБЦ „Звездара“	39	35.8	20	18.3	28	25.7	13	11.9	9	8.3
КБЦ „Земун“	13	30.2	3	7.0	6	14.0	7	16.3	14	32.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	9	20.0	4	8.9	5	11.1	12	26.7	15	33.3
ВМА	0	0.0	2	1.5	24	18.5	61	46.9	43	33.1
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	1	2.0	11	22.4	7	14.3	29	59.2
СБ за интерне болести	2	10.0	3	15.0	3	15.0	4	20.0	8	40.0
Домови здравља	9	17.3	0	0.0	7	13.5	11	21.2	25	48.1
ДЗ Барајево	4	40.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	3	30.0
ДЗ Обреновац	5	11.9	0	0.0	6	14.3	9	21.4	22	52.4
Приватне здравствене установе	0	0.0	1	1.1	8	8.5	14	14.9	71	75.5
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	1	1.1	8	8.5	14	14.9	71	75.5
Укупно	80	13.7	41	7.0	101	17.3	137	23.5	224	38.4

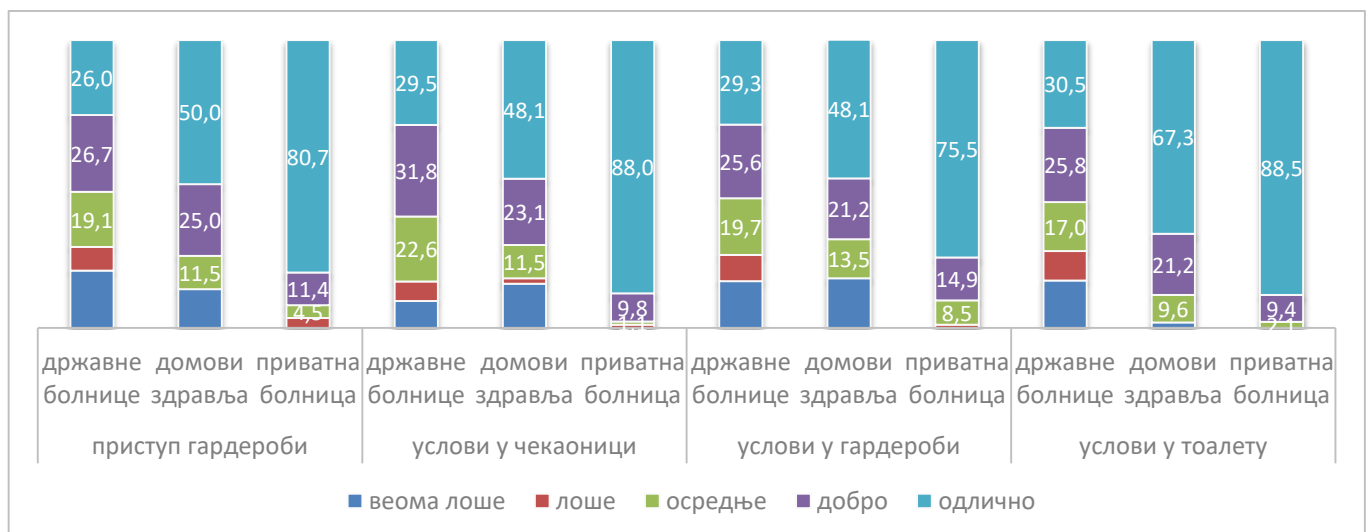
И условима у тоалету најзадовољнији су испитаници у СБ „Fresenius MC“ Београд где је 88,5% њих овај аспект оценило одлично, 9,4% добро и око 2% осредње. Висок проценат задовољних је и у ДЗ Обреновац (око 93%), где такође нема испитаника који су услове у тоалету оценили лоше и веома лоше. Са друге стране, више од 60% испитаника у КБЦ „Звездара“ оценило је услове у тоалету оценама 1- веома лоше (42,3%) и 2- лоше (18,9%). Око трећине испитаника у УКЦС (32,3%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (34,9%) и око четвртине испитаника у КБЦ „Земун“ (23,5%) није задовољно условима у тоалету (Табела 27).

Табела 27. Задовољство пацијената условима у тоалету, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	73	16.5	45	10.2	75	17.0	114	25.8	135	30.5
УКЦС	6	19.4	4	12.9	8	25.8	8	25.8	5	16.1
КБЦ „Звездара“	47	42.3	21	18.9	26	23.4	8	7.2	9	8.1
КБЦ „Земун“	7	13.7	5	9.8	8	15.7	9	17.6	22	43.1
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	9	20.9	6	14.0	2	4.7	13	30.2	13	30.2
ВМА	0	0.0	5	3.8	22	16.9	65	50.0	38	29.2
УДК	2	28.6	1	14.3	0	0.0	1	14.3	3	42.9
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	2	4.1	6	12.2	6	12.2	34	69.4
СБ за интерне болести	1	5.0	1	5.0	3	15.0	4	20.0	11	55.0
Домови здравља	1	1.9	0	0.0	5	9.6	11	21.2	35	67.3
ДЗ Барајево	1	10.0	0	0.0	2	20.0	1	10.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	3	7.1	10	23.8	29	69.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	2	2.1	9	9.4	85	88.5
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	2	2.1	9	9.4	85	88.5
Укупно	74	12.5	45	7.6	82	13.9	134	22.7	255	43.2

Са сва четири претходно наведена аспекта најзадовољнији су пацијенти на дијализи у приватној специјалној болници (преко 90% испитаника задовољних приступом гардероби и условима у чекаоници, гардероби и тоалету). У домовима здравља већина испитаника је задовољна условима у тоалету (88,5%), три четвртине испитаника су задовољне приступом гардероби (75%) и око 70% испитаника условима у чекаоници и гардероби (Графикон 23).

Графикон 23. Задовољство пацијената на дијализи приступом гардероби (тушевима) и условима у чекаоници, гардероби и тоалету (%), према типу здравствене установе, 2021. године



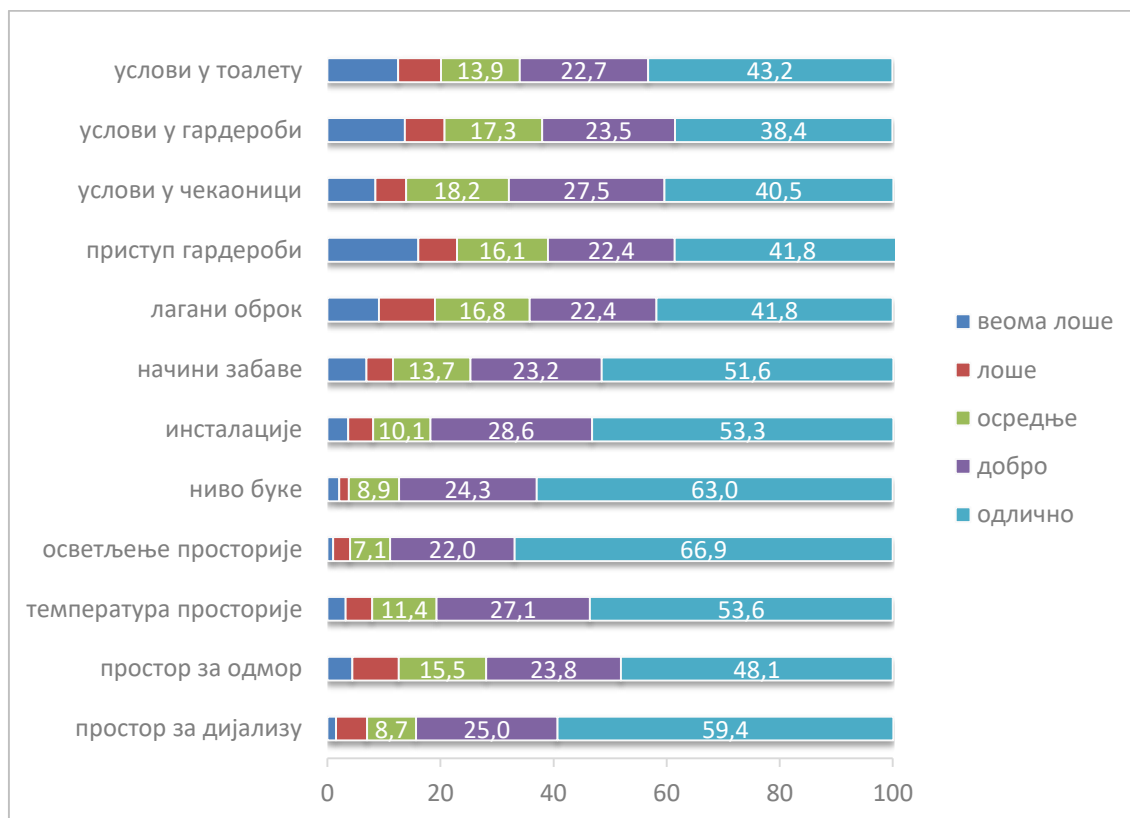
Наведени аспекти најлошије су оцењени од стране испитаника из државних болница (61,3% задовољних условима у чекаоници, 56,3% условима у тоалету, око 55% условима у гардероби и 52,7% приступом гардероби), (Графикон 23). Разлика између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу задовољства приступом гардероби ($p < 0,001$), условима у чекаоници ($p < 0,001$), условима у гардероби ($p < 0,001$) и условима у тоалету ($p < 0,001$).

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

Домен 2 Резиме

Међу аспектима задовољства у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе, пацијенти на дијализи су најбоље оценили осветљење просторије и ниво буке, а најлошије приступ и услове у гардероби (Графикон 24).

Графикон 24. Процент задовољних пацијената аспектима у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе (%), 2021. године



Готово свим наведеним аспектима најзадовољнији су испитаници из СБ „Fresenius MC“ Београд, осим простором за одмор и лаганим оброцима (ДЗ Барајево) и температуром просторије (СБ за ендемску нефропатију Лазаревац). Простором за дијализу и одмор, као и осветљеношћу просторије најнезадовољнији су испитаници из УКЦС, температуром просторије и условима у чекаоници и гардероби испитаници у ДЗ Барајево, инсталацијама у фотељи/дијализној постељи и начинима забаве током дијализе испитаници у КБЦ „Земун“, приступом гардероби и условима у тоалету у КБЦ „Звездара“, нивоом буке у ДЗ Обреновац и лаганим оброцима у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“.

На укупном нивоу већину наведених аспеката задовољства најбоље су оценили испитаници у приватној здравственој установи, а затим у домовима здравља.

Домен 3: О Вашим хемодијализама

Брига медицинског особља

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

Права пацијента и безбедност поступка дијализе

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

Компликације дијализе и придржавање прописаних режима лечења

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

Информације о дијализи

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

Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању

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

Информације о стилевима живота

- Ограничења у исхрани
- Физичка активност
- Сексуални живот

Лекови и трошкови

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

Подршка

- Контакт у случају хитне потребе
- Препорука дијализног центра другима

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

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

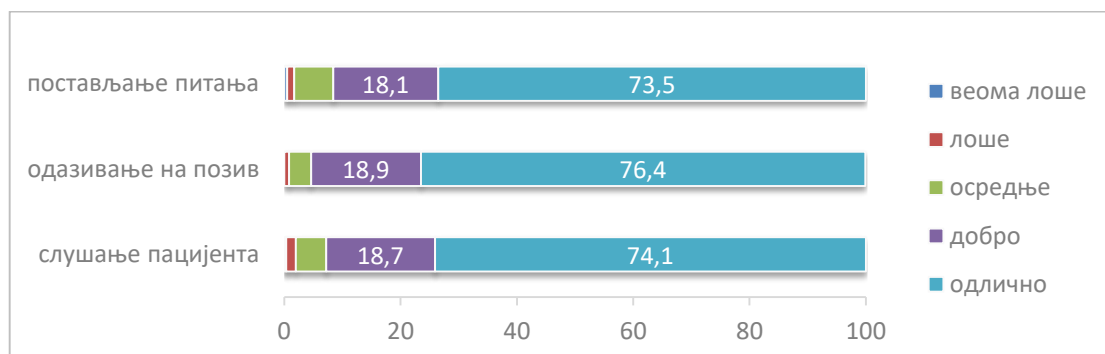
Брига медицинског особља

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

Резултати

Око три четвртине пацијената је услуге сестринске неге током дијализе оценило највишом оценом, и то време које сестра посвећује слушању пацијента 74,1% испитаника, хитно одазивање сестара на позив 76,4% и могућност постављања питања сестрама 73,5%. Још око петине испитаника је наведене аспекте оценило оценом 4- добро (Графикон 25).

Графикон 25. Задовољство пацијената на дијализи временом које сестра посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем сестара на позив и могућношћу постављања питања сестрама (%), 2021. године



Свега два пацијента су време које сестра посвећује слушању пацијента оценили најлошијом оценом, по један у КБЦ „Земун“ и СБ за интерне болести Младеновац. Такође по 1 пацијент у КБЦ „Земун“, КБЦ „Звездара“, УДК и 7 пацијената у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ овај аспект оценили су лоше.

Са друге стране, готово сви испитаници у СБ „Fresenius MC“ Београд оценили су одлично време које сестра посвећује слушању пацијента, као и већина пацијената (преко 90%) у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (Табела 28).

Табела 28. Задовољство пацијената временом које сестра посвећује слушању пацијента, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	2	0.4	10	2.2	28	6.2	101	22.5	308	68.6
УКЦС	0	0.0	0	0.0	2	5.4	4	10.8	31	83.8
КБЦ „Звездара“	0	0.0	1	0.9	5	4.5	13	11.8	91	82.7
КБЦ „Земун“	1	2.0	1	2.0	11	21.6	10	19.6	28	54.9
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	7	15.9	6	13.6	11	25.0	20	45.5
ВМА	0	0.0	0	0.0	2	1.5	57	43.8	71	54.6
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	1	2.0	1	2.0	48	96.0
СБ за интерне болести	1	5.0	0	0.0	1	5.0	5	25.0	13	65.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	3	5.9	8	15.7	40	78.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	0	0.0	9	90.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	4.9	8	19.5	31	75.6
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.1	93	97.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.1	93	97.9
Укупно	2	0.3	10	1.7	31	5.2	117	18.7	441	74.1

Није било испитаника који су хитно одазивање сестара на позив оценили веома лоше, а свега пет испитаника је овај аспект оценило лоше, од чега 3 у КБЦ „Земун“ и по један у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и СБ за интерне болести Младеновац. Сви испитаници у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац сматрају да је хитно одазивање сестара на позив одлично, као и 96,9% испитаника у СБ „Fresenius MC“ Београд (Табела 29).

Табела 29. Задовољство пацијената хитним одазивањем сестара на позив, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	0	0.0	5	1.1	21	4.6	103	22.7	325	71.6
УКЦС	0	0.0	0	0.0	2	5.3	4	10.5	32	84.2
КБЦ „Звездара“	0	0.0	0	0.0	3	2.7	10	8.9	99	88.4
КБЦ „Земун“	0	0.0	3	5.8	8	15.4	9	17.3	32	61.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	1	2.2	6	13.0	14	30.4	25	54.3
ВМА	0	0.0	0	0.0	2	1.5	64	49.2	64	49.2
УДК	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	49	100.0
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	0	0.0	1	5.0	18	90.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	2	3.9	8	15.7	41	80.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	20.0	8	80.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	4.9	6	14.6	33	80.5
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	3.1	94	96.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	3.1	94	96.9
Укупно	0	0.0	5	0.8	23	3.8	114	18.9	460	76.4

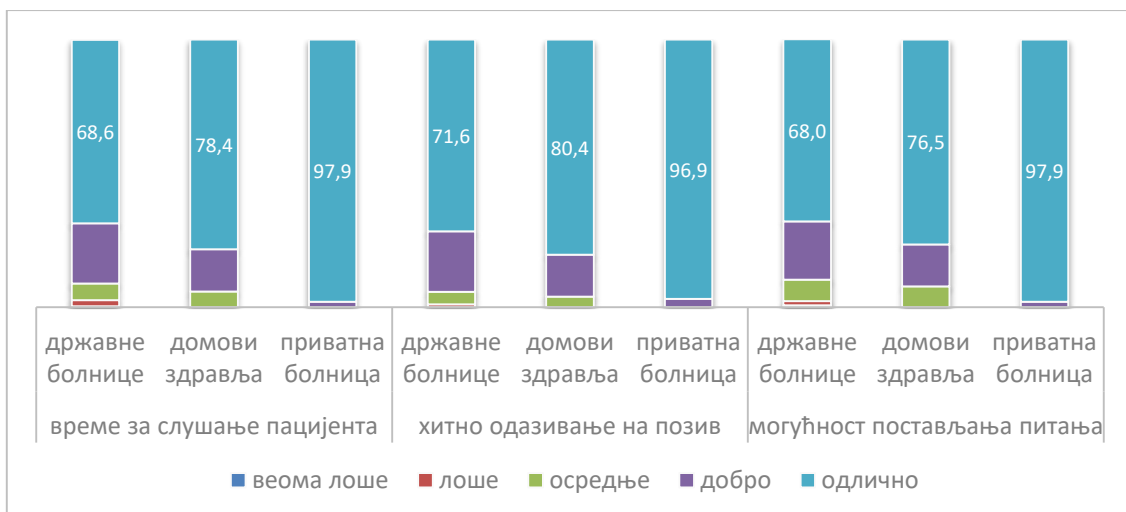
Могућност постављања питања сестрама веома лоше су оценила укупно 3 испитаника, по један у КБЦ „Земун“, УДК и СБ за интерне болести Младеновац, а лоше сваки једанаести испитаник у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, један испитаник у КБЦ „Звездара“ и 2 (1,5%) у ВМА. У шест установа, УКЦС, КБЦ „Звездара“, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, СБ за интерне болести Младеновац, ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Београд преко 90% испитаника сматра да је могућност постављања питања сестрама добра и одлична (Табела 30).

Табела 30. Задовољство пацијената могућношћу постављања питања сестрама, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	3	0.7	7	1.6	36	8.0	98	21.8	306	68.0
УКЦС	0	0.0	0	0.0	1	2.7	4	10.8	32	86.5
КБЦ „Звездара“	0	0.0	1	0.9	4	3.6	10	9.0	96	86.5
КБЦ „Земун“	1	1.9	0	0.0	9	17.3	8	15.4	34	65.4
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	4	9.1	5	11.4	11	25.0	24	54.5
ВМА	0	0.0	2	1.5	16	12.3	62	47.7	50	38.5
УДК	1	14.3	0	0.0	0	0.0	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	1	2.0	0	0.0	48	98.0
СБ за интерне болести	1	5.0	0	0.0	0	0.0	2	10.0	17	85.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	7.8	8	15.7	39	76.5
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	2	20.0	1	10.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	4.9	7	17.1	32	78.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.1	93	97.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.1	93	97.9
Укупно	3	0.5	7	1.2	40	6.7	108	18.1	438	73.5

У приватној здравственој установи нема испитаника који су време које сестра посвећује слушању пацијента, хитно одазивање сестара на позив и могућност постављања питања сестрама оценили веома лоше, лоше и осредње. У домовима здравља већина пацијената (преко 90%) оценила је наведене аспекте добро и одлично. Висок ниво задовољства са сва три наведена аспекта сестринске неге бележи се и у државним болницама (Графикон 26).

