
**ЦЕНТАР ЗА ПРОМОЦИЈУ ЗДРАВЉА, ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ,
ОРГАНИЗАЦИЈУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ, ИНФОРМАТИКУ И
БИОСТАТИСТИКУ У ЗДРАВСТВУ**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЛЕЧЕЊА ХРОНИЧНИМ
ПРОГРАМОМ ДИЈАЛИЗЕ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ
ЛУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2023. ГОДИНИ**

Број: 05-250/2-2024

Датум: 02.04.2024. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЛЕЧЕЊА ХРОНИЧНИМ ПРОГРАМОМ ДИЈАЛИЗЕ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2023. ГОДИНИ

Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијента су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз болесникове процене свих аспеката здравствене заштите, укључујући ту и технички аспект, интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Постоје четири важна разлога за процену задовољства пацијената, а то су:

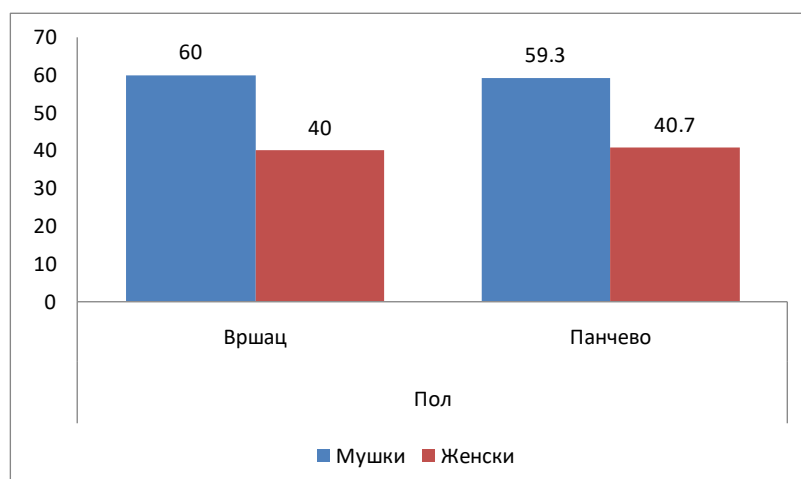
- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним ефектима здравствене заштите – задовољан пацијент више слуша и следи савете свог лекара и
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па према томе и елемент њеног квалитета рада.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у установама, и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

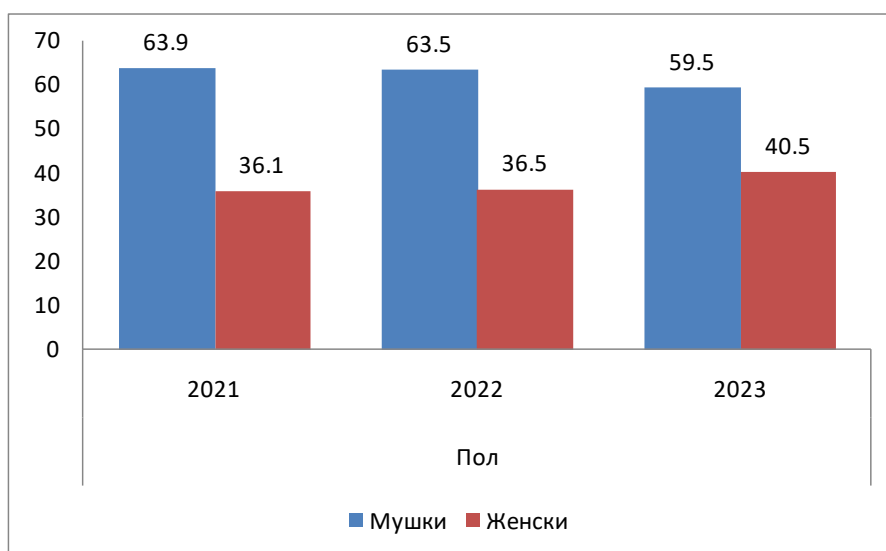
Истраживање задовољства корисника у Општој болници Вршац спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 20.11. - 25.11.2023. године користили услуге одељења за хемодијализу. Број дијализираних пацијената у току тог периода је био 42, број подељених упитника 40, и попуњене упитнике је вратило свих 40 пацијената. Стопа одговора анкете о задовољству корисника лечењем хроничним програмом дијализе у Општој болници у Вршцу је била 100%.

Истраживање задовољства корисника у Општој болници Панчево спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 20.11 - 25.11.2023. године користили услуге одељења за лечење хроничним програмом дијализе. На одељењу је у току те недеље дијализирано 91 пацијената, свим пацијентима су подељени упитници, и свих 91 пацијената је вратило попуњене упитнике, па је стопа одговора 100%. Упитници су били анонимни, уручивани су пацијентима после обављене посете одељењу дијализе, да их попуне и убаце у за ту сврху обезбеђене кутије.

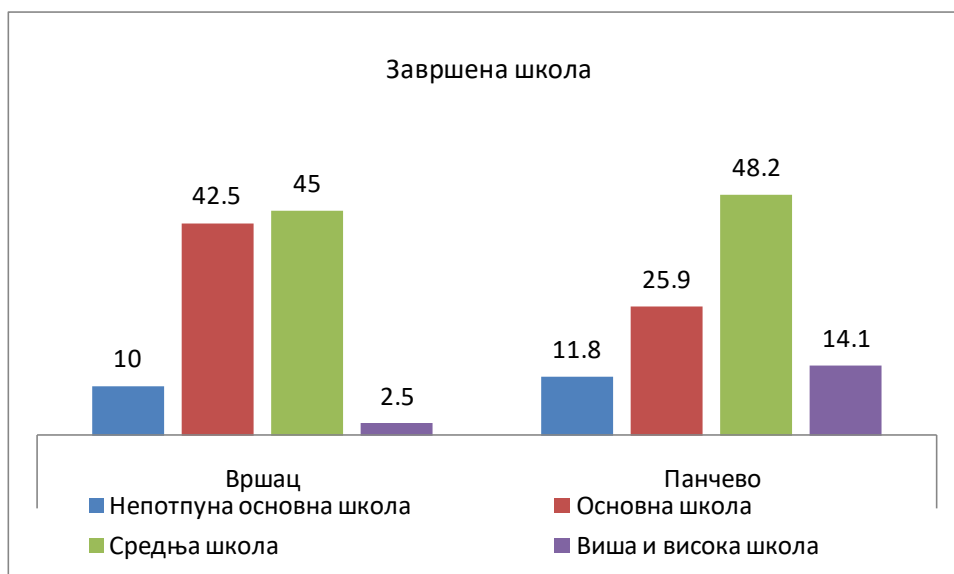
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ХЕМОДИЈАЛИЗЕ



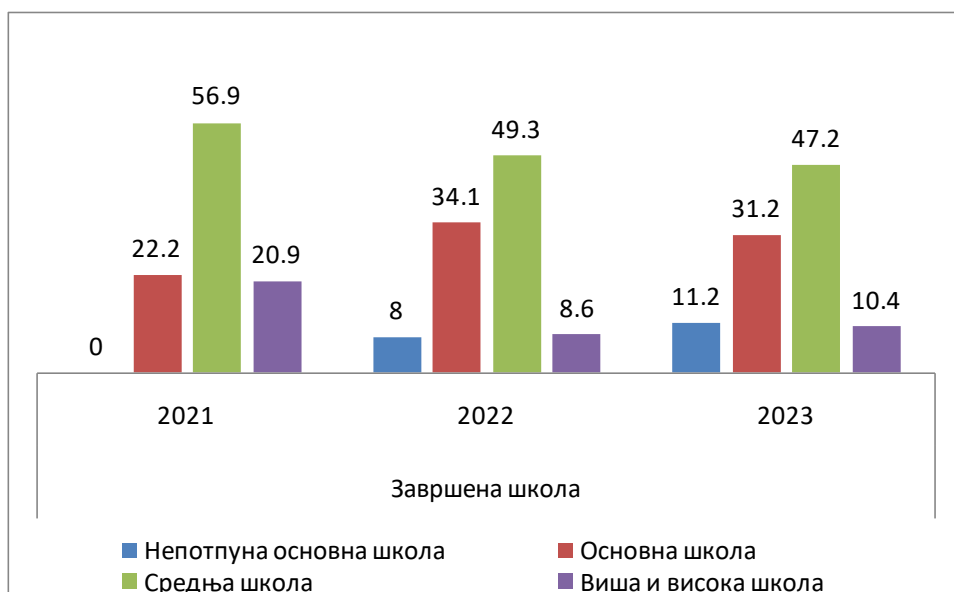
У Општој болници у Вршцу је 60% анкетираних мушког пола, а 40% женског пола, док је у Општој болници у Панчеву било 59,3% анкетираних мушкараца и 40,7% жена.