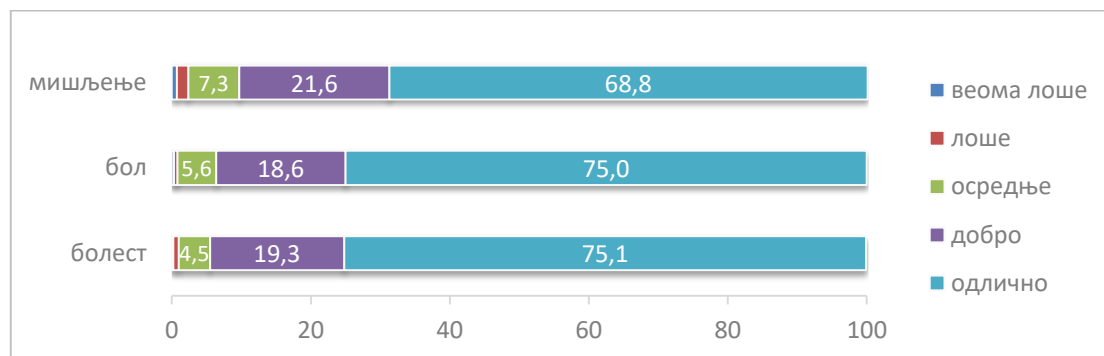
Графикон 26. Задовољство пацијената на дијализи временом које сестра посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем сестара на позив и могућношћу постављања питања сестрама (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Статистичка разлика између типова здравствених установа је значајна у погледу задовољства време које сестра посвећује слушању пацијента ($p < 0,001$), хитним одазивањем сестара на позив ($p < 0,001$) и могућношћу постављања питања сестрама ($p < 0,001$).

Три четвртине испитаника оценило је одлично пажњу коју сестре посвећују њиховој болести и болу, а више од две трећине испитаника (68,8%) исто је оценило пажњу које сестре посвећују мишљењу пацијената. Још петина испитаника сва три наведена аспекта оценило је оценом 4- добро (Графикон 27).

Графикон 27. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју сестре посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), 2021. године



Од укупног броја испитаника, свега један, и то у УДК, је пажњу коју сестре посвећују болести пацијената оценио веома лоше, док је пет испитаника (по један у КБЦ „Звездара“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ и ДЗ Барајево и два у КБЦ „Земун“) овај аспект оценило лоше. У већини установа преко 90% испитаника сматра да је пажња коју сестре посвећују њиховој болести добра и одлична (Табела 31).

Табела 31. Задовољство пацијената пажњом коју сестре посвећују њиховој болести, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	1	0.2	4	0.9	25	5.6	105	23.4	314	69.9
УКЦС	0	0.0	0	0.0	1	2.7	2	5.4	34	91.9
КБЦ „Звездара“	0	0.0	1	0.9	4	3.6	11	10.0	94	85.5
КБЦ „Земун“	0	0.0	2	3.8	7	13.5	12	23.1	31	59.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	1	2.3	9	20.5	13	29.5	21	47.7
ВМА	0	0.0	0	0.0	2	1.5	58	44.6	70	53.8
УДК	1	14.3	0	0.0	1	14.3	0	0.0	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	8.2	45	91.8
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	1	5.0	5	25.0	14	70.0
Домови здравља	0	0.0	1	2.0	2	3.9	9	17.6	39	76.5
ДЗ Барајево	0	0.0	1	10.0	0	0.0	3	30.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	4.9	6	14.6	33	80.5
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	94	98.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1	94	98.9
Укупно	1	0.2	5	0.8	27	4.5	115	19.3	447	75.1

У КБЦ „Земун“ један пацијент је пажњу коју сестре посвећују његовом болу оценио веома лоше и још два испитаника лоше. Један пацијент у КБЦ „Звездара“ је овај аспект оценио веома лоше, а један у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ лоше. У преосталих осам установа нема испитаника који су пажњу коју сестре посвећују њиховом болу оценили веома лоше и лоше, од чега у две установе (УДК и СБ „Fresenius MC“ Београд) нема ни оних који су осредње задовољни (Табела 32).

Табела 32. Задовољство пацијената пажњом коју сестре посвећују њиховом болу, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	2	0.4	3	0.7	29	6.5	100	22.4	313	70.0
УКЦС	0	0.0	0	0.0	2	5.6	5	13.9	29	80.6
КБЦ „Звездара“	1	0.9	0	0.0	4	3.7	12	11.1	91	84.3
КБЦ „Земун“	1	1.9	2	3.8	8	15.4	8	15.4	33	63.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	1	2.2	5	11.1	16	35.6	23	51.1
ВМА	0	0.0	0	0.0	7	5.4	54	41.5	69	53.1
УДК	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	1	2.0	1	2.0	47	96.0
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	3	15.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	7.8	8	15.7	39	76.5
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	2	20.0	1	10.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	4.9	7	17.1	32	78.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.1	92	97.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.1	92	97.9
Укупно	2	0.3	3	0.5	33	5.6	110	18.6	444	75.0

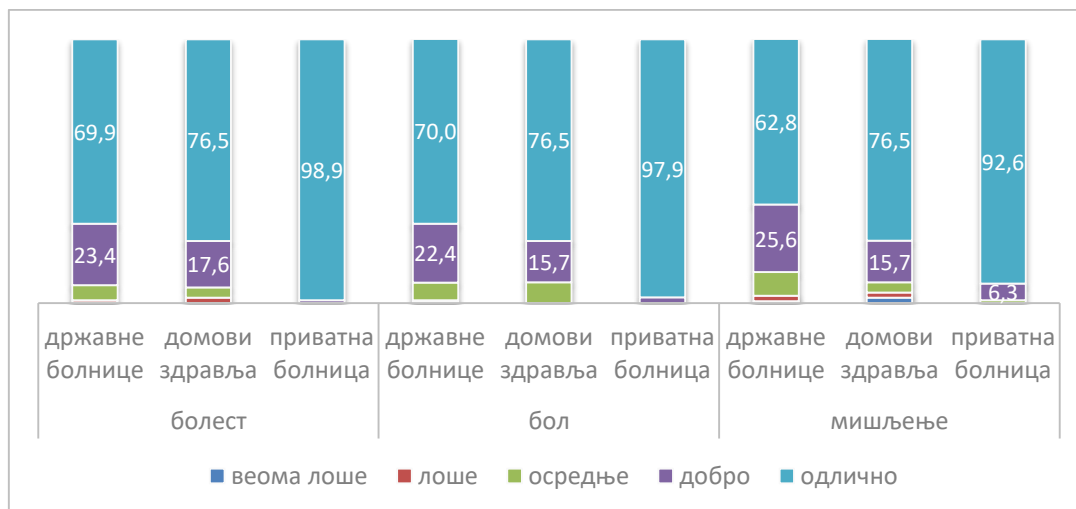
Укупно четири испитаника (по један у КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, УДК и ДЗ Барајево) оценила су веома лоше пажњу коју сестре посвећују њиховом мишљењу. Преко 90% испитаника у КБЦ „Звездара“, ВМА, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Београд сматра да је пажња коју сестре посвећују мишљењу пацијената одлична и добра (Табела 33).

Табела 33. Задовољство пацијената пажњом коју сестре посвећују њиховом мишљењу, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	3	0.7	9	2.0	40	9.0	114	25.6	280	62.8
УКЦС	0	0.0	0	0.0	4	11.1	4	11.1	28	77.8
КБЦ „Звездара“	1	0.9	1	0.9	4	3.7	17	15.7	85	78.7
КБЦ „Земун“	1	1.9	2	3.8	11	21.2	8	15.4	30	57.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	5	11.1	10	22.2	11	24.4	19	42.2
ВМА	0	0.0	0	0.0	7	5.4	67	51.5	56	43.1
УДК	1	14.3	0	0.0	1	14.3	0	0.0	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	1	2.1	2	4.2	45	93.8
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	2	10.0	5	25.0	12	60.0
Домови здравља	1	2.0	1	2.0	2	3.9	8	15.7	39	76.5
ДЗ Барајево	1	10.0	1	10.0	0	0.0	1	10.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	4.9	7	17.1	32	78.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	1	1.1	6	6.3	88	92.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	1	1.1	6	6.3	88	92.6
Укупно	4	0.7	10	1.7	43	7.3	128	21.6	407	68.8

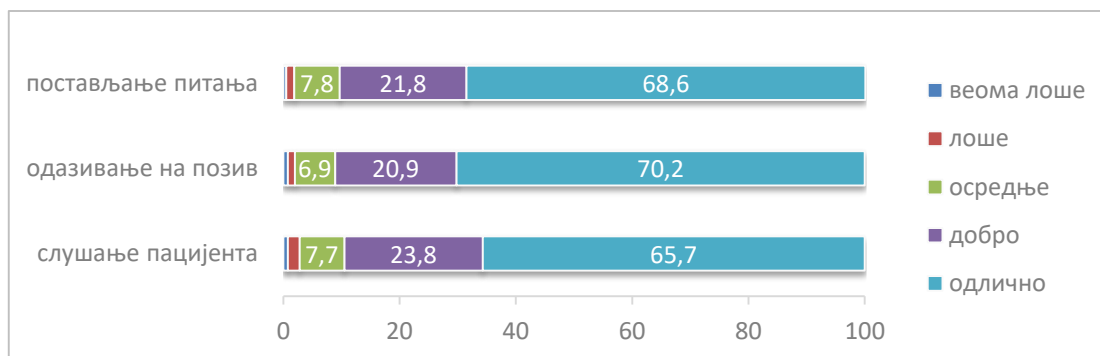
Са сва три испитивана аспекта најзадовољнији су испитаници у приватној здравственој установи, а најнезадовољнији у државним болницама (Графикон 28), а разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна.

Графикон 28. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју сестре посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Око две трећине пацијената је услуге лекара током дијализе оценило највишом оценом, и то време које лекар посвећује слушању пацијента 65,7% испитаника, хитно одазивање лекара на позив 70,2% и могућност постављања питања лекарима 68,6%. Више од петине испитаника је наведене аспекте оценило оценом 4-добро (Графикон 29).

Графикон 29. Задовољство пацијената на дијализи временом које лекар посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем лекара на позив и могућношћу постављања питања лекарима (%), 2021. године



Укупно пет пацијената (по један у УКЦС, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и два у КБЦ „Земун“) је време које лекар посвећује слушању пацијента оценило најлошијом оценом. Око 13% испитаника у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ овај аспект оценило је лоше, по петина осредње и добро, а мање од половине одлично. Са друге стране, готово сви испитаници у СБ „Fresenius MC“ Београд, оба дома здравља, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и ВМА оценили су добро и одлично време које лекар посвећује слушању пацијента (Табела 34).

По два испитаника у УКЦС и КБЦ „Звездара“ и један у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ оценило је веома лоше хитно одазивање лекара на позив, а још седам испитаника (по један у УКЦС, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“ и УДК и три у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“) је овај аспект оценило лоше. Готово сви испитаници у ВМА, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, СБ за интерне болести Младеновац, оба дома здравља и СБ „Fresenius MC“ Београд сматрају да је хитно одазивање лекара на позив добро, односно одлично (Табела 35).

Табела 34. Задовољство пацијената временом које лекар посвећује слушању пацијента (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	5	1.1	12	2.7	41	9.1	129	28.5	256	58.6
УКЦС	1	2.7	1	2.7	5	13.5	6	16.2	24	64.9
КБЦ „Звездара“	1	0.9	2	1.8	10	9.0	33	29.7	65	58.6
КБЦ „Земун“	2	3.8	1	1.9	7	13.5	12	23.1	30	57.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.2	6	13.3	9	20.0	9	20.0	20	44.4
ВМА	0	0.0	0	0.0	4	3.1	63	48.5	63	48.5
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	1	2.0	2	4.0	5	10.0	42	84.0
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	4	20.0	1	5.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	7.8	7	13.7	40	78.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	10.0	9	90.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	6	14.6	31	75.6
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	1	1.0	7	7.1	90	91.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	1	1.0	7	7.1	90	91.8
Укупно	5	0.8	12	2.0	46	7.7	143	23.8	395	65.7

Табела 35. Задовољство пацијената хитним одазивањем лекара на позив (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	5	1.1	7	1.6	36	8.0	116	25.8	286	63.6
УКЦС	2	5.3	1	2.6	4	10.5	6	15.8	25	65.8
КБЦ „Звездара“	2	1.9	1	0.9	10	9.3	17	15.7	78	72.2
КБЦ „Земун“	0	0.0	1	1.9	7	13.5	12	23.1	32	61.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.2	3	6.5	8	17.4	15	32.6	19	41.3
ВМА	0	0.0	0	0.0	4	3.1	60	46.2	66	50.8
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	1	2.0	4	8.2	44	89.8
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	2	10.0	16	80.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	7.8	7	13.7	40	78.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	10.0	9	90.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	6	14.6	31	75.6
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	1	1.0	2	2.1	94	96.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	1	1.0	2	2.1	94	96.9
Укупно	5	0.8	7	1.2	41	6.9	125	20.9	420	70.2

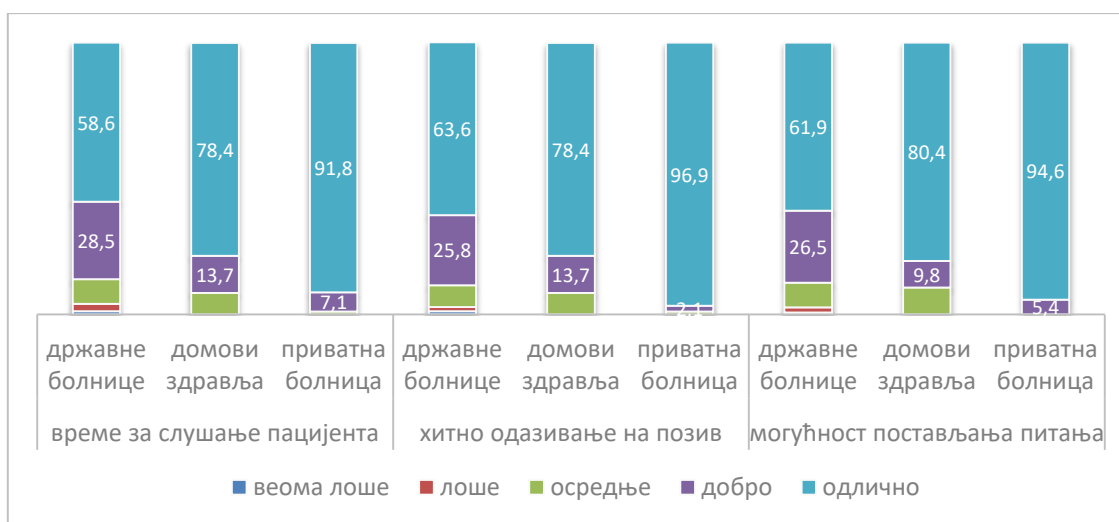
Могућност постављања питања лекарима веома лоше су оценила укупно 3 испитаника, један у КБЦ „Земун“ и 2 у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“. Овај аспект лоше је оценило укупно 8 испитаника, један у СБ за интерне болести Младеновац, по 2 у УКЦС и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и три у КБЦ „Звездара“. У шест установа, КБЦ „Звездара“, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, ДЗ Обреновац, ДЗ Барајево и СБ „Fresenius MC“ Београд преко 90% испитаника сматра да је могућност постављања питања лекарима добра и одлична (Табела 36).

Табела 36. Задовољство пацијената могућношћу постављања питања лекарима, по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	3	0.7	8	1.8	41	9.1	119	26.5	278	61.9
УКЦС	0	0.0	2	5.4	5	13.5	3	8.1	27	73.0
КБЦ „Звездара“	0	0.0	3	2.8	6	5.6	22	20.4	77	71.3
КБЦ „Земун“	1	1.9	0	0.0	7	13.5	12	23.1	32	61.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.3	2	4.3	12	26.1	10	21.7	20	43.5
ВМА	0	0.0	0	0.0	7	5.4	67	51.5	56	43.1
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	1	2.0	2	4.1	46	93.9
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	2	10.0	3	15.0	14	70.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	5	9.8	5	9.8	41	80.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	0	0.0	9	90.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	5	12.2	32	78.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	5.4	87	94.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	5.4	87	94.6
Укупно	3	0.5	8	1.4	46	7.8	129	21.8	406	68.6

У приватној здравственој установи и домовима здравља нема испитаника који су време које лекар посвећује слушању пацијента, хитно одазивање лекара на позив и могућност постављања питања лекарима оценили веома лоше и лоше. Најнезадовољнији наведеним аспектима услуга лекара бележе се у државним болницама (Графикон 30).

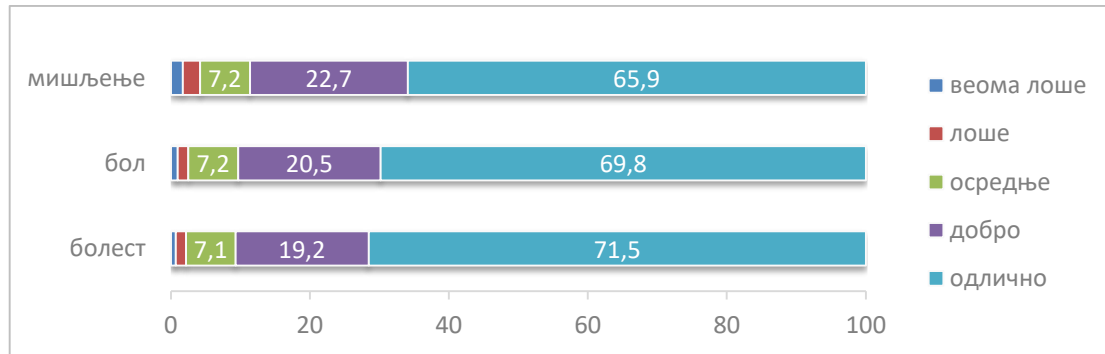
Графикон 30. Задовољство пацијената на дијализи временом које лекар посвећује слушању пацијента, хитним одазивањем лекара на позив и могућношћу постављања питања лекарима (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Статистичка разлика између типова здравствених установа је значајна у погледу задовољства временом које лекар посвећује слушању пацијента ($p < 0,001$), хитним одазивањем лекара на позив ($p < 0,001$) и могућношћу постављања питања лекарима ($p < 0,001$).