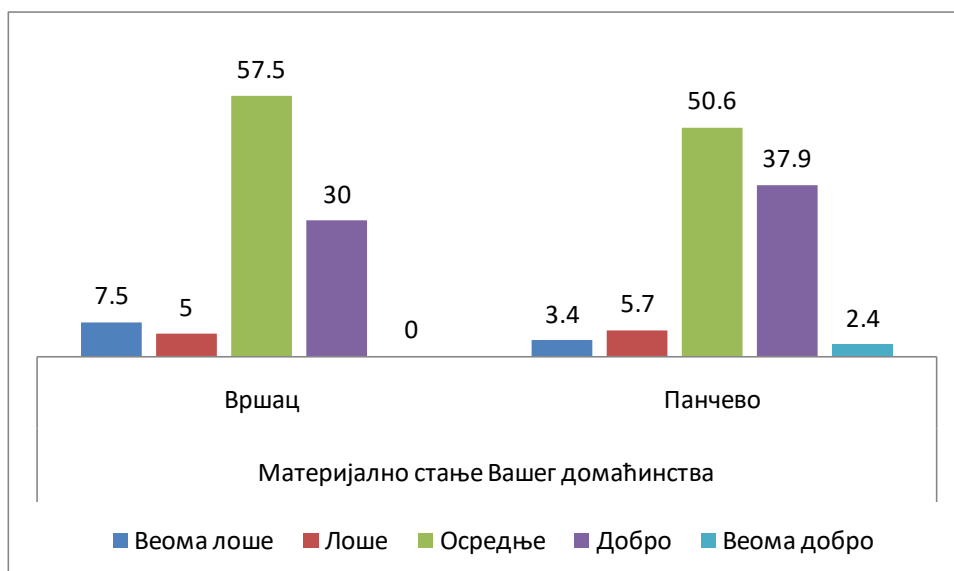
У Јужнобанатском округу је у односу на 2021. и 2022. годину и током 2023. године анкетирани приближно исти број особа мушког и женског пола.



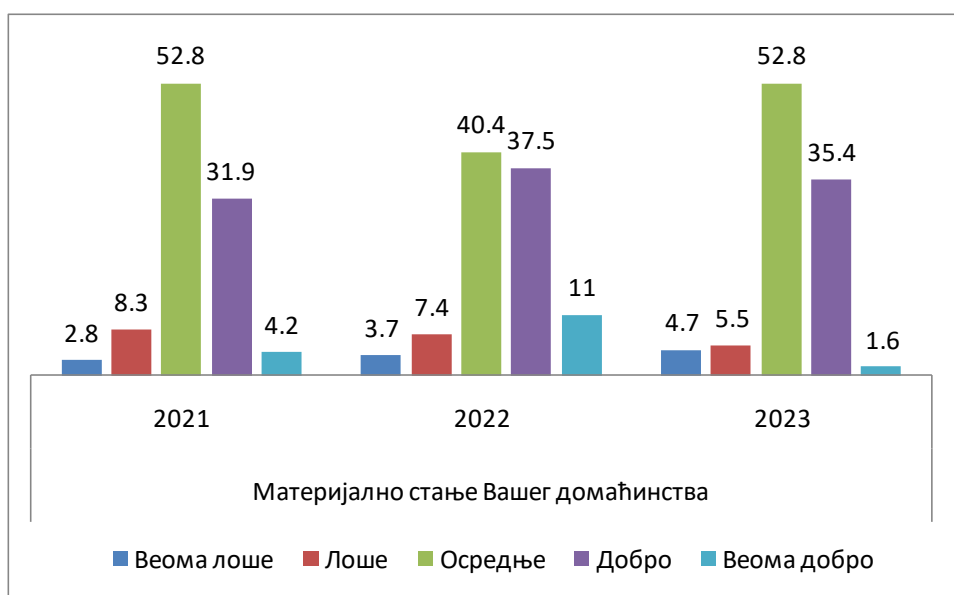
У Општој болници у Вршцу 42,5% анкетираних корисника је са завршеном основном школом, 10% је са непотпуном основном школом, док је 45% анкетираних са завршеном средњом школом и 2,5% са високом и вишом школом. У Општој болници у Панчеву 25,9% испитаника је са завршеном основном школом, 48,2% анкетираних корисника је са завршеном средњом школом, 14,1% са високом и вишом школом, док је 11,8% анкетираних корисника са непотпуном основном школом.



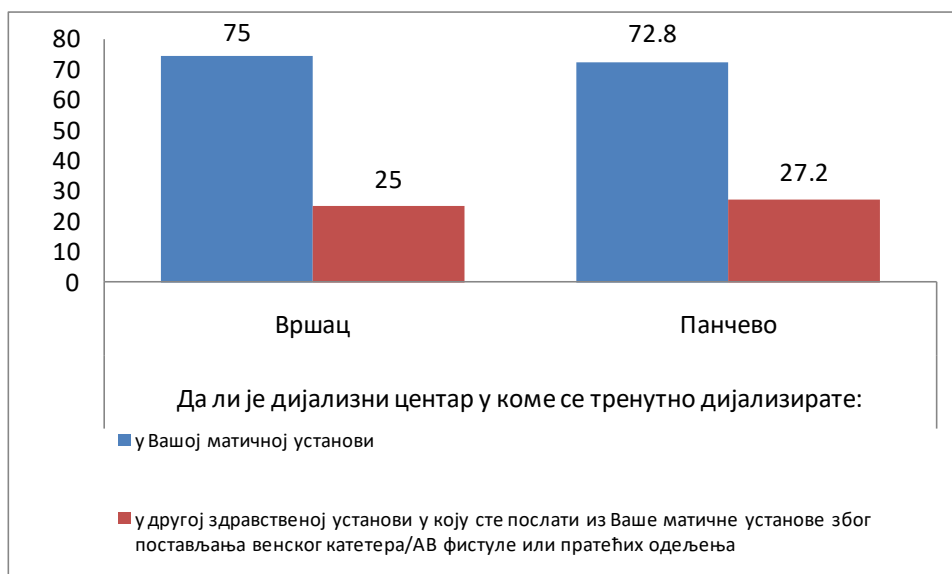
У Јужнобанатском округу у односу на 2021. годину, у 2023. години је смањен проценат анкетираних који су завршили средњу школу (са 56,9% на 47,2%). Број особа са завршеном вишом и високом школом је смањен (са 20,9% на 10,4%), док се проценат особа са завршеном основном школом повећао (са 22,2% на 31,2%). У току 2021. године није било анкетираних корисника дијализе са непотпуном основном школом, док их је у 2023. години било 11,2%.



Већина анкетираних корисника на одељењима за хемодијализу обе Опште болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (57,5 % у Општој болници Вршац и 50,6% у Општој болници Панчево сматра свој материјални положај осредњим, а 30% испитаника у Вршцу и 37,9% у Панчеву сматра своје материјално стање добрим). Са лошим материјалним стањем је 5% испитаника у Општој болници у Вршцу и 5,7% у Општој болници у Панчеву, где још 3,4% анкетираних има веома лоше материјално стање, а 2,4% веома добро.