Око две трећине испитаника оценило је одлично пажњу коју лекари посвећују њиховом мишљењу, док је нешто веће учешће испитаника који су највишом оценом оценили пажњу коју лекари посвећују њиховом болу (69,8%) и болести (71,5%). Још око петине испитаника сва три наведена аспекта оценило је оценом 4- добро, а око 7% оценом 3- осредње (Графикон 31).

Графикон 31. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју лекари посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), 2021. године



Укупно четири испитаника, два у КБЦ „Звездара“ и по један у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и УДК, је пажњу коју лекари посвећују болести пацијената оценило веома лоше, док је девет испитаника (по три у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, два у УКЦС и један у КБЦ „Земун“) овај аспект оценило лоше. У ДЗ Барајево сви испитаници су пажњу коју лекари посвећују њиховој болести оценили добро и одлично, као и преко 90% испитаника у ВМА, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, СБ за интерне болести Младеновац, ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Београд (Табела 37).

Табела 37. Задовољство пацијената пажњом коју лекари посвећују њиховој болести (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	4	0.9	9	2.0	36	8.0	102	22.8	297	66.3
УКЦС	0	0.0	2	5.6	5	13.9	2	5.6	27	75.0
КБЦ „Звездара“	2	1.8	3	2.8	7	6.4	16	14.7	81	74.3
КБЦ „Земун“	0	0.0	1	1.9	8	15.4	11	21.2	32	61.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.2	3	6.7	10	22.2	14	31.1	17	37.8
ВМА	0	0.0	0	0.0	2	1.5	50	38.5	78	60.0
УДК	1	14.3	0	0.0	1	14.3	0	0.0	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	2	4.1	5	10.2	42	85.7
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	1	5.0	4	20.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	7.8	6	11.8	41	80.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	20.0	8	80.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	4	9.8	33	80.5
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	2	2.1	6	6.3	87	91.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	2	2.1	6	6.3	87	91.6
Укупно	4	0.7	9	1.5	42	7.1	114	19.2	425	71.5

У КБЦ „Звездара“ по три пацијента су пажњу коју лекари посвећују њиховом болу оценили веома лоше и лоше. Преостала три испитаника који су овај аспект оценили веома лоше и шест испитаника који су дали оцену 2- лоше су из УКЦС, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“. У преосталих седам установа нема испитаника који су пажњу коју лекари посвећују њиховом болу оценили веома лоше и лоше, при чему у ДЗ Барајево нема ни оних који су осредње задовољни (Табела 38).

Табела 38. Задовољство пацијената пажњом коју лекари посвећују њиховом болу (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	6	1.3	9	2.0	38	8.4	110	24.4	287	63.8
УКЦС	1	2.7	2	5.4	4	10.8	4	10.8	26	70.3
КБЦ „Звездара“	3	2.7	3	2.7	4	3.6	25	22.7	75	68.2
КБЦ „Земун“	1	1.9	1	1.9	7	13.5	11	21.2	32	61.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.2	3	6.7	10	22.2	14	31.1	17	37.8
ВМА	0	0.0	0	0.0	8	6.2	49	37.7	73	56.2
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	2	4.1	3	6.1	44	89.8
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	4	20.0	14	70.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	7.8	6	11.8	41	80.4
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	10.0	9	90.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	5	12.2	32	78.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	1	1.0	7	7.1	90	91.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	1	1.0	7	7.1	90	91.8
Укупно	6	1.0	9	1.5	43	7.2	123	20.5	418	69.8

34,977

Највише испитаника који су пажњу коју лекари посвећују њиховом мишљењу оценили веома лоше и лоше је у три КБЦ-а и УКЦС, док у ВМА, СБ за недемску нефропатију Лазаревац, СБ за интерне болести Младеновац, ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Београд нема испитаника који су незадовољни овим аспектом (Табела 39).

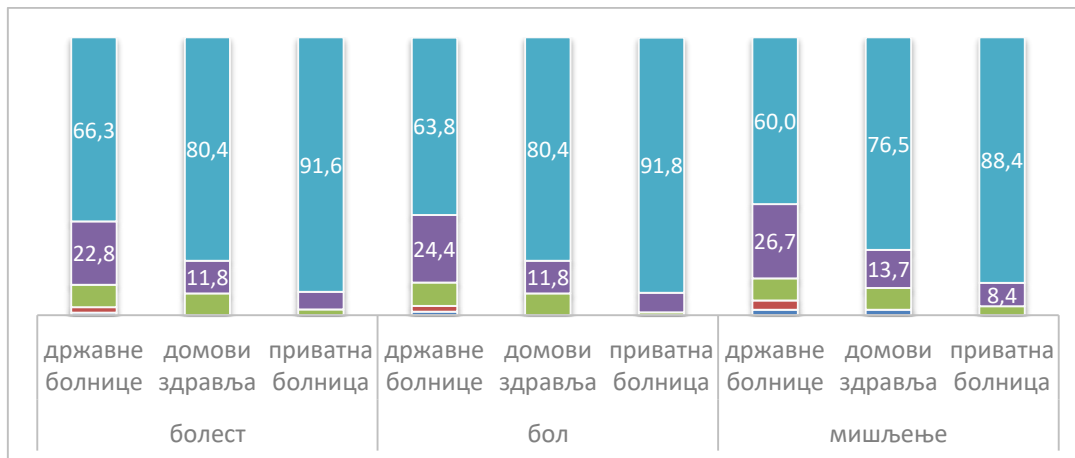
Табела 39. Задовољство пацијената пажњом коју лекари посвећују њиховом мишљењу (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	9	2.0	15	3.3	36	8.0	120	26.7	270	60.0
УКЦС	0	0.0	4	10.8	3	8.1	7	18.9	23	62.2
КБЦ „Звездара“	5	4.5	3	2.7	4	3.6	23	20.9	75	68.2
КБЦ „Земун“	1	1.9	2	3.8	7	13.5	12	23.1	30	57.7
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.4	5	11.1	9	20.0	12	26.7	17	37.8
ВМА	0	0.0	0	0.0	9	6.9	58	44.6	63	48.5
УДК	1	14.3	1	14.3	0	0.0	0	0.0	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	2	4.1	4	8.2	43	87.8
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	4	20.0	14	70.0
Домови здравља	1	2.0	0	0.0	4	7.8	7	13.7	39	76.5
ДЗ Барајево	1	10.0	0	0.0	0	0.0	2	20.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	5	12.2	32	78.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	3	3.2	8	8.4	84	88.4
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	3	3.2	8	8.4	84	88.4
Укупно	10	1.7	15	2.5	43	7.2	135	22.7	393	65.9

33,380

Са сва три испитивана аспекта најзадовољнији су испитаници у приватној здравственој установи, а најнезадовољнији у државним болницама (Графикон 32), а разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна.

Графикон 32. Задовољство пацијената на дијализи пажњом коју лекари посвећују њиховој болести, болу и мишљењу (%), према типу здравствене установе, 2021. године



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

Права пацијента и безбедност поступка дијализе

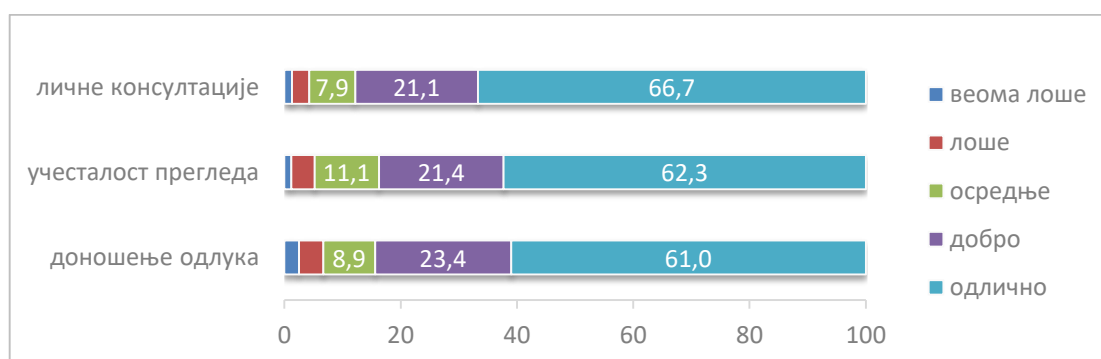
Здравствена заштита усмерена на пацијента повезана је са већим степеном придржавања пацијената прописаним режимима лечења и бољим клиничким исходима²⁰. Истраживања показују да пацијенти желе да имају активну улогу у свом лечењу, посебно ако се ради о дуготрајним, временски захтевним третманима који имају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

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

Резултати

Две трећине (66,7%) испитаника веома је задовољно могућношћу добијања личних консултација, док је нешто нижи проценат оних који су веома задовољни учесталошћу лекарских прегледа (62,3%) и учешћем у доношењу одлука о лечењу (61%). Више од петине испитаника наведене аспекте оценило је оценом 4-добро (Графикон 33).

Графикон 33. Задовољство пацијената на дијализи учешћем у доношењу одлука о лечењу, учесталошћу лекарских прегледа и могућношћу добијања личних консултација (%), 2021. године



Највећи удео испитаника који су учешће у доношењу одлука о лечењу оценили одлично је у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (88%). У ВМА, СБ за интерне болести Младеновац и ДЗ Обреновац нема испитаника који су незадовољни овим аспектом. Највећи број испитаника који су могућност доношења одлука о свом лечењу оценили веома лоше и лоше је у Клиничко- болничким центрима (Табела 40).

Табела 40. Задовољство пацијената учешћем у доношењу одлука о лечењу (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	14	3.1	22	4.9	41	9.1	121	26.8	253	56.1
УКЦС	0	0.0	3	8.6	5	14.3	9	25.7	18	51.4
КБЦ „Звездара“	6	5.4	2	1.8	4	3.6	23	20.7	76	68.5
КБЦ „Земун“	3	5.8	5	9.6	6	11.5	15	28.8	23	44.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	3	6.5	12	26.1	6	13.0	9	19.6	16	34.8
ВМА	0	0.0	0	0.0	16	12.3	56	43.1	58	44.6
УДК	1	14.3	0	0.0	0	0.0	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	1	2.0	0	0.0	2	4.0	3	6.0	44	88.0
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	5	25.0	13	65.0
Домови здравља	1	2.0	1	2.0	5	9.8	11	21.6	33	64.7
ДЗ Барајево	1	10.0	1	10.0	1	10.0	1	10.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	10	24.4	27	65.9
Приватне здравствене установе	0	0.0	2	2.1	7	7.3	8	8.3	79	82.3
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	2	2.1	7	7.3	8	8.3	79	82.3
Укупно	15	2.5	25	4.2	53	8.9	140	23.4	365	61.0

Укупно седам испитаника (4 у КБЦ „Звездара“ и по један у УКЦС, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и СБ „Fresenius MC“ Београд) оценило је учесталост лекарских прегледа најлошијом оценом. Четвртина испитаника у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (24,4%) сматра да је учесталост лекарских прегледа лоша. Највеће учешће веома задовољних овим аспектом је у СБ „Fresenius MC“ Београд (91,8%), УДК (85,7%) и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (85,4%), (Табела 41).

Табела 41. Задовољство пацијената учесталашћу лекарских прегледа (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	6	1.3	23	5.1	56	12.5	112	25.0	251	56.0
УКЦС	1	2.7	2	5.4	7	18.9	5	13.5	22	59.5
КБЦ „Звездара“	4	3.7	3	2.8	13	11.9	19	17.4	70	64.2
КБЦ „Земун“	0	0.0	7	13.5	9	17.3	13	25.0	23	44.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.2	11	24.4	8	17.8	10	22.2	15	33.3
ВМА	0	0.0	0	0.0	13	10.0	56	43.1	61	46.9
УДК	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	4	8.3	3	6.3	41	85.4
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	5	15.0	13	65.0
Домови здравља	0	0.0	1	2.0	6	11.8	13	25.5	31	60.8
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	3	30.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	1	2.4	5	12.2	10	24.4	25	61.0
Приватне здравствене установе	1	1.0	0	0.0	4	4.1	3	3.1	90	91.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	1	1.0	0	0.0	4	4.1	3	3.1	90	91.8
Укупно	7	1.2	24	4.0	66	11.1	128	21.4	372	62.3

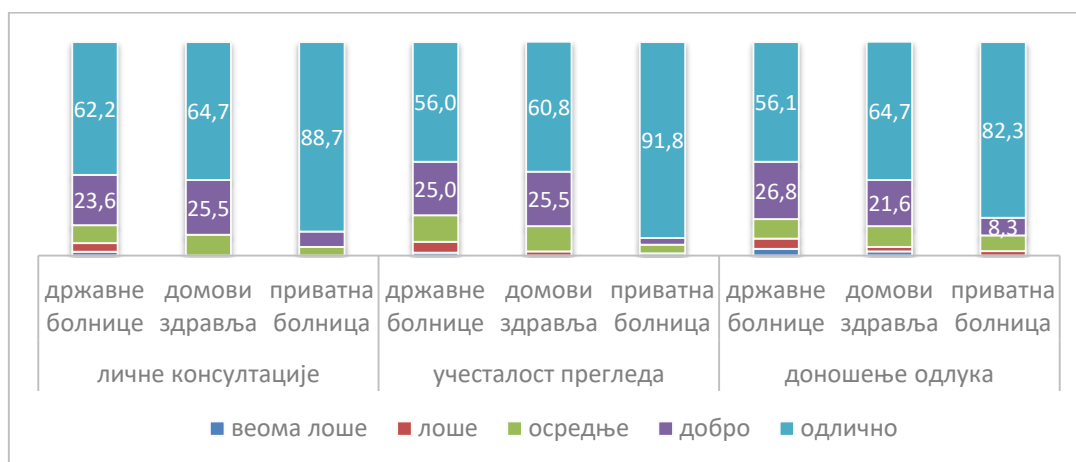
Најмање задовољни могућношћу добијања личних консултација су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ где је око 30% незадовољних и око 58% задовољних испитаника. Са друге стране, у приватној болници, оба дома здравља и три државне болнице (УДК, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац) нема испитаника који су незадовољни учесталашћу лекарских прегледа (Табела 42).

Табела 42. Задовољство пацијената могућношћу добијања личних консултација (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	8	1.8	18	4.0	38	8.4	106	23.6	280	62.2
УКЦС	1	2.8	2	5.6	5	13.9	4	11.1	24	66.7
КБЦ „Звездара“	3	2.7	0	0.0	11	9.9	24	21.6	73	65.8
КБЦ „Земун“	0	0.0	6	11.5	4	7.7	10	19.2	32	61.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	4	8.9	9	20.0	6	13.3	11	24.4	15	33.3
ВМА	0	0.0	1	0.8	6	4.6	52	40.0	71	54.6
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	2	4.1	3	6.1	44	89.8
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	3	15.0	2	10.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	5	9.8	13	25.5	33	64.7
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	40.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	5	12.2	9	22.0	27	65.9
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	4	4.1	7	7.2	86	88.7
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	4	4.1	7	7.2	86	88.7
Укупно	8	1.3	18	3.0	47	7.9	126	21.1	399	66.7

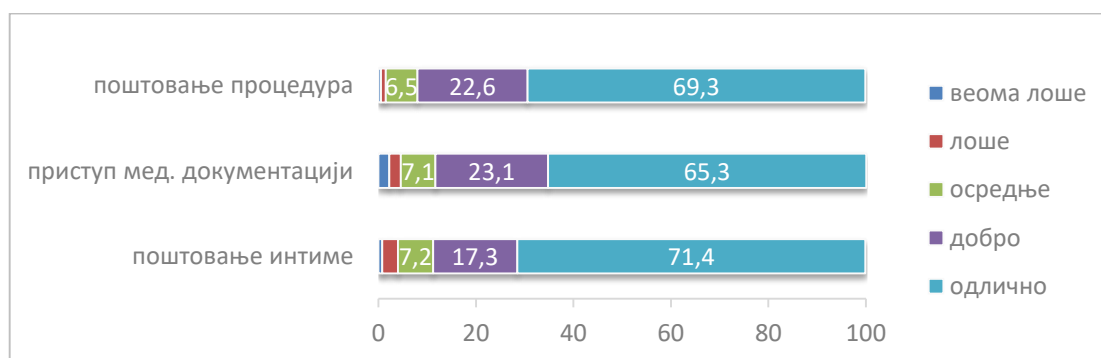
Учешћем у доношењу одлука о лечењу, учесталашћу лекарских прегледа и могућношћу добијања личних консултација најзадовољнији су испитаници из приватне здравствене установе, а најмање задовољни испитаници из државних болница (Графикон 34). Разлика у задовољству свим наведеним аспектима пружања услуга је статистички значајна.

Графикон 34. Задовољство пацијената на дијализи учешћем у доношењу одлука о лечењу, учесталосту лекарских прегледа и могућношћу добијања личних консултација (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Већина испитаника (92%) је задовољна поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе, док је нешто нижи проценат (око 88%) оних који су задовољни поштовањем интима током дијализе и/или прегледа и могућношћу приступа медицинској документацији (Графикон 35).

Графикон 35. Задовољство пацијената на дијализи поштовањем њихове интима током дијализе и/или прегледа, могућношћу приступа медицинској документацији и поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе (%), 2021. године



По два испитаника у УКЦС и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и један у КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ су веома лоше оценили поштовањем њихове интима током дијализе и/или прегледа, а још 19 пацијената из УКЦС и три КБЦ-а су овај аспект оценили лоше. Учешће задовољних испитаника поштовањем њихове интима од 90% и више је у КБЦ „Звездара“, ВМА, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, оба дома здравља и приватној здравственој установи (Табела 43).

Највеће учешће испитаника који су веома лоше и лоше оценили могућност приступа својој медицинској документацији је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (26%), КБЦ „Земун“ (9,6%) и УКЦС (8,8%). У УДК два од укупно седам пацијената је незадовољно овим аспект. Са друге стране, у ВМА, СБ за интерне болести Младеновац, ДЗ Обреновац и СБ „Fresenius MC“ Београд нема испитаника који су приступ медицинској документацији оценили веома лоше и лоше, а у СБ за ендемску нефропатију нема ни оних који су овај аспект оценили оценом 3- осредње (Табела 44).