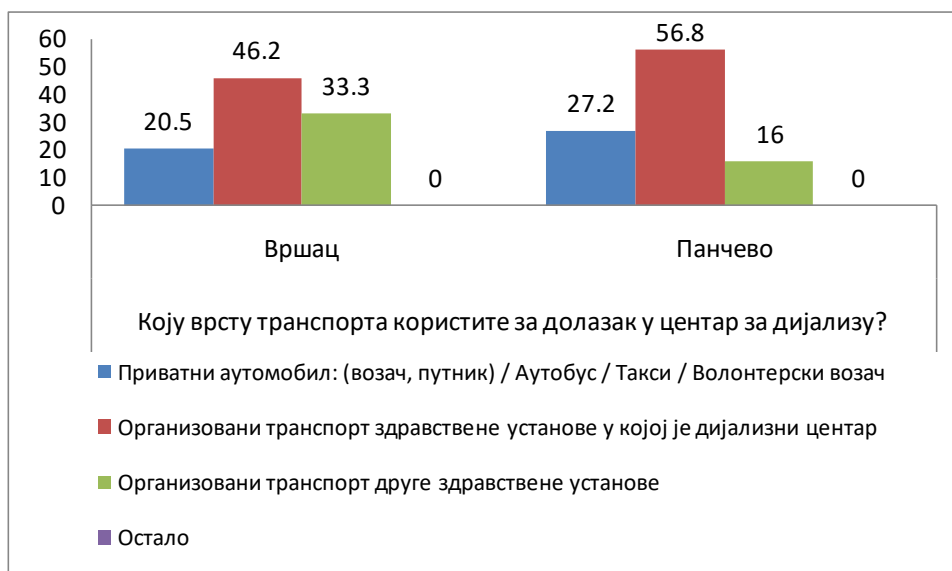
Посматрано у односу на 2021. годину, у Јужнобанатском округу током 2023. године проценат анкетираних са осредњим материјалним стањем је непромењен (у 2021. години је износио 52,8%, као и у 2023. години, 52,8%), док се проценат анкетираних са веома лошим и добрим материјалним стањем повећао, а са лошим и веома добрим смањио.



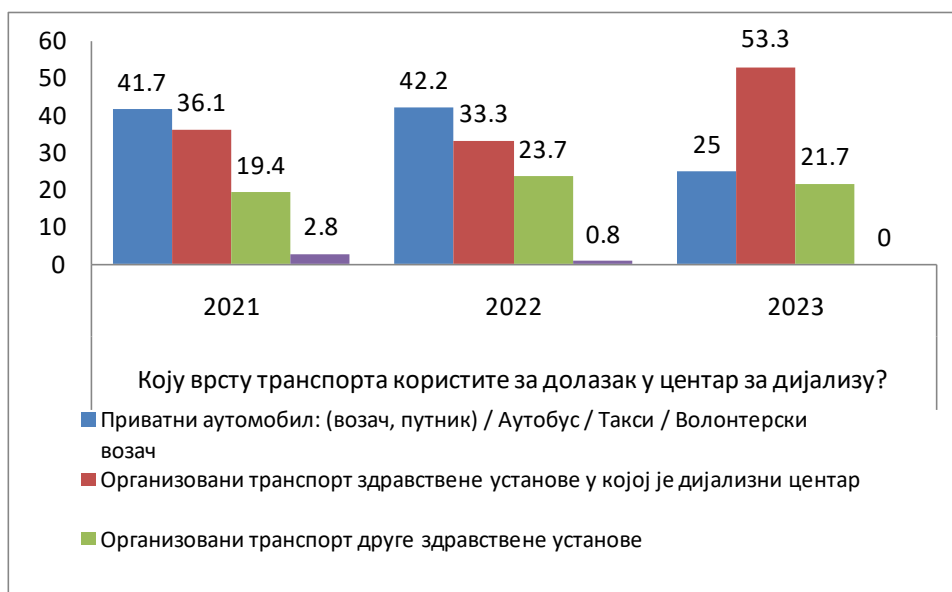
У Општој болници у Вршцу 75% анкетираних корисника долази на дијализу у своју матичну установу, док је тај проценат у Општој болници Панчево 72,8% . У Општој болници Панчево 27,2% анкетираних корисника, а у Општој болници Вршац 25% тренутно користи услуге друге здравствене установе у коју су послати из своје матичне установе због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих одељења.



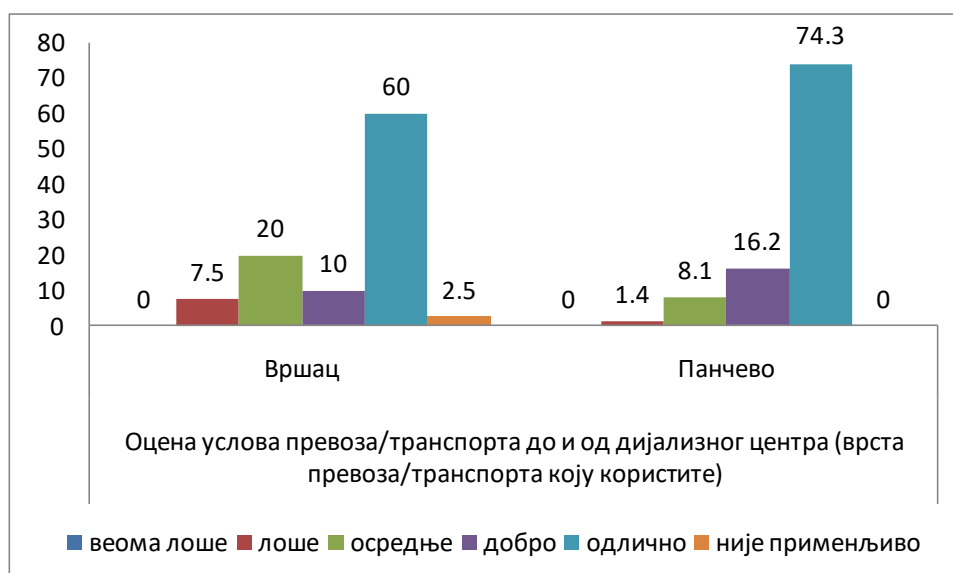
У Јужнобанатском округу у 2023. години, у односу на 2021. годину је дијализирано мање пацијента у дијализном центру матичне установе (97,2%), него у 2023. години када је 73,6% пацијента дијализирано у самој болници, док је повећан проценат оних који су се дијализирали у другој здравственој установи јер су послати из своје матичне установе због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих одељења (са 2,8% на 26,4%).



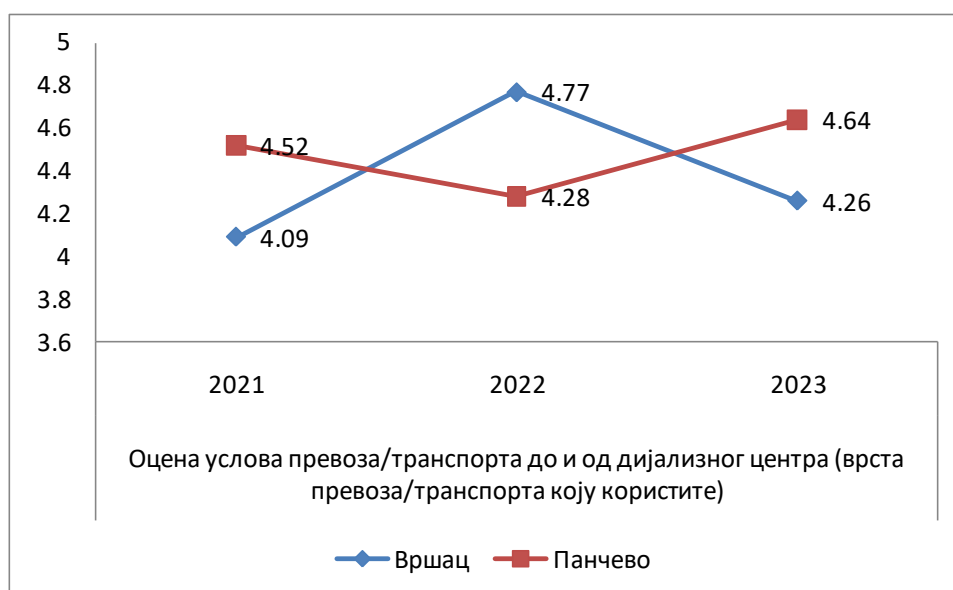
Једна петина анкетираних корисника (20,5%) у Општој болници у Вршцу користи приватни аутомобил као врсту транспорта за долазак у дијализни центар, у Општој болници Панчево је тај проценат 27,2%. Организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар, у Општој болници у Панчеву користи 56,8% пацијента, док у Општој болници Вршац 46,2% анкетираних долази на овај начин. Организовани транспорт друге здравствене установе у Општој болници Вршац користи 33,3% пацијената, а у Општој болници Панчево 16%.