Табела 43. Задовољство пацијената поштовањем њихове интимае током дијализе и/или прегледа (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	5	1.1	19	4.3	35	7.8	83	18.6	305	68.2
УКЦС	2	5.7	3	8.6	5	14.3	8	22.9	17	48.6
КБЦ „Звездара“	0	0.0	2	1.8	9	8.2	20	18.2	79	71.8
КБЦ „Земун“	0	0.0	5	9.6	7	13.5	9	17.3	31	59.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.2	9	20.0	8	17.8	9	20.0	18	40.0
ВМА	0	0.0	0	0.0	0	0.0	34	26.2	96	73.8
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	2	4.2	0	0.0	1	2.1	1	2.1	44	91.7
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	4	20.0	1	5.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	5	9.8	14	27.5	32	62.7
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	4	40.0	5	50.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	10	24.4	27	65.9
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	3	3.1	6	6.3	87	90.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	3	3.1	6	6.3	87	90.6
Укупно	5	0.8	19	3.2	43	7.2	103	17.3	424	71.4

Табела 44. Задовољство пацијената могућношћу приступа медицинској документацији (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	13	2.9	13	2.9	37	8.3	120	27.0	261	58.8
УКЦС	3	8.8	0	0.0	4	11.8	7	20.6	20	58.8
КБЦ „Звездара“	4	3.6	1	0.9	6	5.5	20	18.2	79	71.8
КБЦ „Земун“	2	3.8	3	5.8	6	11.5	12	23.1	29	55.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	3	7.1	8	19.0	6	14.3	10	23.8	15	35.7
ВМА	0	0.0	0	0.0	13	10.0	66	50.8	51	39.2
УДК	1	14.3	1	14.3	0	0.0	0	0.0	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	6.1	46	93.9
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	2	10.0	16	80.0
Домови здравља	0	0.0	1	2.0	4	7.8	12	23.5	34	66.7
ДЗ Барајево	0	0.0	1	10.0	0	0.0	3	30.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	9.8	9	22.0	28	68.3
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	1	1.0	5	5.1	92	93.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	1	1.0	5	5.1	92	93.9
Укупно	13	2.2	14	2.4	42	7.1	137	23.1	387	65.3

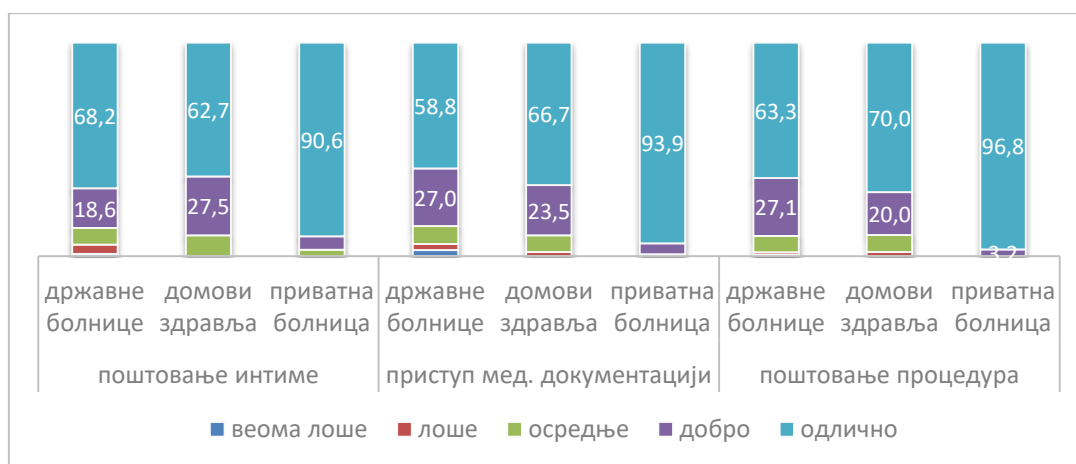
Сви пацијенти у УДК, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ „Fresenius MC“ Београд су задовољни поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе. Незадовољних је свега девет (1,5%), три у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, по два у УКЦС и КБЦ „Земун“ и по један у КБЦ „Звездара“ и ДЗ Барајево (Табела 45).

Табела 45. Задовољство пацијената поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе (%), по здравственим установама, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	3	0.7	5	1.1	34	7.7	119	27.1	278	63.3
УКЦС	1	2.9	1	2.9	3	8.8	5	14.7	24	70.6
КБЦ „Звездара“	1	0.9	0	0.0	2	1.8	19	17.4	87	79.8
КБЦ „Земун“	0	0.0	2	3.8	7	13.5	10	19.2	33	63.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	1	2.5	2	5.0	10	25.0	9	22.5	18	45.0
ВМА	0	0.0	0	0.0	10	7.7	69	53.1	51	39.2
УДК	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	14.3	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	6.3	45	93.8
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.5	3	15.8	14	73.7
Домови здравља	0	0.0	1	2.0	4	8.0	10	20.0	35	70.0
ДЗ Барајево	0	0.0	1	10.0	0	0.0	2	20.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	10.0	8	20.0	28	70.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	3.2	92	96.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	3.2	92	96.8
Укупно	3	0.5	6	1.0	38	6.5	132	22.6	405	69.3

Поштовањем интима током дијализе и/или прегледа, могућношћу приступа медицинској документацији и поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе задовољни су готово сви испитаници у приватној здравственој установи. Висок ниво задовољства наведеним аспектима бележи се и у домовима здравља и у државним болницама где је око 90% задовољних испитаника (Графикон 36).

Графикон 36. Задовољство пацијената на дијализи поштовањем њихове интима током дијализе и/или прегледа, могућношћу приступа медицинској документацији и поштовањем процедура за пружање безбедних поступака дијализе (%), према типу здравствене установе, 2021. године



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

Тада је учесталост лекарских прегледа било задовољно 82,4% испитаника, могућношћу личних консултација са лекаром 88,9% њих док је 85,4% навело да може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели.

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

Компликације дијализе и придржавање режима лечења

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

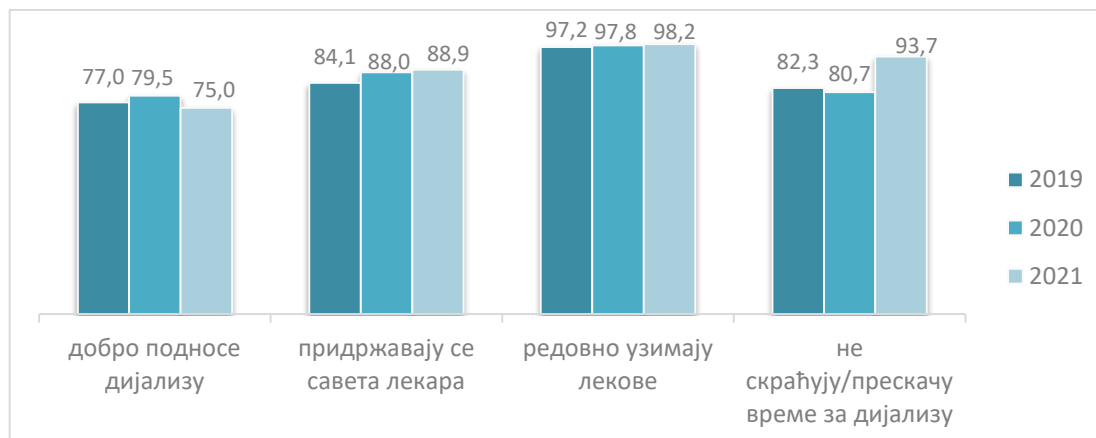
Од пацијената на дијализи очекује се да прате сва упутства у вези са третманом, укључујући и савете у вези са употребом лекова, начином исхране и узимања течности, јер је то од пресудне важности за успоравање напредовања болести и смањење компликација²⁴. Међутим, истраживања показују да се бар око половине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

Резултати

Као и претходне две године, испитаници су на питања у вези са компликацијама дијализе и придржавањем режима лечења изјашњавали потврдно и одрично. Од укупног броја испитаника који су одговорили на питање, три четвртине (75%) добро подноси дијализу, што је нешто ниже него претходне две године. Око 89% испитаника навело је да се придржава савета лекара (што је на нивоу претходне и нешто више него 2019. године), док је, као и обе претходне године, већина пацијената навела да редовно узима лекове (98,2%). На питање да ли скраћују/прескачу време које је одређено за дијализу, 93,7% пацијената одговорило је негативно, за 13% више него 2020. и за око 11% више него 2019. године (Графикон 37).

Девет од десет испитаника у ДЗ Барајево изјавило је да добро поднесе дијализу, а најмање учешће ових испитаника је у СБ за интерне болести Младеновац (57,9%). Сви испитаници у ДЗ Обреновац придржавају се савета лекара, док се у осталим установама овај проценат креће од 80% у ДЗ Барајево до 95,4% у ВМА. У шест установа (УКЦС, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, УДК, СБ за ендемску нефропатију, СБ за интерне болести и ДЗ Обреновац) сви пацијенти су изјавили да редовно узимају терапију, као и преко 90% испитаника у преосталих пет установа. У УДК и оба дома здравља, такође сви пацијенти поштују време за дијализу, као и преко 90% испитаника у свим осталим установама (Табела 46).

Графикон 37. Процент пацијената који добро подноси дијализу, придржава се савета лекара, редовно узима лекове и не скраћује/прескаче време одређено за дијализу, 2019-2021. године

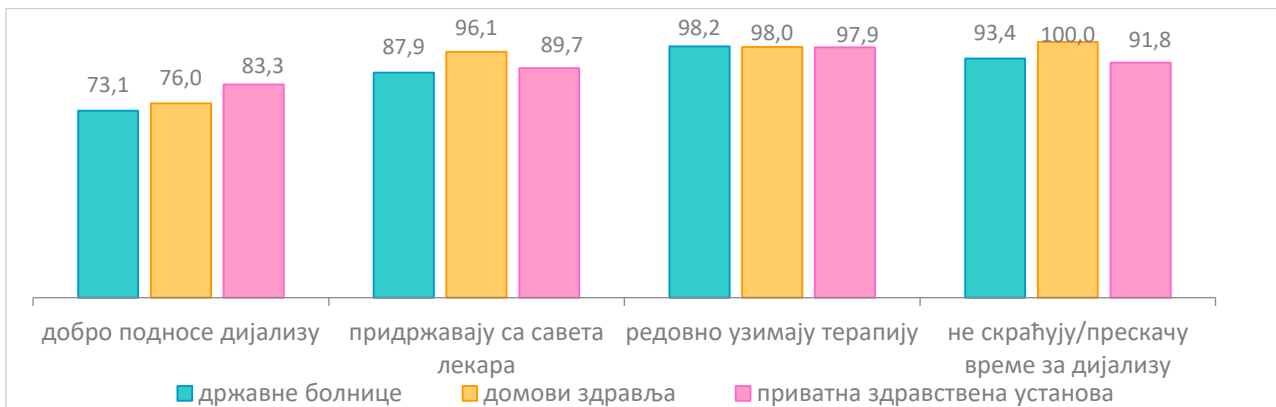


Табела 46. Пацијенти који добро подносе дијализу, придржавају се савета лекара, редовно узимају лекове и не скраћују/прескаче време одређено за дијализу, према здравственим установама, 2021. године (%)

	Добро подносе дијализу		Придржавају се савета лекара		Редовно узимају лекове		Не скраћују/прескаче време за дијализу	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	326	73.1	394	87.9	448	98.2	424	93.4
УКЦС	25	73.5	31	83.8	38	100.0	35	92.1
КБЦ „Звездара“	91	83.5	89	84.0	111	99.1	102	91.9
КБЦ „Земун“	38	73.1	44	84.6	50	96.2	47	90.4
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	33	71.7	39	84.8	47	100.0	43	93.5
ВМА	85	65.4	124	95.4	125	96.2	124	95.4
УДК	6	85.7	6	85.7	7	100.0	7	100.0
СБ за ендемску нефропатију	37	75.5	43	86.0	50	100.0	47	94.0
СБ за интерне болести	11	57.9	18	90.0	20	100.0	19	95.0
Домови здравља	38	76.0	49	96.1	50	98.0	51	100.0
ДЗ Барајево	9	90.0	8	80.0	9	90.0	10	100.0
ДЗ Обреновац	29	72.5	41	100.0	41	100.0	41	100.0
Приватне здравствене установе	80	83.3	87	89.7	95	97.9	90	91.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	80	83.3	87	89.7	95	97.9	90	91.8
Укупно здравствене установе	444	75.0	530	88.9	593	98.2	565	93.7

У државним болницама је мања учесталост пацијената који добро подносе дијализу, као и оних који се придржавају савета лекара него у домовима здравља и приватној здравственој установи (Графикон 38). Међутим, ова разлика није статистички значајна. Удео испитаника који су изјавили да редовно узимају терапију од око 98% приближно је исти у сва три типа здравствених установа. Сви испитаници у домовима здравља придржавају се времена за дијализу, као и 93,4% испитаника у болницама и око 92% испитаника у приватној здравственој установи, али разлика, такође, није статистички значајна.

Графикон 38. 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, 2021. године



У истраживању које је спроведено међу пацијентима на дијализи у Енглеској, чак 82% испитаника као компликацију дијализе осећало је умор, 76% симптоме у вези са падом тензије, 74% грчеве, 63% вртоглавицу и око половине испитаника главобољу, свраб и бол у леђима²³. Друге студије су показале да око 10% пацијената има компликације у вези са менталним здрављем, депресију и анксиозност, као и да се свега око 12% пацијената у потпуности осећа добро за време трајања процеса лечења дијализом²⁶. Међу пацијентима у Индији нешто више од половине (51,4%) има компликације повезане са дијализом²⁷. У истом истраживању показано је и да 88,6% пацијената (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 свих аспеката режима лечења дијализом^{28,29}.

Информације о дијализи

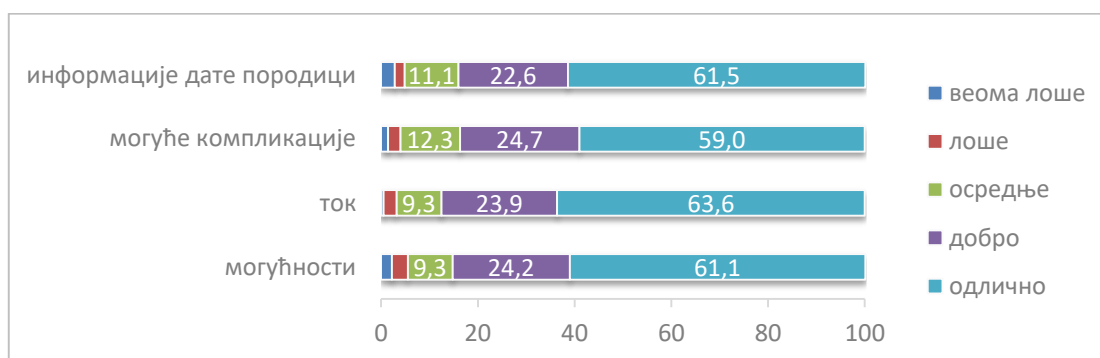
Детаљно и тачно информисање пацијената на дијализи има важне клиничке импликације. Наиме, унапређење знања пацијената о управљању болешћу олакшава дугорочни успех лечења и прилагођавање пацијената на своје стање. Тачне информације које се пружају пацијентима су од суштинског значаја приликом израде индивидуалног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

Резултати

Приближно две трећине испитаника веома је задовољно информацијама које добијају о току њихове дијализе, око 61% је веома задовољно информацијама о могућностима дијализе и информацијама које су дате породици о њиховом здравственом проблему и третману, док је 59% веома задовољних информацијама о могућим компликацијама дијализе. Око четвртина испитаника сматра да су добро информисани о наведеним аспектима, док се проценат незадовољних креће од 3,2% незадовољних информацијама о току дијализе до 5,5% незадовољних могућностима дијализе (Графикон 39).

Претходне две године, када су се испитаници о задовољству информацијама о могућностима, току, компликацијама дијализе и информацијама датим породици изјашњавали потврдно и одрично, задовољних овим аспектима је било преко 90% када су у питању информације о могућностима, току и могућим компликацијама дијализе, док је информацијама о пацијентовом здравственом проблему и третману које су дате његовој породици било задовољно око 88%.

Графикон 39. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућностима, току, компликацијама дијализе и информацијама датим породици (%), 2021. године



Највећи удео испитаника који су незадовољни информацијама које добијају о могућностима дијализе је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, готово четвртина (4,5% веома незадовољних и 18,2% незадовољних), док у ВМА, УДК и домовима здравља нема незадовољних (Табела 47).

Табела 47. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућностима дијализе, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	12	2.7	16	3.6	43	9.7	119	26.9	252	57.0
УКЦС	1	3.1	2	6.3	5	15.6	8	25.0	16	50.0
КБЦ „Звездара“	3	2.8	3	2.8	11	10.1	21	19.3	71	65.1
КБЦ „Земун“	3	5.9	2	3.9	8	15.7	17	33.3	21	41.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.5	8	18.2	8	18.2	14	31.8	12	27.3
ВМА	0	0.0	0	0.0	7	5.4	48	36.9	75	57.7
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	2	4.1	1	2.0	2	4.1	7	14.3	37	75.5
СБ за интерне болести	1	5.0	0	0.0	1	5.0	4	20.0	14	70.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	2	4.1	17	34.7	30	61.2
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	40.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	5.1	13	33.3	24	61.5
Приватне здравствене установе	1	1.1	3	3.3	9	9.8	5	5.4	74	80.4
СБ „Fresenius MC“ Београд	1	1.1	3	3.3	9	9.8	5	5.4	74	80.4
Укупно	13	2.2	19	3.3	54	9.3	141	24.2	356	61.1

Укупно три пацијента (2 у КБЦ „Звездара“ и 1 у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац) су информације које добијају о току дијализе оценили веома лоше. Око 13% испитаника у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и око 4% у СБ „Fresenius MC“ Београд, као и по 2 пацијента у УКЦС и КБЦ „Земун“ и по 1 у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и СБ за интерне болести Младеновац су ове информације оценили лоше. У ДЗ Барајево су сви испитаници задовољни овим аспектом, као и преко 90% испитаника у ДЗ Обреновац, СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, СБ за интерне болести Младеновац и ВМА (Табела 48).

Табела 48. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о току дијализе, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	3	0.7	12	2.7	44	9.9	116	26.0	271	60.8
УКЦС	0	0.0	2	6.1	6	18.2	8	24.2	17	51.5
КБЦ „Звездара“	2	1.8	0	0.0	11	9.9	15	13.5	83	74.8
КБЦ „Земун“	0	0.0	2	3.8	7	13.5	19	36.5	24	46.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	6	13.3	10	22.2	18	24.4	18	40.0
ВМА	0	0.0	0	0.0	6	4.6	54	41.5	70	53.8
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	1	2.1	1	2.1	2	4.2	5	10.4	39	81.3
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	1	5.0	4	20.0	14	70.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	1	2.0	18	36.7	30	61.2
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	30.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	1	2.6	15	38.5	23	59.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	4	4.2	10	10.5	7	7.4	74	77.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	4	4.2	10	10.5	7	7.4	74	77.9
Укупно	3	0.5	16	2.7	55	9.3	141	23.9	375	63.6

Од укупно осам пацијената који су информације о могућим компликацијама дијализе оценили веома лоше, 4 је у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, док је од укупно 15 испитаника који су овај аспект оценили лоше, 10 у УКЦС и три КБЦ-а. У ВМА и домовима здравља нема незадовољних испитаника (Табела 49).

Табела 49. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућим компликацијама дијализе, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	8	1.8	13	2.9	58	13.2	115	26.1	247	56.0
УКЦС	1	3.2	2	6.5	6	19.4	7	22.6	15	48.4
КБЦ „Звездара“	1	0.9	3	2.8	15	13.9	23	21.3	66	61.1
КБЦ „Земун“	2	3.8	1	1.9	9	17.3	18	34.6	22	42.3
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	4	8.9	15	33.3	8	17.8	18	40.0
ВМА	0	0.0	0	0.0	10	7.7	50	38.5	70	53.8
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	4	8.3	1	2.1	2	4.2	6	12.5	35	72.9
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	1	5.0	3	15.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	1	2.1	20	40.8	28	57.1
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	50.0	5	50.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	1	2.5	15	38.5	23	59.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	2	2.2	13	14.0	9	9.7	69	74.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	2	2.2	13	14.0	9	9.7	69	74.2
Укупно	8	1.4	15	2.6	72	12.3	144	24.7	344	59.0

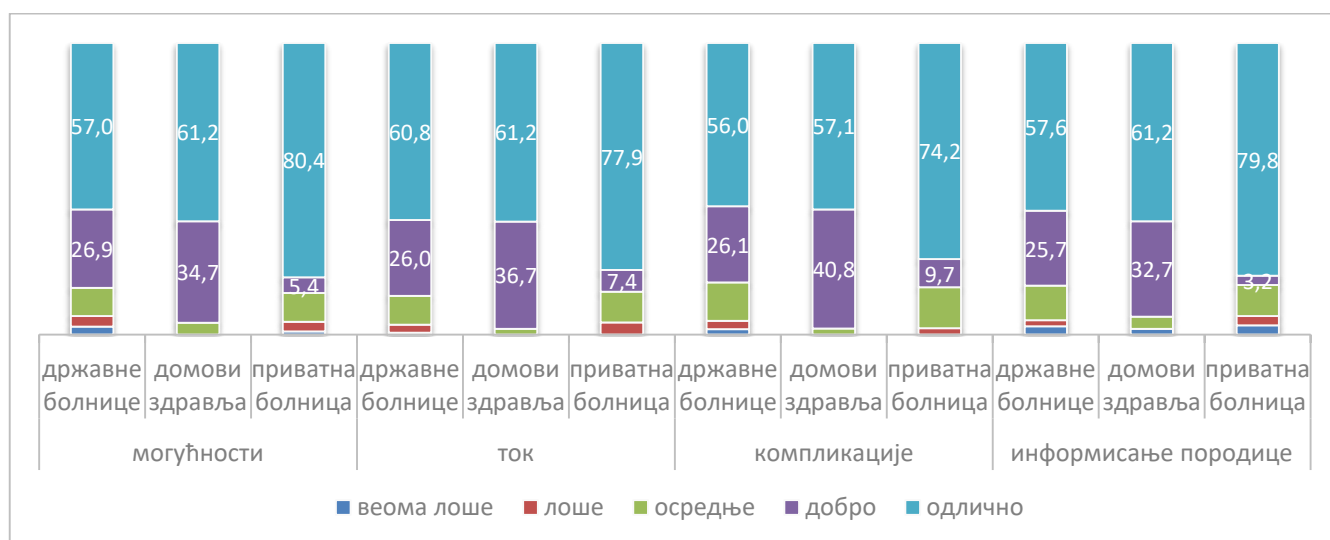
Највећи удео испитаника који је информације о здравственом стању и третману пацијента датим породици оценио веома лоше је у УКЦС (12,9%), а лоше у КБЦ „Земун“ (5,9%). Највећи удео задовољних је у ДЗ Обреновац (97,4%) и ВМА (94,6%), (Табела 50).

Табела 50. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о здравственом стању и третману пацијента датим породици, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	12	2.8	9	2.1	52	11.9	112	25.7	251	57.6
УКЦС	4	12.9	1	3.2	7	22.6	7	22.6	12	38.7
КБЦ „Звездара“	4	3.8	2	1.9	9	8.5	24	22.6	67	63.2
КБЦ „Земун“	1	2.0	3	5.9	9	17.6	17	33.3	21	41.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	2	4.8	16	38.1	8	19.0	16	38.1
ВМА	0	0.0	0	0.0	7	5.4	48	36.9	75	57.7
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	3	6.1	1	2.0	1	2.0	5	10.2	39	79.6
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	3	15.0	15	75.0
Домови здравља	1	2.0	0	0.0	2	4.1	16	32.7	30	61.2
ДЗ Барајево	1	10.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	1	2.6	14	35.9	24	61.5
Приватне здравствене установе	3	3.2	3	3.2	10	10.6	3	3.2	75	79.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	3	3.2	3	3.2	10	10.6	3	3.2	75	79.8
Укупно	16	2.8	12	2.1	64	11.1	131	22.6	356	61.5

Преко 90% испитаника у домовима здравља је задовољно свим наведеним аспектима информисања, као и 85% испитаника у приватној здравственој установи. Информацијама које добијају о току дијализе задовољно је 94% испитаника у државним болницама, а информацијама о могућностима дијализе, могућим компликацијама и информацијама датим породици задовољно је око 83% испитаника из ових установа. Треба напоменути да у домовима здравља нема испитаника који су информације о могућностима, току и могућим компликацијама дијализе оценили веома лоше и лоше (Графикон 40). Између типова здравствених установа постоји статистички значајна разлика у задовољству информацијама о могућностима ($p < 0,001$), току ($p = 0,002$) и могућим компликацијама дијализе ($p = 0,001$), као и у задовољству информацијама које се преносе породици пацијента ($p < 0,001$).

Графикон 40. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућностима, току дијализе и могућим компликацијама дијализе и информацијама о здравственом проблему пацијента и третману које су дате породици (%), према типу здравствене установе, 2021. године



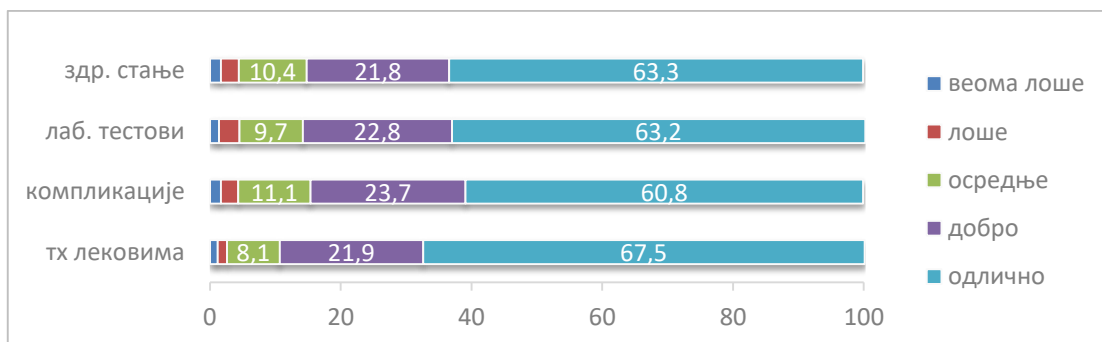
Информације о лековима, лабораторијским налазима и здравственом стању

Резултати

Информације о терапији лековима одлично је оценило више од две трећине испитаника (67,5%), начин преношења информација о резултатима лабораторијских тестова и о здравственом стању око 63% испитаника, а информације о могућим компликацијама терапије лековима 60,8%. Још око четвртина испитаника је наведене аспекте оценила врло добро и око десетина осредње. Удео незадовољних је низак и креће се од 2,6% (информације о терапији лековима) до 4,5% (начин преношења информација о здравственом стању), (Графикон 41).

У 2019. и 2020. години када су испитаници на питање о задовољству наведеним аспектима информисања одговарали са да и не, преко 90% испитаника је било задовољно информацијама о терапији лековима и готово 90% њих информацијама о могућим компликацијама терапије лековима (84,9% у 2019. и 88,5% у 2020. години), начином преноса резултата лабораторијских анализа (84,9% у 2019. и 89,9% у 2020. години) и начином преноса информација о здравственом стању (87,8% у 2019. и 86,5% у 2020. години).

Графикон 41. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о терапији лековима, могућим компликацијама терапије лековима, начинима преноса информација о резултатима лабораторијских тестова и о здравственом стању (%), 2021. године



Највећи удео испитаника који су незадовољни информацијама које добијају о терапији лековима је у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (8,2% веома незадовољних), док у ВМА, СБ за интерне болести Младеновац и домовима здравља нема незадовољних (Табела 51).

Табела 51. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о терапији лековима, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	7	1.6	6	1.4	36	8.2	106	24.1	285	64.8
УКЦС	0	0.0	1	3.2	4	12.9	9	29.0	17	54.8
КБЦ „Звездара“	1	0.9	3	2.8	4	3.8	19	17.9	79	74.5
КБЦ „Земун“	2	3.8	0	0.0	6	11.5	15	28.8	29	55.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	1	2.2	13	28.9	11	24.4	20	44.4
ВМА	0	0.0	0	0.0	6	4.6	43	33.1	81	62.3
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	4	8.2	0	0.0	2	4.1	5	10.2	38	77.6
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	1	5.0	4	20.0	15	75.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	8.0	15	30.0	31	62.0
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	70	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	3	7.5	13	32.5	24	60.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	2	2.2	7	7.7	6	6.6	76	83.5
СБ „Fresenius МС“ Београд	0	0.0	2	2.2	7	7.7	6	6.6	76	83.5
Укупно	7	1.2	8	1.4	47	8.1	127	21.9	392	67.5

Укупно 10 пацијената (5 у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, 3 у КБЦ „Земун“ и 2 у КБЦ „Звездара“) су информације које добијају о могућим компликацијама терапије лековима оценили веома лоше. Поред једног пацијента у УДК и једног у СБ за интерне болести Младеновац, по 2 испитаника у УКЦС и три КБЦ-а и 5 пацијената у СБ „Fresenius MC“ Београд су ове информације оценили лоше. У оба дома здравља, ВМА и КБЦ „Звездара“ преко 90% испитаника је задовољно овим аспектом (Табела 52).

Табела 52. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о могућим компликацијама терапије лековима, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	10	2.3	10	2.3	51	11.8	114	26.3	249	57.4
УКЦС	0	0.0	2	7.1	7	25.0	6	21.4	13	46.4
КБЦ „Звездара“	2	1.9	2	1.9	6	5.6	28	26.2	69	64.5
КБЦ „Земун“	3	5.8	2	3.8	7	13.5	15	28.8	25	48.1
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	2	4.5	17	38.6	10	22.7	15	34.1
ВМА	0	0.0	0	0.0	10	7.7	49	37.7	71	54.6
УДК	0	0.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0	5	83.3
СБ за ендемску нефропатију	5	10.4	0	0.0	2	4.2	4	8.3	37	77.1
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.3	2	10.5	2	10.5	14	73.7
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	3	6.0	17	34.0	30	60.0
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	70	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	5.0	15	37.5	23	57.5
Приватне здравствене установе	0	0.0	5	5.4	10	10.8	6	6.5	72	77.4
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	5	5.4	10	10.8	6	6.5	72	77.4
Укупно	10	1.7	15	2.6	64	11.1	137	23.7	351	60.8

Од укупно осам пацијената који су начин како им се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова оценили веома лоше, по 2 су у КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и по један је у УКЦС и КБЦ „Звездара“, док је укупно 18 испитаника (3,1%) који су овај аспект оценили лоше. У ВМА и ДЗ Обреновац нема незадовољних испитаника (Табела 53).

Табела 53. Задовољство пацијената на дијализи начином како им се преносе информације о резултатима лабораторијских тестова, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	8	1.8	14	3.1	44	9.9	109	24.4	271	60.8
УКЦС	1	3.2	2	6.5	5	16.1	5	16.1	18	58.1
КБЦ „Звездара“	1	0.9	2	1.8	10	9.0	17	15.3	81	73.0
КБЦ „Земун“	2	3.8	2	3.8	6	11.5	16	30.8	26	50.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.3	6	13.0	11	23.9	6	13.0	21	45.7
ВМА	0	0.0	0	0.0	7	5.4	56	43.1	67	51.5
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	2	4.1	0	0.0	2	4.1	6	12.2	39	79.6
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	3	15.0	3	15.0	13	65.0
Домови здравља	0	0.0	1	2.0	5	10.0	14	28.0	30	60.0
ДЗ Барајево	0	0.0	1	10.0	1	10.0	1	10.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	10.0	13	32.5	23	57.5
Приватне здравствене установе	0	0.0	3	3.2	8	8.6	11	11.8	71	76.3
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	3	3.2	8	8.6	11	11.8	71	76.3
Укупно	8	1.4	18	3.1	57	9.7	134	22.8	372	63.2

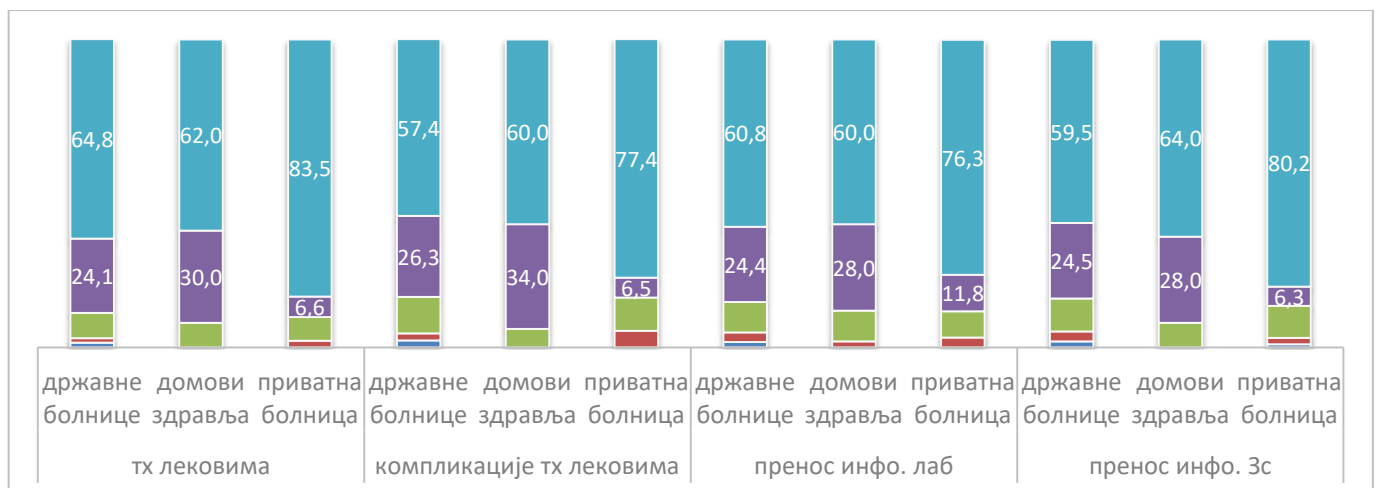
Највећи удео испитаника који је информације о начину преноса информација о њиховом здравственом стању оценио веома лоше и лоше је у УКЦС (6,5% односно 12,9%), а осредње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (29,5%). Највећи удео задовољних је у ДЗ Обреновац (92,5%), (Табела 54).

Табела 54. Задовољство пацијената на дијализи начином како им се преносе информације о њиховом здравственом стању, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	9	2.0	14	3.2	47	10.7	108	24.5	262	59.5
УКЦС	2	6.5	4	12.9	3	9.7	7	22.6	15	48.4
КБЦ „Звездара“	1	0.9	1	0.9	9	8.4	25	23.4	71	66.4
КБЦ „Земун“	2	3.8	3	5.8	5	9.6	16	30.8	26	50.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.5	5	11.4	13	29.5	8	18.2	16	36.4
ВМА	0	0.0	0	0.0	11	8.5	47	36.2	72	55.4
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	2	4.1	0	0.0	3	6.1	2	4.1	42	85.7
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.0	2	10.0	3	15.0	14	70.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	4	8.0	14	28.0	32	64.0
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	1	10.0	8	80.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	3	7.5	13	32.5	24	60.0
Приватне здравствене установе	1	1.0	2	2.1	10	10.4	6	6.3	77	80.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	1	1.0	2	2.1	10	10.4	6	6.3	77	80.2
Укупно	10	1.7	16	2.7	61	10.4	128	21.8	371	63.3

И са овим аспектима најзадовољнији су били испитаници из домова здравља, а најмање задовољни испитаници из државних болница (Графикон 42). Разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу задовољства информација о терапији лековима ($p=0,011$), компликацијама терапије лековима ($p<0,01$) и начином преноса информација о о здравственом стању пацијената ($p=0,005$).