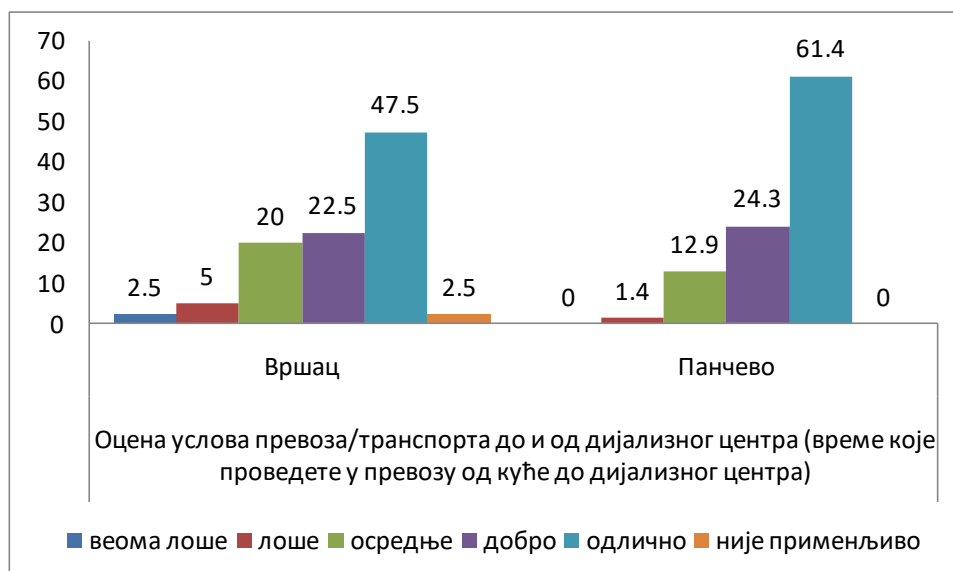
У Јужнобанатском округу у 2023. години, у односу на 2021. годину смањен је проценат пацијента који долазе приватним аутомобилом, а повећан је проценат оних који долазе организованим транспортом друге здравствене установе, као и оних који користе организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар или остале начине транспорта.



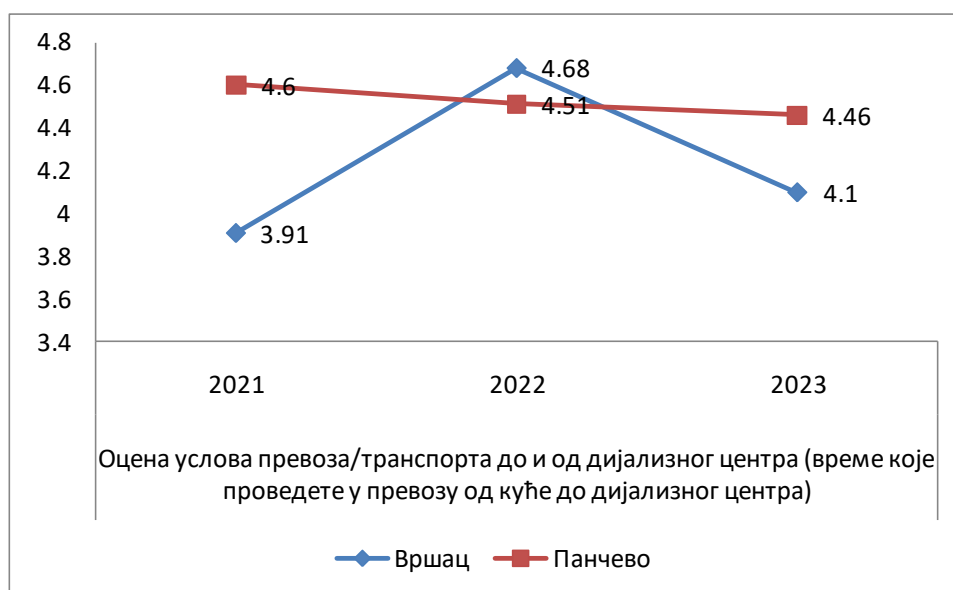
У Општој болници у Вршцу, већина анкетираних пацијената (60%) одлично оцењује услове превоза/транспорта до и од дијализног центра, а у Општој болници Панчево 74,3% анкетираних дели исто мишљење. Једна десетина анкетираних у Општој болници у Вршцу (10%) сматра да је превоз/транспорт до и од дијализног центра добар, а у Општој болници у Панчеву тај проценат износи 16,2%.



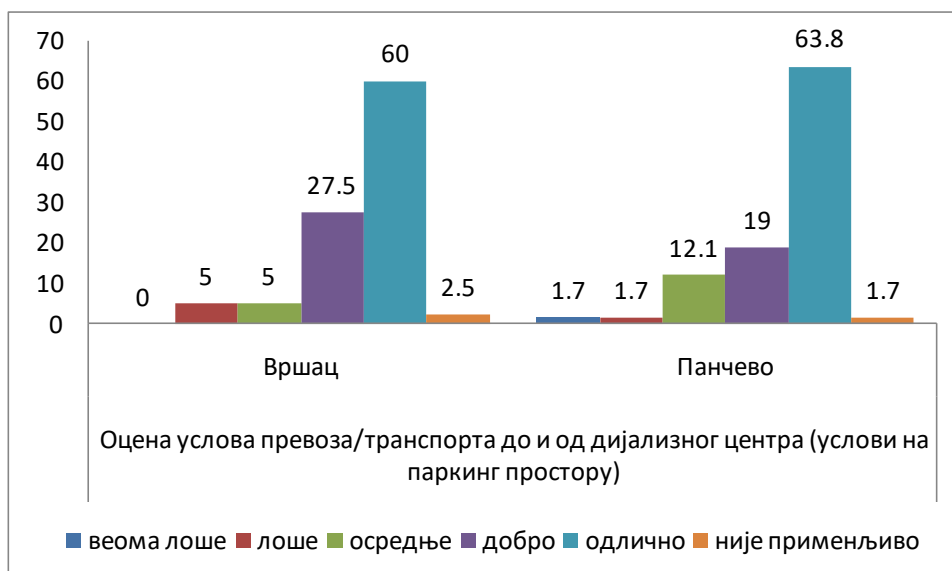
У односу на 2021. годину, оцена задовољства условима превоза/транспорта до и од дијализног центра се у Општој болници у Вршцу повећала (са 4,09 на 4,26), као и у Општој болници у Панчеву (са 4,52 на 4,64).



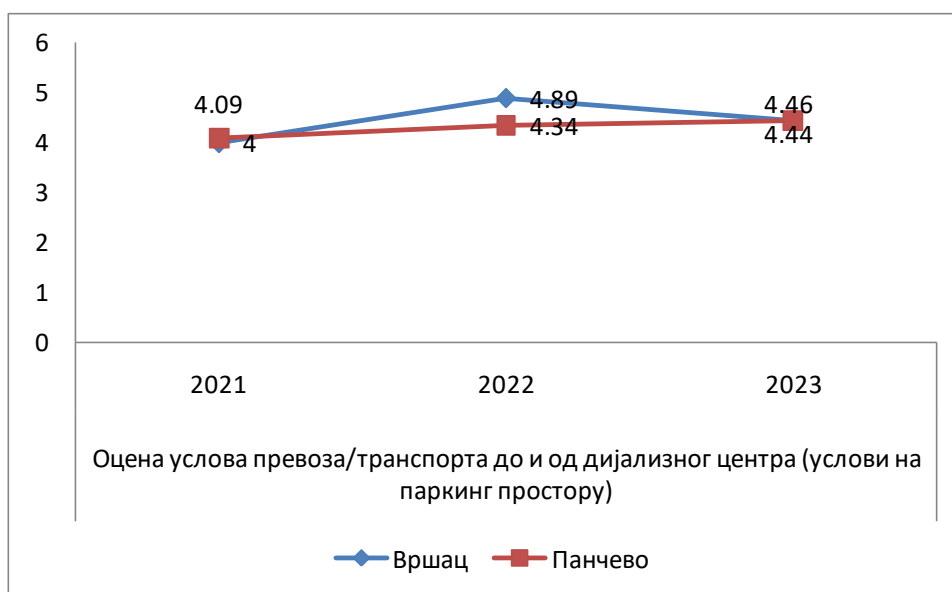
У Општој болници у Вршцу већина анкетираних (47,5%) одлично оцењује време које проведу у превозу од куће до дијализног центра, док је у Општој болници Панчево тај проценат 61,4%. Добру оцену за време проведено од куће до дијализног центра у Општој болници Панчево је дало 24,3% анкетираних корисника, а у Општој болници Вршац 22,5%. У Општој болници у Вршцу 20% и 12,9% анкетираних у Општој болници Панчево даје осредњу оцену на ово питање, док 2,5% анкетираних у Општој болници Вршац веома лоше оцењује време које проведу у превозу од куће до дијализног центра.