Графикон 42. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о терапији лековима, могућим компликацијама терапије лековима, начинима преноса информација о резултатима лабораторијских тестова и о здравственом стању (%), према типу здравствене установе, 2021. године



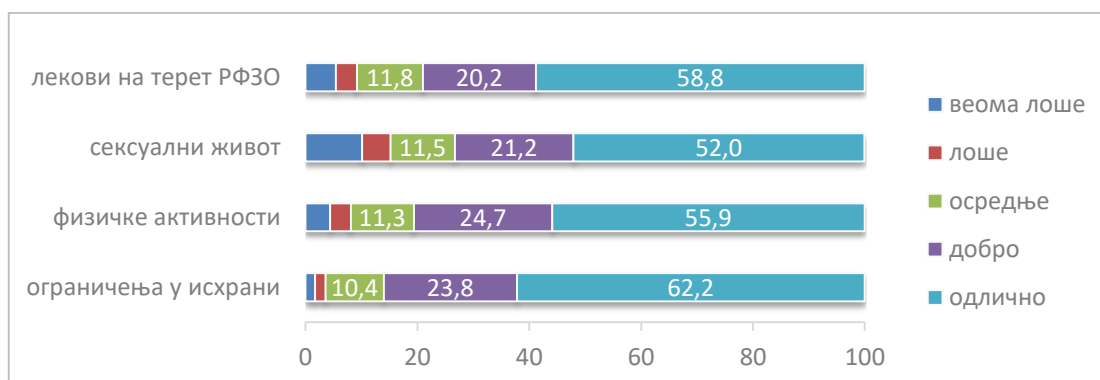
Информације о стилевима живота

Резултати

Информације о ограничењима у исхрани одлично је оценило 62,2% испитаника, информације о физичким активностима око 56% испитаника, информације о сексуалном животу 52% и о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања (РФЗО) 58,8%. Још око четвртина испитаника је информације о исхрани и физичкој активности оценила врло добро, док око петина испитаника сматра да су информације о сексуалном животу и лековима на терет РФЗО добре. Удео незадовољних се креће од 3,6% (информације о ограничењима у исхрани) до 15,2% (информације о сексуалном животу), (Графикон 43).

У 2019. и 2020. години испитаници су на питање о задовољству ограничењима у исхрани, физичким активностима, сексуалном животу и лековима на терет РФЗО-а одговарали са да и не. У односу на 2019. и 2021. годину бележи се виши ниво задовољства наведеним аспектима у 2020. години када је информацијама о ограничењима у исхрани било задовољно 94% испитаника (88,4% у 2019. години), информацијама о физичким активностима 86,6% (77,7% у 2019. години), информацијама о сексуалном животу 78,5% испитаника (67,4% у 2019. години) и информацијама о лековима на терет РФЗО-а 81,3% (73,2% у 2019. години).

Графикон 43. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о ограничењима у исхрани, физичким активностима, сексуалном животу и о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања (%), 2021. године



Највећи удео испитаника који је информације о ограничењима у исхрани оценио веома лоше, лоше и осредње је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (4,5%, 9,1% и 29,3% респективно). Највећи удео задовољних је у ВМА (97,7%), (Табела 55).

Највећи удео испитаника незадовољних информацијама које добијају о физичким активностима је у УКЦС и три КБЦ-а. Са друге стране, у ВМА, СБ за интерне болести Младеновац и домовима здравља нема незадовољних испитаника (Табела 56).

Исто је и када је у питању задовољство информацијама које пацијенти добијају о сексуалном животу (43,6% незадовољних у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, 30,7% у УКЦС, 26,9% у КБЦ „Земун“ и 24,5% у КБЦ „Звездара“). Готово сви испитаници у ДЗ Обреновац (95%) су задовољни овим аспектом (Табела 57).

Табела 55. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају о ограничењима у исхрани, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	10	2.3	9	2.1	45	10.3	118	26.9	257	58.5
УКЦС	0	0.0	2	6.7	5	16.7	7	23.3	16	53.3
КБЦ „Звездара“	2	1.9	1	0.9	11	10.3	19	17.8	74	69.2
КБЦ „Земун“	4	7.7	0	0.0	9	17.3	15	28.8	24	46.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	2	4.5	4	9.1	13	29.5	9	20.5	16	36.4
ВМА	0	0.0	0	0.0	3	2.3	58	44.6	69	53.1
УДК	0	0.0	1	14.3	0	0.0	1	14.3	5	71.4
СБ за ендемску нефропатију	2	4.1	1	2.0	2	4.1	4	8.2	40	81.6
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	2	10.0	5	25.0	13	65.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	5	10.0	14	28.0	31	62.0
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	2	20.0	7	70.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	4	10.0	12	30.0	24	60.0
Приватне здравствене установе	0	0.0	2	2.1	11	11.6	7	7.4	75	78.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	0	0.0	2	2.1	11	11.6	7	7.4	75	78.9
Укупно	10	1.7	11	1.9	61	10.4	139	23.8	363	62.2

Табела 56. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају о физичким активностима, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	22	5.2	18	4.2	51	11.9	116	27.2	220	51.5
УКЦС	3	11.5	4	15.4	3	11.5	5	19.2	11	42.3
КБЦ „Звездара“	5	4.7	2	1.9	12	11.3	30	28.3	57	53.8
КБЦ „Земун“	7	13.5	3	5.8	9	17.3	14	26.9	19	36.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	3	7.5	7	17.5	10	25.0	8	20.0	12	30.0
ВМА	0	0.0	0	0.0	11	8.5	52	40.0	67	51.5
УДК	0	0.0	1	16.7	0	0.0	0	0.0	5	83.3
СБ за ендемску нефропатију	4	8.5	1	2.1	2	4.3	4	8.5	36	76.6
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	4	20.0	3	15.0	13	65.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	3	6.0	18	36.0	29	58.0
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	4	40.0	5	50.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	5.0	14	35.0	24	60.0
Приватне здравствене установе	3	3.3	3	3.3	10	11.1	6	6.7	68	75.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	3	3.3	3	3.3	10	11.1	6	6.7	68	75.6
Укупно	25	4.4	21	3.7	64	11.3	140	24.7	317	55.9

У УКЦС и клиничко- болничким центрима је највећи удео испитаника који су информације које добијају о лековима који се финансирају на терет РФЗО-а оценили веома лоше и лоше. У ВМА и ДЗ Барајево нема незадовољних овим аспектом информисања, а висок проценат задовољних (преко 80%) је и у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац и ДЗ Обреновац (Табела 58).

Табела 57. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају о сексуалном животу, 2021. године

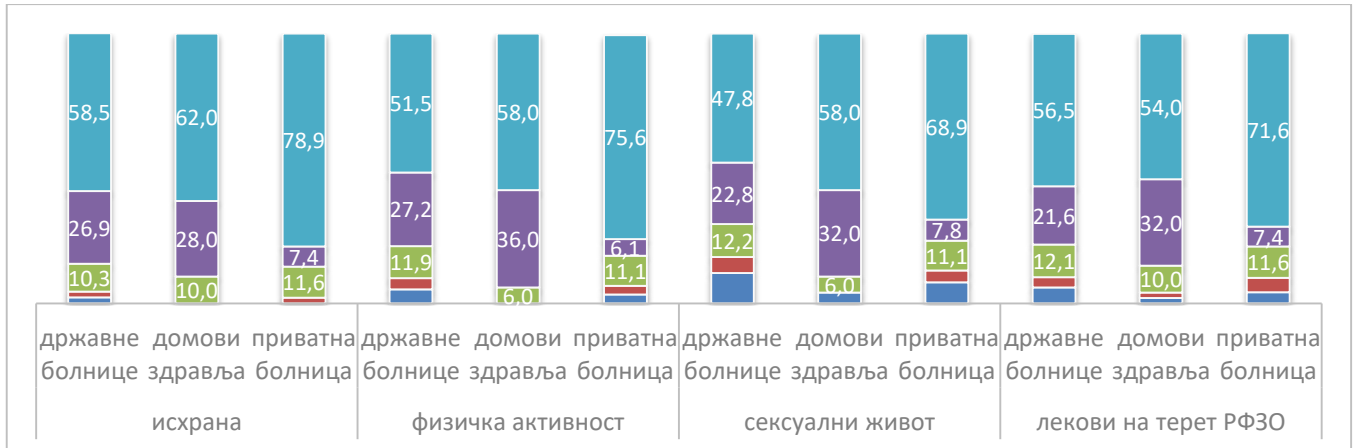
	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	48	11.3	25	5.9	52	12.2	97	22.8	203	47.8
УКЦС	5	19.2	3	11.5	5	19.2	3	11.5	10	38.5
КБЦ „Звездара“	19	17.9	7	6.6	16	15.1	21	19.8	43	40.6
КБЦ „Земун“	9	17.3	5	9.6	11	21.2	9	17.3	18	34.6
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	11	28.2	6	15.4	5	12.8	7	17.9	10	25.6
ВМА	0	0.0	0	0.0	10	7.7	50	38.5	70	53.8
УДК	0	0.0	1	16.7	1	16.7	0	0.0	4	66.6
СБ за ендемску нефропатију	4	8.5	2	4.3	2	4.3	3	6.4	36	76.6
СБ за интерне болести	0	0.0	1	5.3	2	10.5	4	21.1	12	63.2
Домови здравља	2	4.0	0	0.0	3	6.0	16	32.0	29	58.0
ДЗ Барајево	2	20.0	0	0.0	1	10.0	3	30.0	4	40.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	2	5.0	13	32.5	25	62.5
Приватне здравствене установе	7	7.8	4	4.4	10	11.1	7	7.8	62	68.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	7	7.8	4	4.4	10	11.1	7	7.8	62	68.9
Укупно	57	10.1	29	5.1	65	11.5	120	21.2	294	52.0

Табела 58. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о лековима који се финансирају на терет РФЗО-а, 2021. године

	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	26	6.0	16	3.7	52	12.1	93	21.6	243	56.5
УКЦС	4	14.3	1	3.6	2	7.1	6	21.4	15	53.6
КБЦ „Звездара“	10	9.4	4	3.8	11	10.4	18	17.0	63	59.4
КБЦ „Земун“	4	7.7	6	11.5	11	21.2	7	13.5	24	46.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	4	10.5	3	7.9	8	21.1	9	23.7	14	36.8
ВМА	0	0.0	0	0.0	10	7.7	78	36.9	42	55.4
УДК	0	0.0	1	14.3	2	28.6	0	0.0	4	57.1
СБ за ендемску нефропатију	3	6.1	1	2.0	3	6.1	4	8.2	38	77.6
СБ за интерне болести	1	5.0	0	0.0	5	25.0	1	5.0	13	65.0
Домови здравља	1	2.0	1	2.0	5	10.0	16	32.0	27	54.0
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	2	20.0	2	20.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	1	2.5	1	2.5	3	7.5	14	35.0	21	52.5
Приватне здравствене установе	4	4.2	5	5.3	11	11.6	7	7.4	68	71.6
СБ „Fresenius MC“ Београд	4	4.2	5	5.3	11	11.6	7	7.4	68	71.6
Укупно	31	5.4	22	3.8	68	11.8	116	20.2	338	58.8

Са наведена три аспекта најзадовољнији су били пацијенти у домовима здравља, а затим у приватној здравственој установи (Графикон 44). Разлика у задовољству између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу информација о ограничењима у исхрани ($p=0,004$), физичкој активности ($p<0,001$), сексуалном животу ($p=0,001$) и лековима на терет РФЗО-а ($p=0,024$).

Графикон 44. Задовољство пацијената на дијализи информацијама о ограничењима у исхрани, физичким активностима, сексуалном животу и о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања (%), према типу здравствене установе, 2021. године



Лекови и трошкови

Медикаментозна терапија је важан аспект лечења пацијената на дијализи и значајно доприноси позитивним здравственим исходима. Према подацима из истраживања у Сједињеним америчким државама, пацијентима на дијализи се прописује до чак 12 лекова дневно, а трошкови за лекове ових пацијената су више од четири пута већи у односу на општу популацију³². Иако је финансијско оптерећење пацијената на дијализи различито у односу на модел здравственог осигурања у различитим земљама, подаци указују на чињеницу да трошкови из џепа пацијената имају значајан удео у укупним трошковима лечења дијализом. Резултати истраживања спроведеног у Канади 2018. године, показали су да чак 21% пацијената на дијализи није у могућности да обезбеди основне потрештине за живот због финансијског оптерећења лечењем, а да 19% њих није било у могућности да купи лекове³³.

Резултати

На питање да ли су били у ситуацији да морају из сопствених средстава да набаве неки лек који узимају због дијализе половина испитаника (49,7%) је одговорила потврдно, док је 54,2% њих изјавило да им је тај лек препоручен од лекара који прати њихово лечење у дијализном центру. Сваки осми испитаник (12,5%) навео је да је морао да одустане од узимања неког лека због његове цене. Резултати о наведеним аспектима бољи су него претходне две године (Графикон 45).

Графикон 45. Процент пацијената који су из сопствених средстава морали да набаве лек, којима је тај лек препоручио лекар и који је морао да одустане од узимања лека због цене, 2021. године



Највеће учешће испитаника који су били у ситуацији да морају да из сопствених средстава набаве неки лек који узимају због дијализе је у УДК (85,7%), ДЗ Обреновац (80%) и СБ за интерне болести Младеновац (75%), а најмање у ВМА (0,8%). У УДК сви пацијенти су изјавили да им је тај лек препоручен од лекара који прати њихово лечење у дијализном центру, као и 90% испитаника у СБ за интерне болести Младеновац, док је најмање учешће ових пацијената у ВМА (10%). Готово трећина испитаника у УКЦС, око 29% испитаника из УДК и око четвртине у СБ „Fresenius MC“ Београд навело је да је морало да одустане од узимања неког лека због његове цене, док оваквих случајева није било у ВМА и ДЗ Барајево (Табела 59).

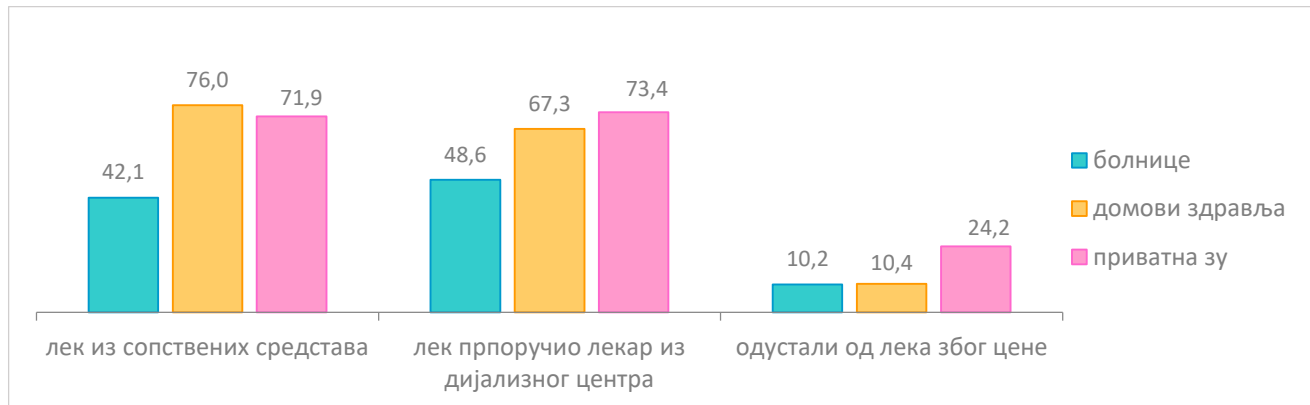
Табела 59. Процент пацијената који су из сопствених средстава морали да набаве лек, којима је тај лек препоручио лекар и који је морао да одустане од узимања лека због цене, по здравственим установама, 2021. године

	Набавили лек из сопствених средстава		Лек препоручен од стране лекара из центра за дијализу		Одустали од узимања лека због цене	
	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	192	42.1	215	48.6	45	10.2
УКЦС	26	70.3	25	69.4	11	31.4
КБЦ „Звездара“	68	59.6	67	63.2	16	14.5
КБЦ „Земун“	29	55.8	32	61.5	3	5.8
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	21	46.7	28	63.6	7	16.3
ВМА	1	0.8	13	10.0	0	0.0
УДК	6	85.7	6	100.0	2	28.6
СБ за ендемску нефропатију	26	51.0	26	54.2	5	10.9
СБ за интерне болести	15	75.0	18	90.0	1	5.3
Домови здравља	38	76.0	33	67.3	5	10.4
ДЗ Барајево	6	60.0	8	80.0	0	0.0
ДЗ Обреновац	32	80.0	25	64.1	5	13.2
Приватне здравствене установе	69	71.9	69	73.4	23	24.2
СБ „Fresenius MC“ Београд	69	71.9	69	73.4	23	24.2
Укупно здравствене установе	299	49.7	317	54.2	73	12.5

Учешће пацијената који су били у ситуацији да морају да из сопствених средстава набаве неки лек који узимају због дијализе је статистички значајно веће у домовима здравља и у приватној установи него у државним болницама ($p < 0,001$). У приватној здравственој установи је највећи проценат пацијената којима је тај лек препоручио лекар који прати њихово лечење у дијализном центру, као и проценат пацијената који су одустали од узимања лека због његове цене, а у државним болницама најмањи (Графикон 46). Разлика између типова здравствених установа је статистички значајна у погледу чињенице да им је тај лек препоручио лекар из дијализног центра ($p < 0,001$), као и у погледу одустајања од узимања лека због цене ($p = 0,001$).

Од 41 пацијента (6,7% 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: рокалтрол, мимпара, ренагел, резонијум итд.

Графикон 46. Процент пацијената који су из сопствених средстава морали да набаве лек, којима је тај лек препоручио лекар и који је морао да одустане од узимања лека због цене, према типу здравствене установе, 2021. године



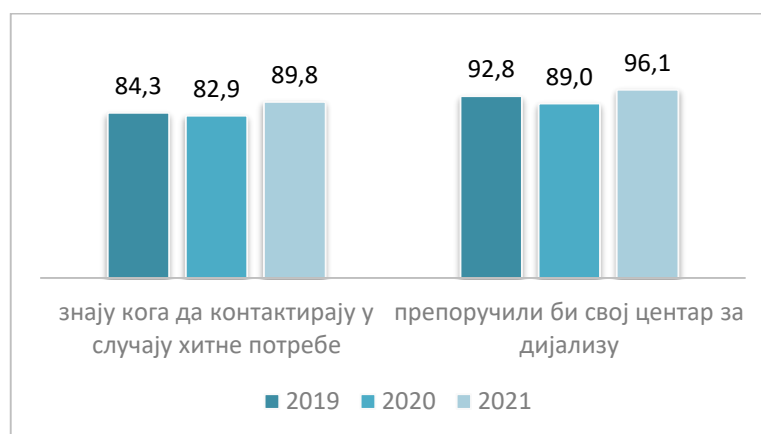
Подршка

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

Резултати

Од укупног броја испитаника 89,8% зна кога да контактира у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра. Већина испитаника (96,1%) препоручили би њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести. Бележи се нешто нижи проценти испитаника који су претходне две године на наведена питања одговорили потврдно (Графикон 47).

Графикон 47. 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, 2021. године



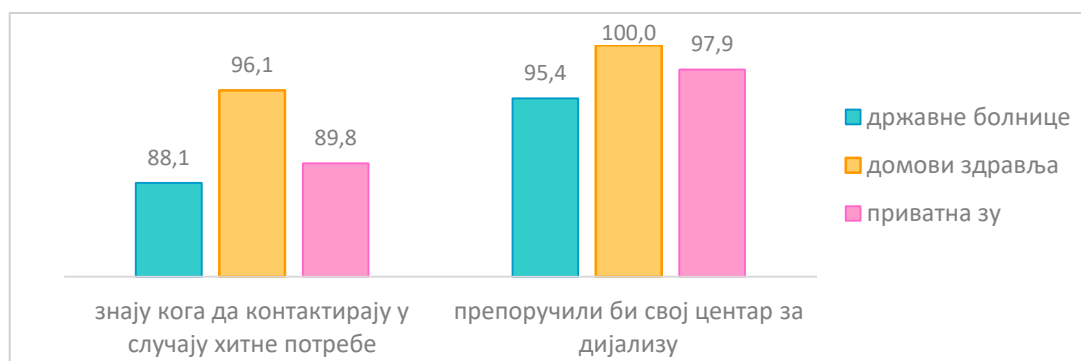
У УДК, ВМА и ДЗ Обреновац сви пацијенти знају кога би контактирали у случају хитне потребе, док је најмање учешће ових пацијената у КБЦ „Земун“ (65,4%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (69,6%). Сви пацијенти у ВМА, ДЗ Обреновац и ДЗ Барајево би препоручили њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести. У већини здравствених установа проценат ових пацијената је преко 90% осим у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (79,5%), УКЦС (88,9%) и УДК (85,7%) (Табела 60).

Табела 60. 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, 2021. године

	Знају кога да контактирају у случају хитне потребе		Препоручили би центар за дијализу	
	Број	%	Број	%
Болнице	398	88.1	431	95.4
УКЦС	27	77.1	32	88.9
КБЦ „Звездара“	104	92.0	109	97.3
КБЦ „Земун“	34	65.4	50	96.2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	32	69.6	35	79.5
ВМА	130	100.0	130	100.0
УДК	6	100.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	46	92.0	50	98.0
СБ за интерне болести	19	95.0	19	95.0
Домови здравља	49	96.1	49	100.0
ДЗ Барајево	8	80.0	10	100.0
ДЗ Обреновац	41	100.0	39	100.0
Приватне здравствене установе	91	94.8	93	97.9
СБ „Fresenius MC“ Београд	91	94.8	93	97.9
Укупно здравствене установе	538	89.8	573	96.1

У домовима здравља је веће учешће пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра, као и испитаника који би препоручили свој центар за дијализу него у приватној здравственој установи и државним болницама (Графикон 48). Учешће пацијената који знају кога да контактирају у случају хитне потребе је статистички значајно различито у односу на тип здравствене установе ($p=0,042$), док разлика по питању препоруке дијализног центра другима није статистички значајна ($p=0,173$).

Графикон 48. 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, 2021. година



Студија спроведена у Немачкој показала је да 85% пацијената на дијализи као приоритетан аспект задовољства издвајају детаљно информисање¹⁹. Резултати интернационалне студије која је обухватала пацијенте у дијализним центрима у земљама Европе и Јужне Америке указују на веома низак степен задовољства испитаника информацијама и начинима њиховог преноса пацијентима (свега 23% испитаника веома задовољни информацијама које добијају о могућностима дијализе и 34% задовољних количином информација коју добијају од здравствених радника)⁹. У Београду, знатно је већи удео пацијената који су задовољни аспектима информисања и креће се од 73,2% када је у питању задовољство информацијама о сексуалном животу до 89,4% када је у питању задовољство информацијама о терапији лековима. Од свих аспеката задовољства наведених у оквиру домена „О информацијама које сте добили пре почетка терапије дијализом“ пацијенти у Швајцарској најбоље су оценили информације о току дијализе, ограничењима у исхрани и терапији лековима (у Београду информације о терапији лековима, току дијализе и ограничењима у исхрани), а најлошије информације о сексуалном животу, физичкој активности и компликацијама терапије лековима (у Београду такође информације о сексуалном животу, лековима који се обезбеђују на терет средстава обавезног здравственог осигурања и физичкој активности)¹⁴. 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)¹⁸. Око 30% пацијената на дијализи у Аустралији лекове за дијализу плаћа из сопственог џепа, а 55% пацијената има финансијске потешкоће због лечења дијализом³⁵.

Домен 3 Резиме

Око три четвртине пацијената на дијализи оцениле су аспекте бриге медицинских сестара одлично (осим пажње коју медицинске сестре посвећују мишљењу пацијената за коју 68,8% испитаника сматра да је одлична), док око петине испитаника сматра да је брига медицинских сестара добра. Најлошије оцењен аспект бриге медицинских сестара је пажња које оне посвећују мишљењу пацијената (2,4% незадовољних и 7,3% осредње задовољних), а најбоље хитно одазивање сестара на позив (76,4% веома задовољних и 18,9% задовољних, док нема веома незадовољних), (Графикон 49).

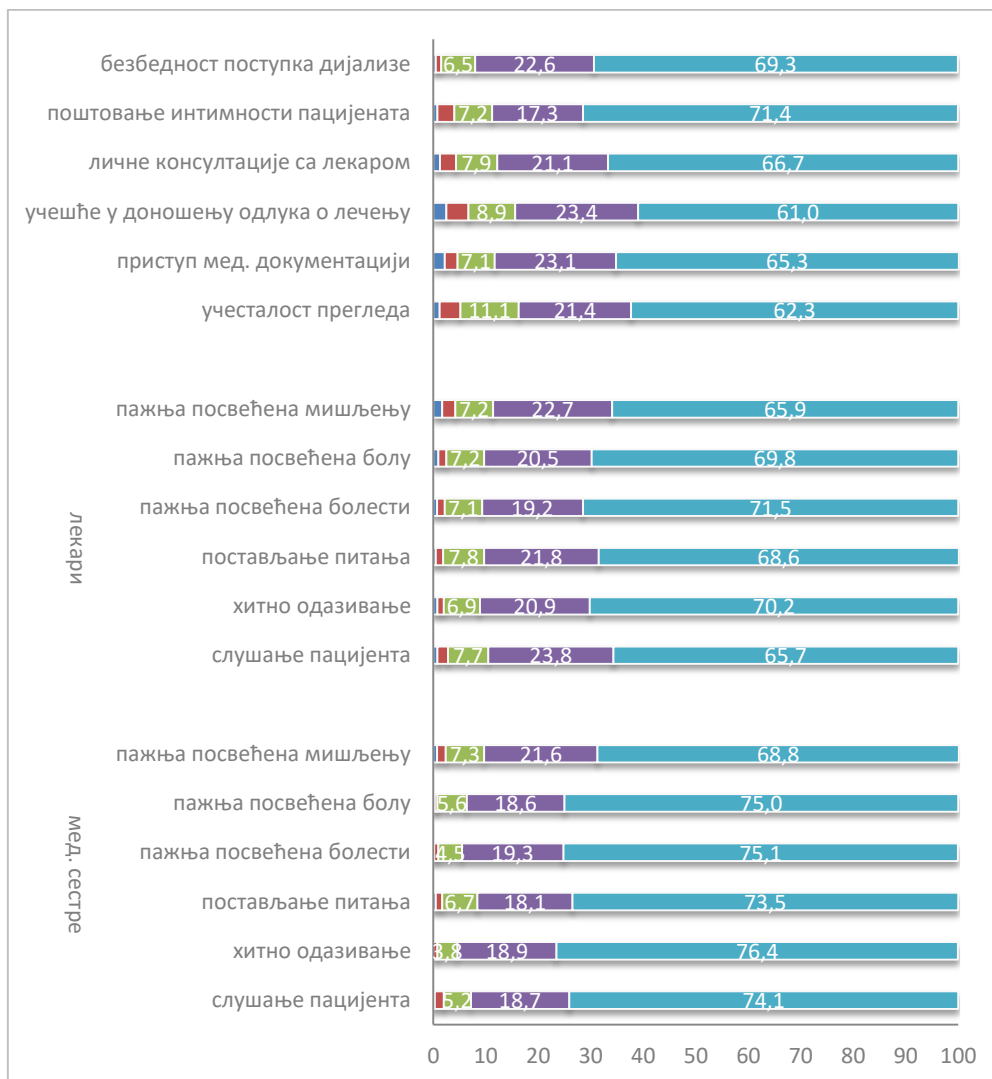
Бригом медицинских сестара најзадовољнији су пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Београд и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, а најнезадовољнији у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и КБЦ „Земун“. Свим аспектима бриге медицинских сестара најзадовољнији су пацијенти у приватној здравственој установи, а затим у домовима здравља.

Око 70% испитаника одличном оценом је оценило хитно одазивање лекара на позив, могућност постављања питања лекарима и пажњу коју лекари посвећују болести и болу пацијената, док је око 66% испитаника време које лекари посвећују слушању пацијената и пажњу коју лекари посвећују мишљењу пацијената. Још око једне петине испитаника наведене аспекте је оценила добро. Удео незадовољних бригом лекара креће се од 1,9% (могућност постављања питања лекарима) до 4,2% (пажња коју лекари посвећују мишљењу пацијената), (Графикон 49).

Свим аспектима бриге лекара најзадовољнији су пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Београд, а најнезадовољнији пацијенти у УКЦС и три КБЦ-а. Такође, свим аспектима бриге лекара најзадовољнији су пацијенти у приватној здравственој установи, а затим у домовима здравља.

Када су у питању права пацијената и безбедности поступка дијализе најбоље је оцењен аспект поштовања процедура за пружање безбедних поступака дијализе (69,3% одличних и 22,6% добрих оцена), а најлошије учесталост лекарских прегледа (83,7% задовољних и 5,2% незадовољних) и учешће у доношењу одлука о лечењу (84,4% задовољних и 6,7% незадовољних испитаника), (Графикон 49). Већином аспеката права пацијената и безбедности поступка дијализе најзадовољнији су пацијенти у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац, а најмање задовољни у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“. Свим аспектима најзадовољнији су испитаници из приватне здравствене установе, а најнезадовољнији испитаници из државних болница.

Графикон 49. Задовољство пацијената аспектима бриге медицинског особља, права пацијената и безбедности поступка дијализе (%), 2021. године

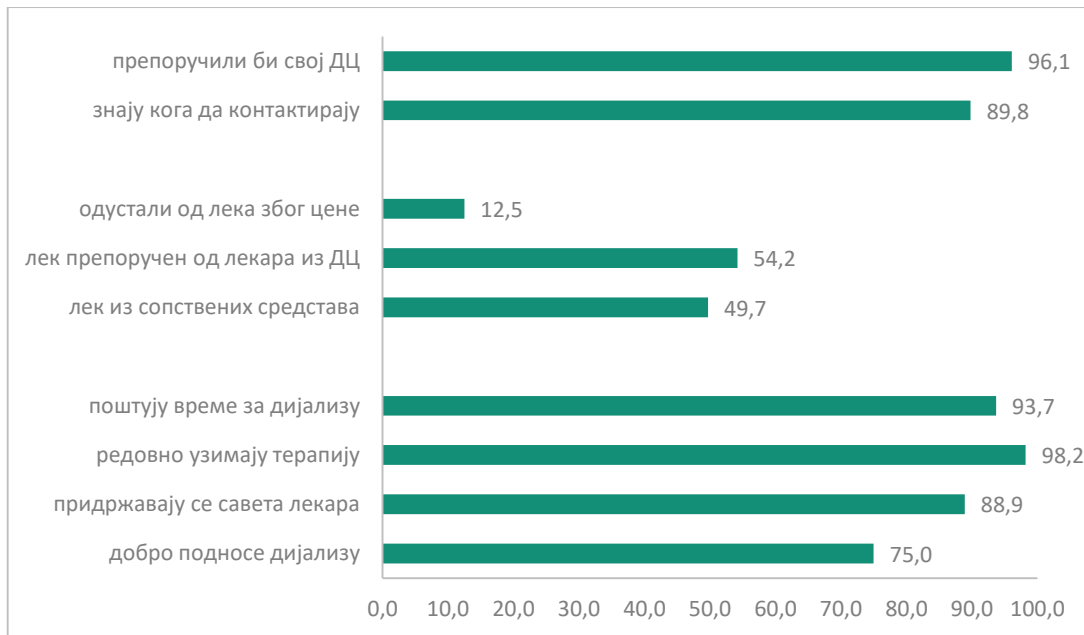


Три четвртине испитаника изјавило је да добро подноси дијализу, 89% се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, 93,7% не прескаче/скраћује време за дијализу, док готово сви испитаници (98,2%) редовно узимају терапију (Графикон 50). Највећи удео испитаника који добро подносе дијализу је у ДЗ Барајево (90%), а најмањи у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац (58%). У сви здравственим установама је преко 90% испитаника који редовно узимају терапију и поштују време за дијализу.

Око половине испитаника (49,7%) било је у ситуацији да набави лек из сопствених средстава, док је више од половине испитаника (54,2%) изјавило да им је тај лек препоручен од стране лекара из дијализног центра. Сваки осми испитаник морао је да одустане од узимања лека због његове цене (Графикон 50). Најмањи проценат ових пацијената је у ВМА.

Готово 90% испитаника зна кога би контактирало у случају хитне потребе када је ван дијализног центра, док би већина (око 96%) препоручила свој дијализни центар особи која пати од исте болести (Графикон 50). У ВМА, УДК и ДЗ Обреновац сви пацијенти су изјавили да знају кога би контактирали у случају хитне потребе. Слично, у ВМА и оба дома здравља, сви пацијенти би препоручили свој дијализни центар другој особи која пати од исте болести. Најмањи удео испитаника који знају кога би контактирали у случају хитне потребе је у КБЦ „Земун“, а оних који би препоручили свој дијализни центар у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“.

Графикон 50. Процент пацијената који су на питања о компликацијама дијализе и придржавању режиму лечења, лековима и трошковима и подршци одговорили потврдно, 2021. године

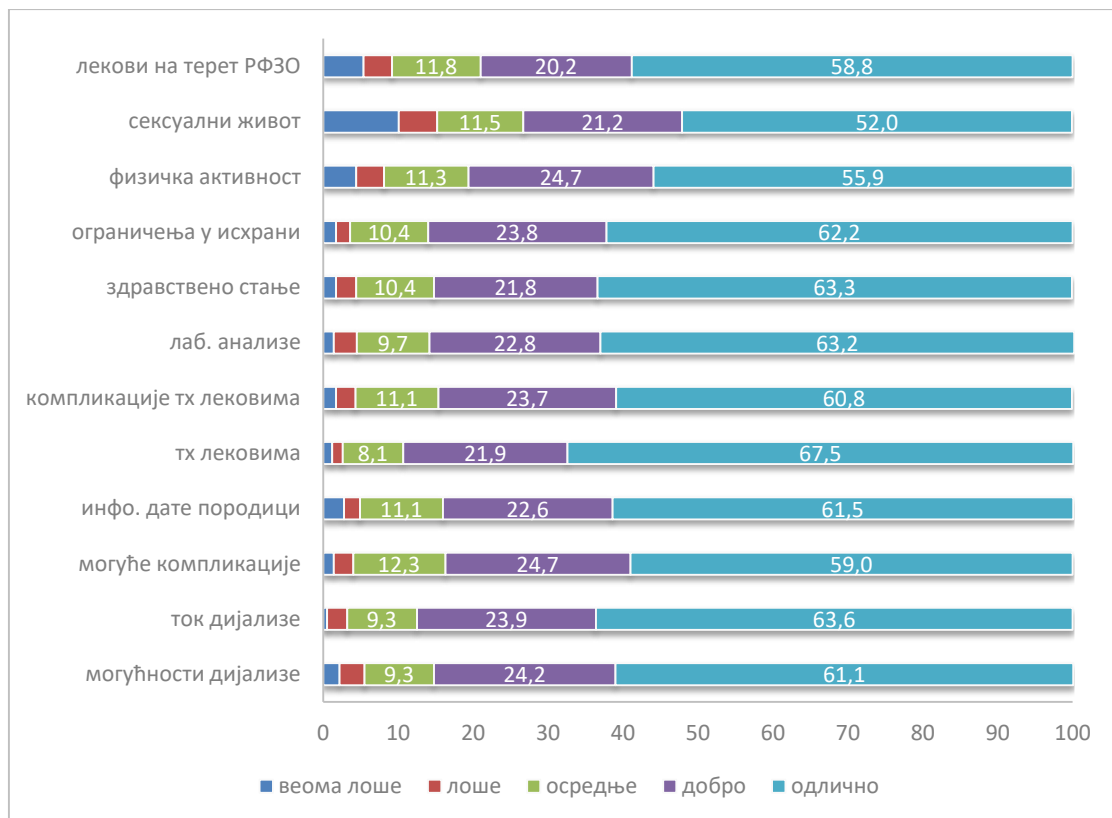


Када је у питању аспект информисања пацијената на дијализи, испитаници су најзадовољнији информацијама које добијају о лековима (67,5% веома задовољних, 21,9% задовољних и свега 2,6% незадовољних), а најмање задовољни информацијама које добијају о сексуалном животу (нешто мање од три четвртине задовољних, 11,5% неутралних и 15,2% незадовољних испитаника), (Графикон 51).

Готово свим аспектима информисања најзадовољнији су испитаници у УДК, осим информацијама о ограничењима у исхрани, сексуалном животу и лековима на терет РФЗО-а којима су најзадовољнији пацијенти у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац. Информацијама које добијају о могућностима и току дијализе, ограничењима у исхрани, сексуалном животу и лековима на терет РФЗО-а, као и начином преноса информација о резултатима лабораторијских анализа најмање су задовољни испитаници у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“. Информацијама које су дате породици, начином преноса информација о здравственом стању и информацијама о физичкој активности најнезадовољнији су испитаници у УКЦС, док су са преостала два аспекта информисања (о могућим компликацијама дијализе и о терапији лековима) најмање задовољни испитаници у СБ за ендемску нефропатију Лазаревац.

Свим наведеним аспектима информисања најзадовољнији су испитаници у приватној здравственој установи. Већином аспеката најмање су задовољни у државним болницама, осим информацијама о терапији лековима и лековима на терет РФЗО-а, као и начином преноса информација о резултатима лабораторијских анализа којима су најнезадовољнији испитаници у домовима здравља.