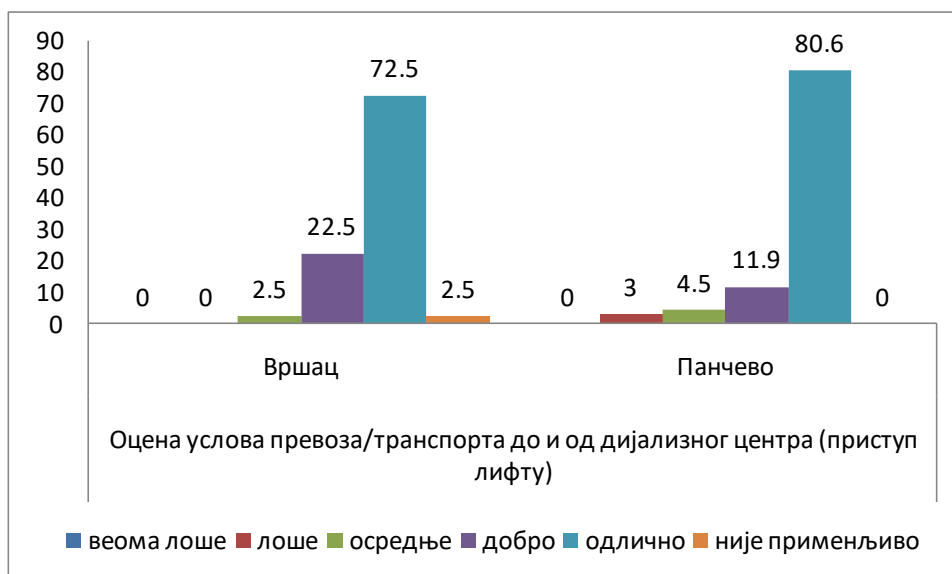
У односу на 2021. годину, у Општој болници у Вршцу у 2023. години је повећана оцена задовољства условима превоза/транспорта до и од дијализног центра (са 3,91 на 4,1), док је та оцена скоро непромењена у Општој болници у Панчеву (4,6 у 2021. години и 4,46 у току 2023. године).



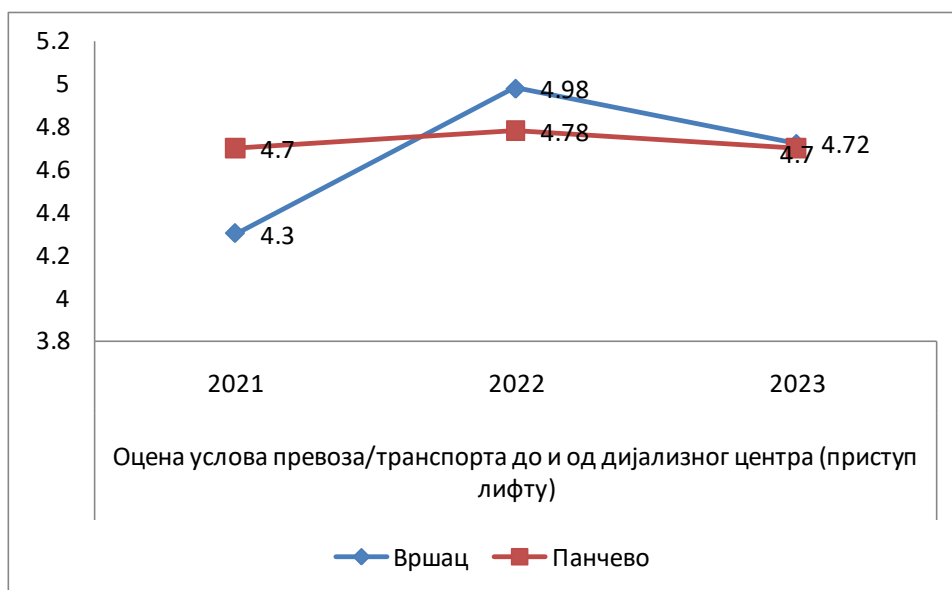
Већина анкетираних корисника у 2023. години сматра да су услови на паркинг простору одлични (у Општој болници у Вршцу 60% и у Општој болници у Панчеву 63,8%) или добри (у Општој болници у Панчеву 19% и у Општој болници у Вршцу 27,5%). Мањи је проценат оних који услове на паркинг месту оцењују као веома лоше (једино у Општој болници у Панчеву 1,7%).



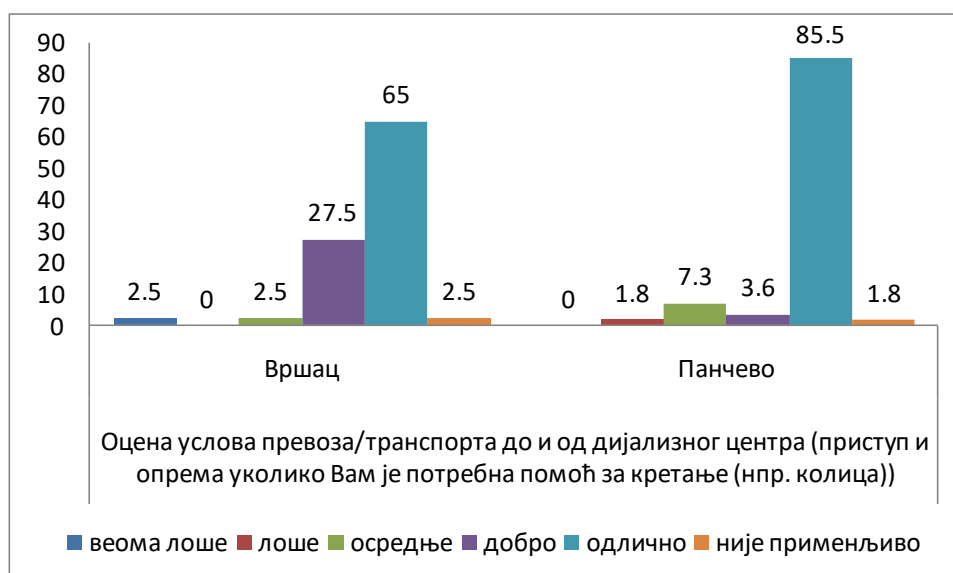
У 2023. години, у односу на 2021. годину, оцена услова превоза/транспорта до и од дијализног центра (услови на паркинг простору) се у Општој болници Вршац незнатно повећала (са 4 на 4,46), као и у Општој болници у Панчеву (са 4,09 на 4,44).



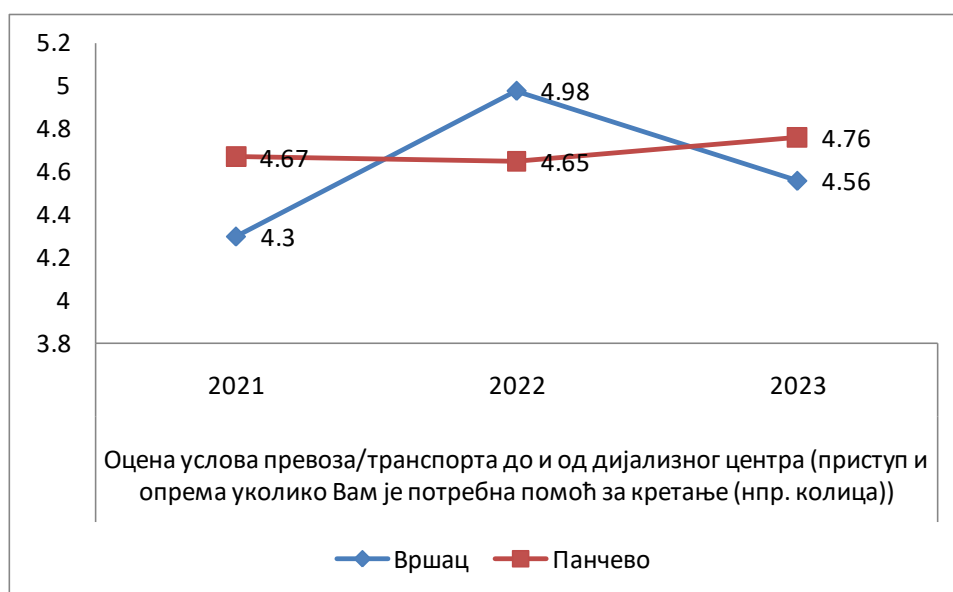
Велика већина анкетираних корисника у обе Опште болнице на одељењима за хемодијализу оцењује приступ лифту као одличан (72,5% у Општој болници у Вршцу и 80,6% у Општој болници у Панчеву) или добро (22,5% у Општој болници у Вршцу и 11,9% у Општој болници у Панчеву). Приступ лифту није одговарајући тј.сматра га лошим 3% анкетираних у Општој болници у Панчеву, док у Општој болници Вршац нема таквих одговора.



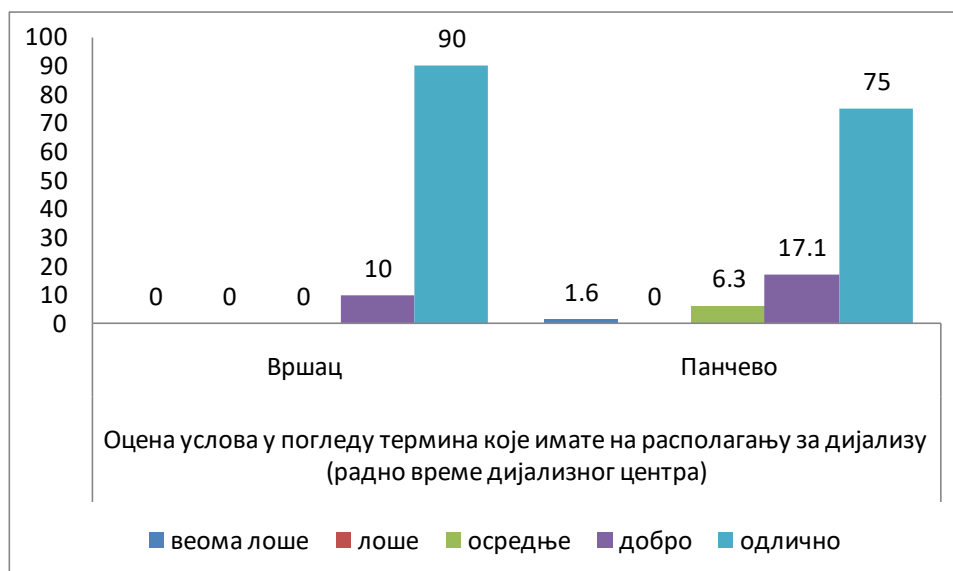
У односу на 2021. годину, у 2023. години се оцена услова превоза/транспорта до и од дијализног центра (приступ лифту), у Општој болници у Вршцу повећала са 4,3 на 4,72, док је у Општој болници у Панчеву на приближно истом нивоу.



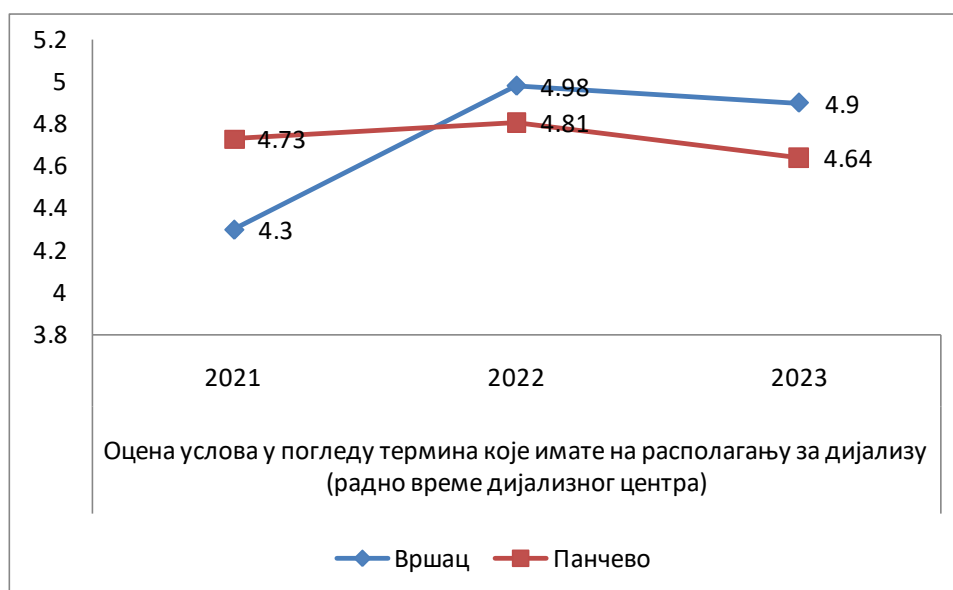
У Општој болници у Вршцу 65% анкетираних корисника тврди да је одличан приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање, а 27,5% тврди да је такав приступ добар. У Општој болници у Панчеву највећи део анкетираних пацијената (85,5%) сматра да је приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање одличан, 3,6% тврди да је добар, док 7,3 % анкетираних сматра да је овај аспект осредњи.



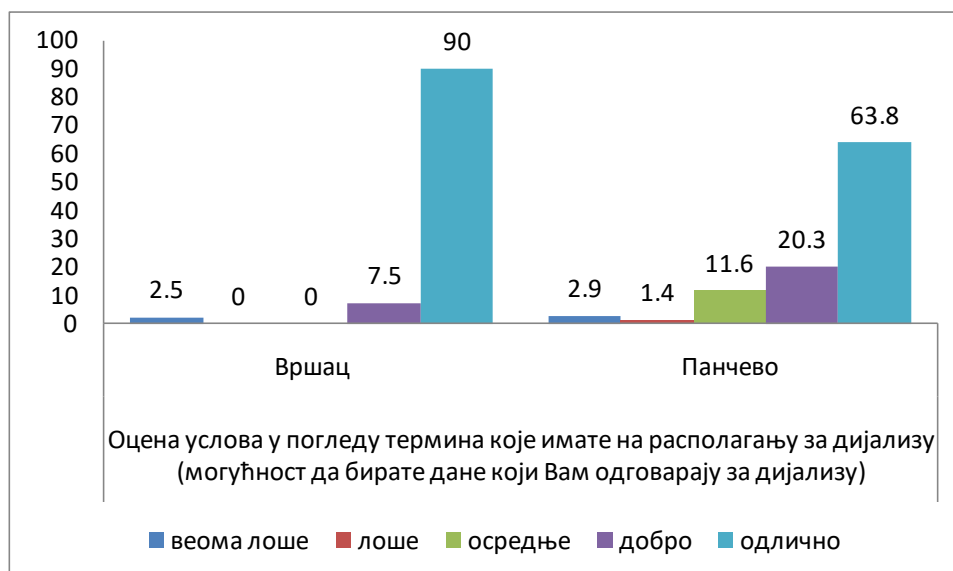
У односу на 2021. годину, оцена за услове превоза/транспорта до и од дијализног центра (приступ и опрема уколико би им била потребна помоћ за кретање), у 2023. години у Општој болници у Вршцу је повећана (са 4,3 на 4,56), док је ова оцена у Општој болници у Панчеву на приближно истом нивоу (4,67 и 4,76).