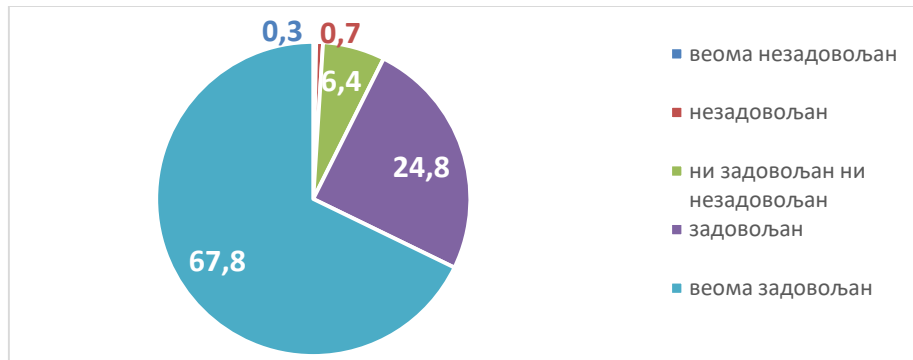
Графикон 51. Задовољство пацијената на дијализи информацијама које добијају (%), 2021. године



Опште задовољство дијализом

Од укупно 614 испитаника који су учествовали у анкети, свега 8 пацијената (1,3%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство дијализом у дијализном центру. Само 2 пацијента (0,3%) су веома незадовољна и 4 (0,7%) су незадовољна, док је 39 пацијената (6,4%) неутрално. Више од две трећине испитаника (67,8%) је веома задовољно дијализом у целини, а четвртина (24,8%) је задовољна (Графикон 52).

Графикон 52. Задовољство пацијената на дијализи у целини (%), 2021. година



И претходне две године, када су се испитаници о задовољству дијализом у целини изјашњавали потврдно и одрично, бележио се висок ниво задовољства (94% задовољних у 2019. и 94,5% у 2020. години).

У односу на опште задовољство дијализом пацијената у дијализним центрима уочавају се разлике по полу, старосној доби, образовању и материјалном стању пацијената, али оне нису статистички значајне. Пацијенти млађи од 60 година су задовољнији дијализом у својим дијализним центрима у односу на старије. Међу пацијентима са незавршеном основном школом и онима са основним образовањем нема незадовољних. Када је у питању материјално стање, уочава се да су испитаници лошијег и доброг материјалног стања задовољнији од оних који своје материјално стање оцењују као осредње (Табела 61).

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

Социо- демографске карактеристике	Веома незадовољни		Незадовољни		Ни задовољни ни незадовољни		Задовољни		Веома задовољни		
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	
Пол											$\chi^2=1.571$
мушки	1	0.3	4	1.1	22	6.1	83	22.9	253	69.7	DF=1
женски	1	0.4	0	0.0	17	7.0	67	27.7	157	64.9	p=0.456
Старосна доб											$\chi^2=3.794$
<29 година	0	0.0	0	0.0	1	5.9	2	11.8	14	82.4	DF=2
30-59 година	1	0.4	2	0.8	11	4.4	62	24.6	176	69.8	p=0.435
>60 година	1	0.3	2	0.6	27	8.3	83	25.4	214	65.4	
Степен образовање											$\chi^2=4.440$
незавршена основна школа	0	0.0	0	0.0	2	11.8	4	23.5	11	64.7	DF=3
основна школа	0	0.0	0	0.0	5	4.7	28	26.4	73	68.9	p=0.617
средња школа	1	0.3	2	0.6	23	7.1	80	24.7	218	67.3	
виша и висока школа	1	0.7	2	1.4	9	6.3	37	25.7	95	66.0	
Материјално стање											$\chi^2=6.062$
лоше	0	0.0	1	2.6	5	12.8	6	15.4	27	69.2	DF=2
осредње	2	0.8	2	0.8	15	6.0	68	27.4	161	64.9	p=0.195
добро	0	0.0	1	0.3	19	6.2	75	24.4	213	69.2	

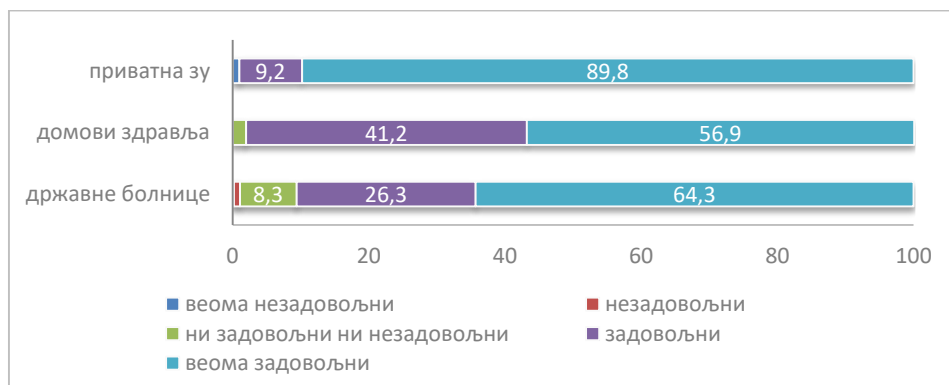
Од укупно 2 пацијената који су веома незадовољни дијализом, један је у УКЦС и један у СБ „Fresenius MC“ Београд. По један пацијент у УКЦС, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и СБ за ендемску нефропатију Лазаревац је незадовољан. Са друге стране у ВМА и ДЗ Обреновац сви испитаници су задовољни дијализом у целини (Табела 62).

Табела 62. Задовољство пацијената на дијализи у целини, према здравственим установама, 2021. година

	Веома незадовољни		Незадовољни		Ни задовољни ни незадовољни		Задовољни		Веома задовољни	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Болнице	1	0.2	4	0.9	38	8.3	120	26.3	294	64.3
УКЦС	1	2.6	1	2.6	8	20.5	12	30.8	17	43.6
КБЦ „Звездара“	0	0.0	1	0.9	7	6.1	26	22.8	80	70.2
КБЦ „Земун“	0	0.0	0	0.0	7	13.5	18	34.6	27	51.9
КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“	0	0.0	1	2.2	11	24.4	16	35.6	17	37.8
ВМА	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	26.9	95	73.1
УДК	0	0.0	0	0.0	1	14.3	0	0.0	6	85.7
СБ за ендемску нефропатију	0	0.0	1	2.0	1	2.0	8	16.0	40	80.0
СБ за интерне болести	0	0.0	0	0.0	3	15.0	5	25.0	12	60.0
Домови здравља	0	0.0	0	0.0	1	2.0	21	41.2	29	56.9
ДЗ Барајево	0	0.0	0	0.0	1	10.0	3	30.0	6	60.0
ДЗ Обреновац	0	0.0	0	0.0	0	0.0	18	43.9	23	56.1
Приватне здравствене установе	1	1.0	0	0.0	0	0.0	9	9.2	88	89.8
СБ „Fresenius MC“ Београд	1	1.0	0	0.0	0	0.0	9	9.2	88	89.8
Укупно	2	0.3	4	0.7	39	6.4	150	24.8	411	67.8

У домовима здравља нема испитаника који нису задовољни дијализом у целини. У државним болницама је 80,6% задовољних, 8,3% неутралних и 1,1% незадовољних, док су у приватној здравственој установи осим једног веома незадовољног пацијента сви задовољни (99%), (Графикон 53). Разлика у задовољству између испитаника из три типа здравствених установа је статистички значајна ($p < 0,001$).

Графикон 53. Задовољство пацијената на дијализи у целини, према типу здравствене установе (%)



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

КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Кроз једно питање отвореног типа, пацијенти на дијализи имали су могућност да дају предлоге за унапређење пружања дијализа у њиховом дијализном центру. Ову могућност искористила су 154 од укупно 614 испитаника, односно 25%.

Од свих коментара, око 20% чиниле су похвале на рад дијализних центара.

„Немам примедби, одличан однос и организација“ (мушкарац, 68 година; КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“)

„Без примедби, цео тим свој посао обавља одлично“ (мушкарац, 52 година; КБЦ „Земун“)

Од свих примедби, највише је било оних које се тичу недостатка особља, односа медицинског особља и пацијената (28 коментара или око 18% од свих коментара), укључујући сугестије за унапређење начина комуникације и информисања пацијената.

„Више запослених сестара за дијализу“ (жена, 82 година; КБЦ „Земун“)

„Више комуникације са пацијентима о болести“ (мушкарац, 55 година; КБЦ „Земун“)

„Да имам више контакта са лекарима“ (жена, 71 година; КБЦ „Звездара“)

Око 30 коментара (око 20% од укупног броја коментара) односио се на захтеве за променом кревета и фотеља за дијализу, затим на захтеве за обезбеђивањем нових апарата и на захтеве за реконструкцијом целокупног простора за дијализу и/или његовог проширивања.

„Ништа не функционише. Апарати се кваре, гардеробер скоро и да немамо, кревети стари, постељина поцепана, вага за мерење стара и неисправна“ (жена, 50 година; ДЗ Барајево)

„Да се среди гардероба, чекаоница, због чекања на улазак у центар. Фотеље за дијализу су неудобне и лоше“ (жена, 66 година; КБЦ „Звездара“)

„Реновирање установе и адекватна опрема“ (жена, 81 година; СБ за ендемску нефропатију Лазаревац)

Остали коментари односили су се на захтеве за примену хемодијализације (ХДФ) за дијализу, унапређење превоза и унапређење хигијенских услова.

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом на хроничном програму дијализе у Београду за 2021. години је спроведено у 11 здравствених установа (8 државних болница, 2 дома здравља и 1 приватна здравствена установа), где се дијализирају 734 пацијента. У оквиру испитивања задовољства, пацијентима су подељена 734 упитника, док је 614 пацијената прихватило да учествује у анкети. То је чинило стопу одговора од 83,6% у односу на број подељених упитника, односно 73,4% у односу на укупан број пацијената на дијализи.

Од укупног броја испитаника, 75,4% дијализира се у државним болницама, 8,6% у домовима здравља и 16% у приватној здравственој установи. Испитаника мушког пола било је око 60%. Просечна старост свих испитаника била је 59,6 година, при чему је старијих од 60 година било 55%. Више од половине испитаника има завршено средње образовање, а око једне четвртине више и високо образовање. Нешто мање од половине испитаника оценило је своје материјално стање као добро, а 41,5% њих као осредње.

Резултати испитивања показују да је задовољство пацијената дијализом у целини на високом нивоу (92,6% испитаника изјавило је да је задовољно, од чега је 67,8% веома задовољно). Најзадовољнији су пацијенти млађи од 29 година, женског пола, они са основним и средњим образовањем, као и испитаници лошег и доброг материјалног стања. Пацијенти у приватној здравственој установи су најзадовољнији, а затим испитаници из домова здравља.

Од свих испитиваних аспеката задовољства пацијенти на дијализи најбоље су оценили хитно одазивање сестара на позив (76,4% веома задовољних), пажњу коју лекари посвећују болести пацијената и поштовање интимности пацијената (71,5%), а најлошије услове у гардероби (38,4%), услове на паркингу (44%) и информисаност о сексуалном животу (52%). Већином аспеката најзадовољнији су пацијенти у приватној установи, а најмање задовољни у државним болницама. Уколико се посматрају појединачне здравствене установе, већином аспеката најзадовољнији су пацијенти у СБ „Fresenius MC“ Београд, а најмање задовољни у УКЦС и три КБЦ-а.

Више од три четвртине (78,2%) испитаника дијализира се у дијализном центру у оквиру матичне установе, око 7% се дијализирало у другој здравственој установи због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења, док је готово сваки седми (14,5%) испитаник на дијализу послат у другу установу због реорганизације услед епидемиолошке ситуације изазване COVID-19. Највећи број пацијената на дијализи у Београду за долазак до свог дијализног центра користи организовани превоз установе у којој је дијализни центар (око 51% испитаника). Око 20% испитаника користи приватни аутомобил, 24,7% организовани превоз из друге здравствене установе, док 4% њих користи аутобус. Пацијенти у превозу од куће до дијализног центра просечно проводе око 32 минута.

Када су у питању аспекти транспорта, приступачност и погодности, бележи се висок степен задовољства пацијената на дијализи (преко 80% испитаника задовољно је радним временом дијализног центра, доступношћу опреме за помоћ, приступом лифту и избором дана за дијализу). Нешто мањи проценат испитаника задовољан је условима на паркинг простору (68,5%) и врстом превоза (74,6%). Свим наведеним аспектима најзадовољнији су пацијенти у приватној здравственој установи, а затим у домовима здравља.

Међу аспектима задовољства у оквиру домена Услови у погледу простора током дијализе пацијенти на дијализи су најбоље оценили осветљење просторије (89% задовољних) и ниво буке (87%), а најлошије приступ (64%) и услове у гардероби (62%). Свим овим аспектима најзадовољнији су пацијенти у приватној установи, а најмање задовољни у државним болницама.

Готово сви испитаници у београдским дијализним центрима редовно узимају медикаментозну терапију (98,2%). Висок проценат је и оних који се придржавају савета лекара (89%) и термина за третман дијализом (93,7%). Три четвртине пацијената наводи да добро подноси дијализу.

Око три четвртине пацијената на дијализи оцениле су аспекте бриге медицинских сестара одлично (осим пажње коју медицинске сестре посвећују мишљењу пацијената за коју 68,8% испитаника сматра да је одлична), док око петине испитаника сматра да је брига медицинских сестара добра. Око 70% испитаника одличном оценом је оценило хитно одазивање лекара на позив, могућност постављања питања лекарима и пажњу коју лекари посвећују болести и болу пацијената, док је око 66% испитаника време које лекари посвећују слушању пацијената и пажњу коју лекари посвећују мишљењу пацијената. Још око једне петине испитаника наведене аспекте је оценила добро.

Када су у питању права пацијената и безбедности поступка дијализе најбоље је оцењен аспект поштовања процедура за пружање безбедних поступака дијализе (69,3% одличних и 22,6% добрих оцена), а најлошије учесталост лекарских прегледа (83,7% задовољних и 5,2% незадовољних) и учешће у доношењу одлука о лечењу (84,4% задовољних и 6,7% незадовољних испитаника)

Око половине испитаника (49,7%) било је у ситуацији да набави лек из сопствених средстава, док је више од половине испитаника (54,2%) изјавило да им је тај лек препоручен од стране лекара из дијализног центра. Сваки осми испитаник морао је да одустане од узимања лека због његове цене

Готово 90% испитаника зна кога би контактирало у случају хитне потребе када је ван дијализног центра, док би већина (око 96%) препоручила свој дијализни центар особи која пати од исте болести

Када је у питању аспект информисања пацијената на дијализи, испитаници су најзадовољнији информацијама које добијају о лековима (67,5% веома задовољних, 21,9% задовољних и свега 2,6% незадовољних), а најмање задовољни информацијама које добијају о сексуалном животу (нешто мање од три четвртине задовољних, 11,5% неутралних и 15,2% незадовољних испитаника).

Скоро петина 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 и услова на паркинг простору. Потреба за побољшањем запажа се и у области информисања пацијената, посебно у домену сексуалног живота, и медикаментозне терапије на терет средстава обавезног здравственог осигурања. Из ове анализе свака здравствена установа може увидети у којим сегментима задовољства пацијената је најлошије оцењена, као и у којим заостаје за другим установама, те на основу тога предузети одговарајуће мере за унапређење квалитета свог рада, а све у циљу постизања бољих искустава и исхода, побољшања квалитета живота пацијената на дијализи и смањења варијација квалитета услуга између дијализних центара.

РЕФЕРЕНЦЕ

1. Dudley, RA. Pay-for-performance research: how to learn what clinicians and policy makers need to know. *Journal of the American Medical Association*, 2005; 283(14): 134–148.
2. Smith PC, Mossialos E, Papanicolas I, Leatherman S. *Performance Measurement for Health System Improvement: Experiences, Challenges and Prospects (Health Economics, Policy and Management)*. Cambridge University Press; 1 edition (February 15, 2010).
3. Manzoor F et al. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2019, 16, 3318; doi:10.3390/ijerph16183318
4. Sanabria-Arenas M, Tobón-Marín J, Certuche-Quintana MC, Sánchez-Pedraza R. Validation of an instrument for measuring satisfaction of patients undergoing hemodialysis. *BMC health services research*. 2017;17(1):321.
5. Kash B, McKahan M. The Evolution of Measuring Patient Satisfaction. *J Primary Health Care Gen Practice*, 2017. Volume 1, Issue 1, 002.
6. Institute of Medicine. (2001). *Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century*. National Academy Press: Washington, D.C.
7. Navarro Rojas J. Hemodialysis Patient Care in Renal Dialysis Unit among Selected Hospitals in the Sultanate of Oman. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*. e-ISSN: 2320–1959. p- ISSN: 2320–1940 Volume 6, Issue 2 Ver. VIII (Mar. - Apr. 2017), PP 01-08.
8. US Renal Data System, USRDS, Annual Data Report: Atlas of Chronic Kidney Disease and End-Stage Renal Disease in the United States. Bethesda: National Institutes of Health, National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases, 2019.
9. Palmer SC, de Berardis G, Craig JC, et al. Patient satisfaction with in-centre haemodialysis care: an international survey. *BMJ Open* 2014;4:e005020. doi:10.1136/bmjopen-2014-005020
10. Hecking M, Bieber BA, Ethier J, Kautzky-Willer A, Sunder-Plassmann G, et al. (2014) Sex-Specific Differences in Hemodialysis Prevalence and Practices and the Male-to-Female Mortality Rate: The Dialysis Outcomes and Practice Patterns Study (DOPPS). *PLoS Med* 11(10): e1001750. doi:10.1371/journal.pmed.1001750
11. Ride Connection. (2014). Improving transportation for patients receiving dialysis treatments: A report on findings. <https://m1.healio.com/~media/nni/wpcontent/uploads/2013/11/rideconnectiondialysistransportationa1studyfinalreport.pdf>
12. Kidney Care UK. (2022). Results of the PREM survey released. [online]. <https://public.tableau.com/app/profile/uk.renal.registry/viz/PREM/PREM2018>
13. Drozd M et al. A european multicenter analysis of haemodialysis patient experiences and satisfaction - relation to practices and guidelines. *Nephrology Dialysis Transplantation*. https://academic.oup.com/ndt/article-abstract/33/suppl_1/i267/4997765.
14. Wasserfallen JB et al. Satisfaction of patients on chronic haemodialysis and peritoneal dialysis. *Swiss Med Wkly*. 2016; 135:210-7.
15. Fortnum D, Grennan K, Ludlow M. *Dialysis Consumer Perspectives Survey Two: Complete dataset report*. Kidney Health Australia. 2015. Available at: www.kidney.org.au

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

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