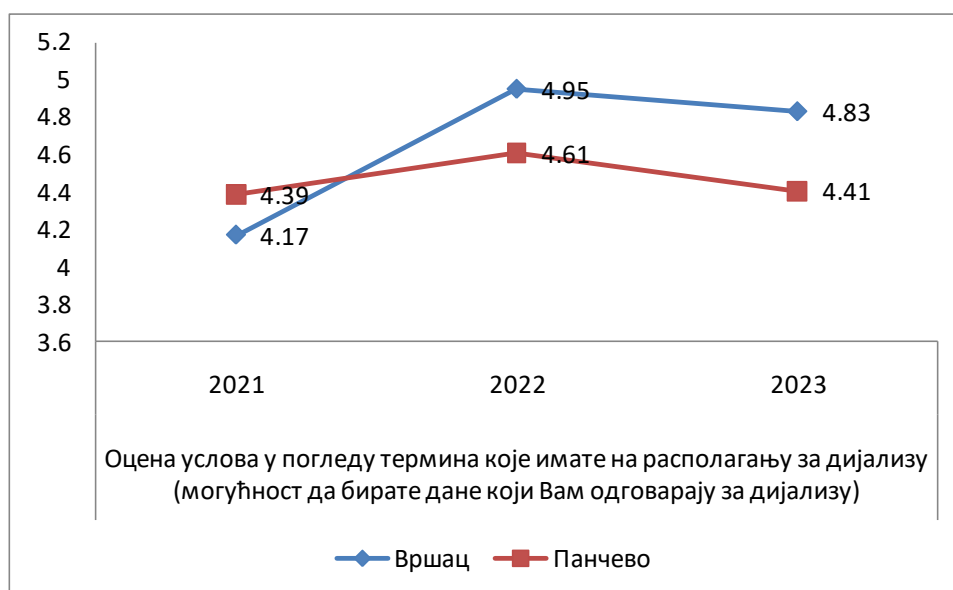
У Општој болници у Вршцу већина анкетираних (90%) одлично оцењује време које имају на располагању за дијализу, док у Општој болници у Панчеву 75% анкетираних дели такво мишљење.



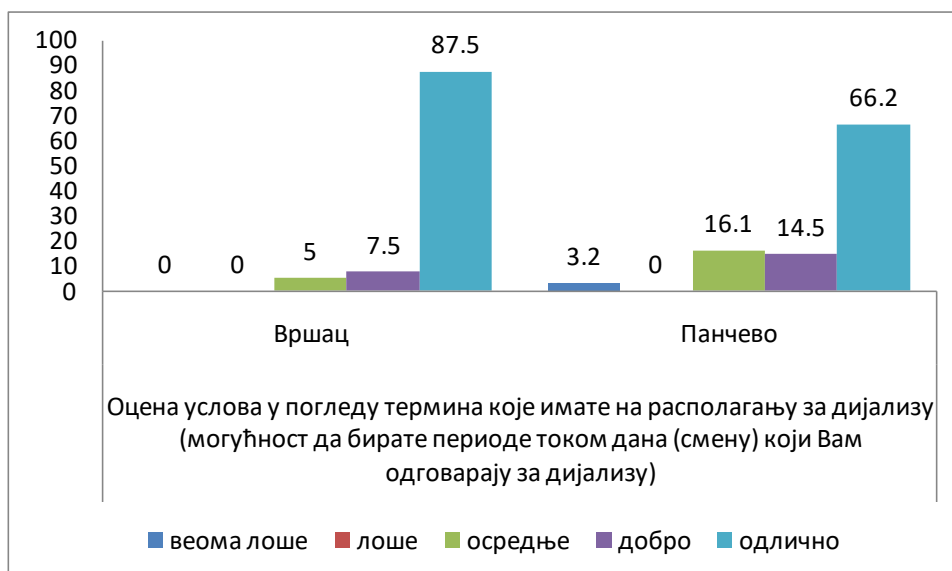
У односу на почетну годину анкетирања, оцена услова у погледу термина које имају на располагању за дијализу, се у Општој болници Панчево одржава на приближно истом нивоу (4,73 у 2021. години и 4,64 у 2023. години), док се у Општој болници у Вршцу ова оцена незнатно повећала (са 4,3 на 4,9)



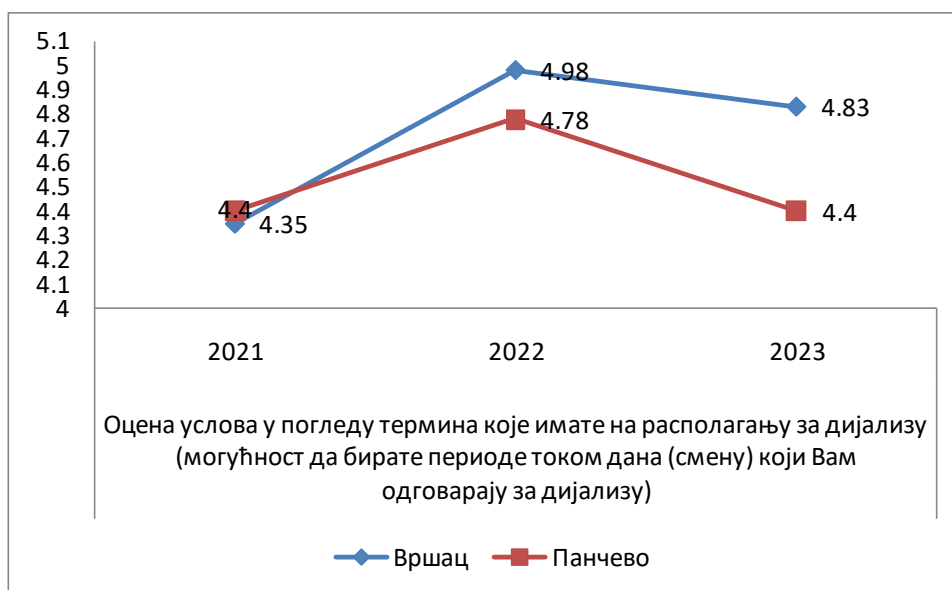
90% анкетираних корисника са Одељења за хемодијализу у Општој болници у Вршцу сматра да је могућност избора дана који им одговара за дијализу одлична, док 7,5% сматра ову могућност добром. У Општој болници у Панчеву могућност избора дана, као одличну, оцењује 63,8% корисника, а као добру 20,3% анкетираних пацијената. Осредњу оцену на ово питање даје 11,6% анкетираних у Општој болници у Панчеву. Мали је проценат оних који сматрају да је могућност да бирају дане који им одговарају за дијализу веома лоша (2,9% у Општој болници у Панчеву и 2,5% у Општој болници у Вршцу).



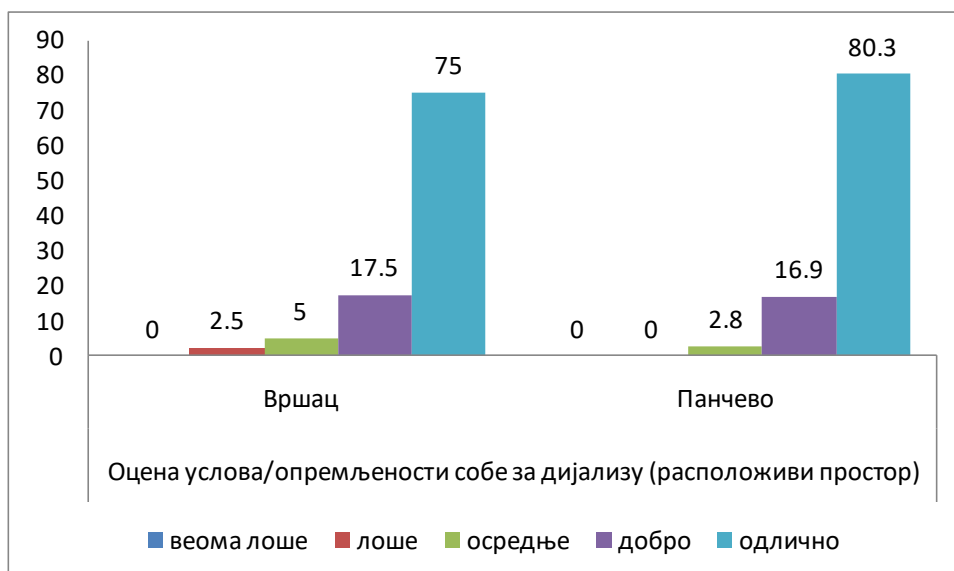
Оцена услова за бирање термина које имају на располагању за дијализу у 2023. години, повећала се у односу на 2021. годину у Општој болници у Вршцу (са 4,17 на 4,83), као и незнатно у Општој болници у Панчеву (са 4,39 на 4,41).



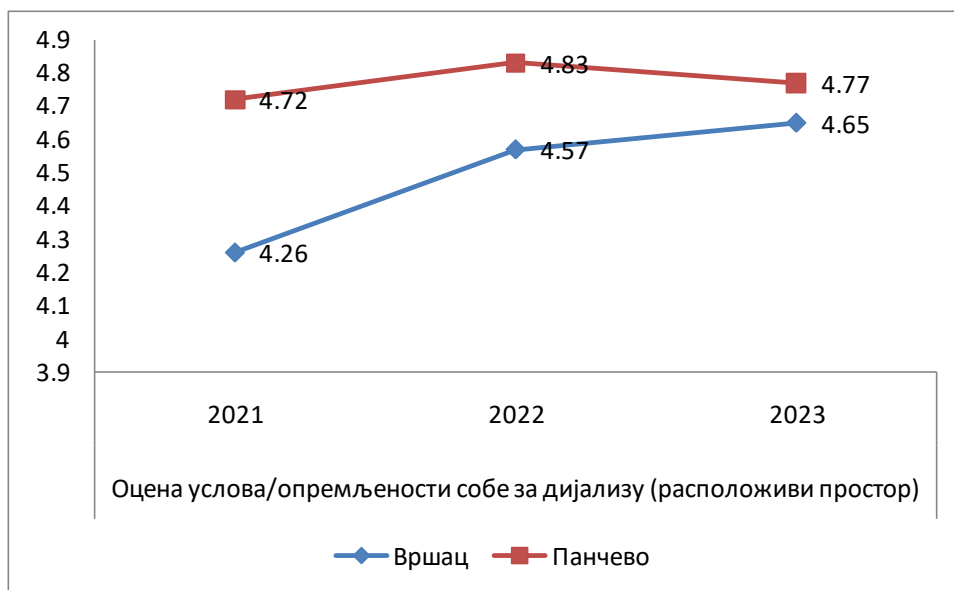
У Општој болници у Вршцу 87,5% анкетираних корисника хемодијализе, могућност да бирају периоде током дана (смену) који им одговара за дијализу, оцењује као одличну, док у Општој болници у Панчеву, 66,2% анкетираних дели овакво мишљење.



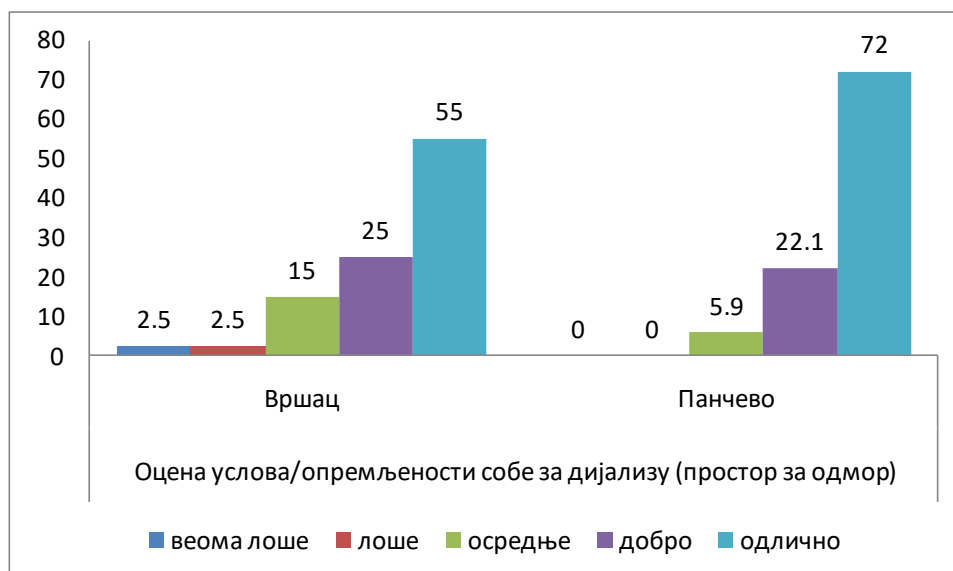
Оцена услова у погледу бирања термина за дијализу се, у односу на 2021. годину, повећала у Општој болници у Вршцу (са 4,35 на 4,83), а непромењена је Општој болници у Панчеву (4,4 и 4,4).



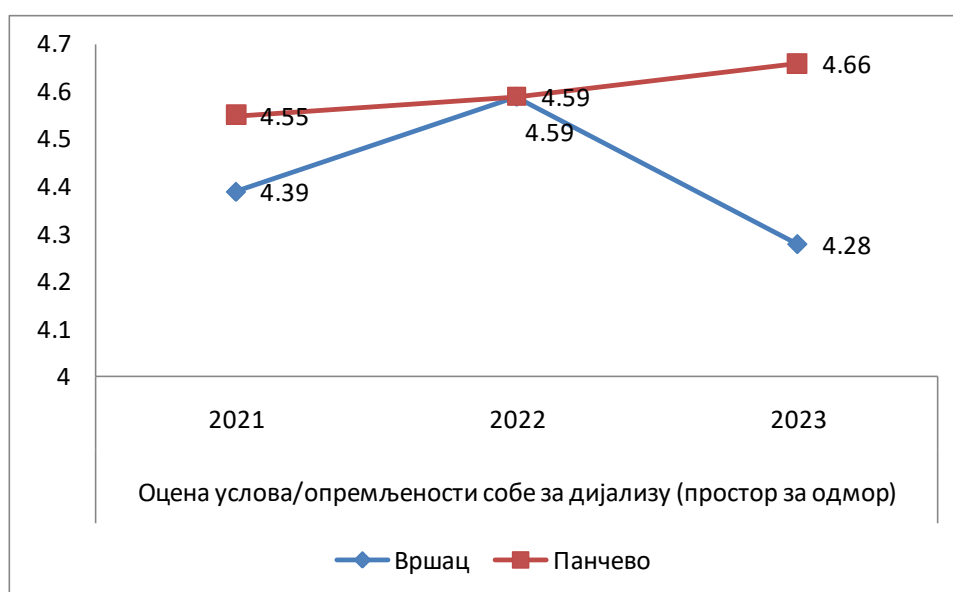
У Општој болници у Вршцу 75% анкетираних корисника оцењује да су собе за хемодијализу одлично опремљене (у смислу расположивог простора), док њих 17,5% сматра да је расположиви простор добар. У Општој болници у Панчеву већи део анкетираних пацијената (80,3%) мисли да су собе за хемодијализу одлично опремљене расположивим простором, док га 16,9% сматра добрим. У Општој болници у Панчеву, мањи је проценат (2,8%) оних који оцењују расположиви простор у собама осредњом оценом.



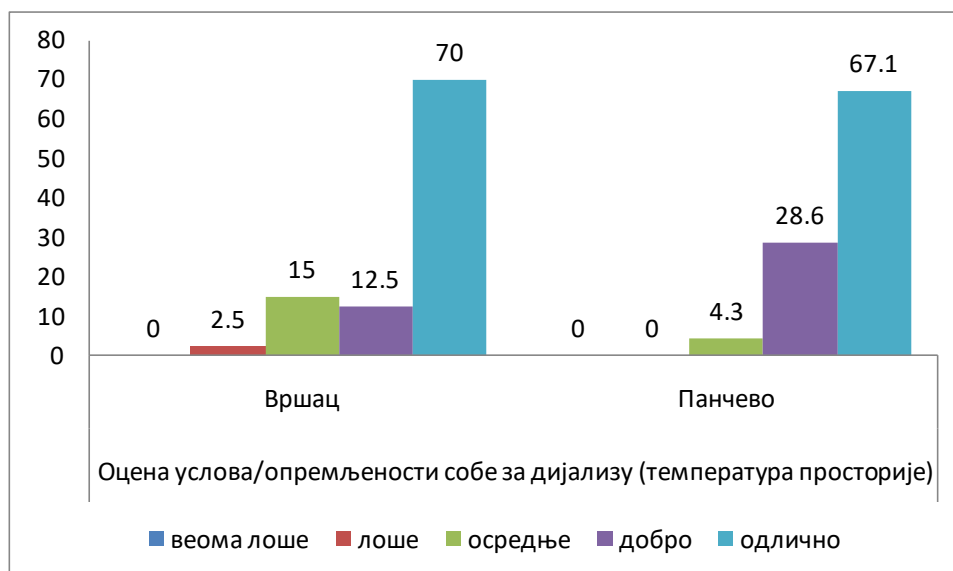
У односу на 2021. годину, оцена услова опремљености собе за хемодијализу (у смислу расположивог простора), се у 2023. години повећала у Општој болнициу Вршцу (са 4,26 на 4,65), док се у Општој болници у Панчеву одржава на приближном нивоу (4,72 у 2021. години и 4,77 у 2023. години).



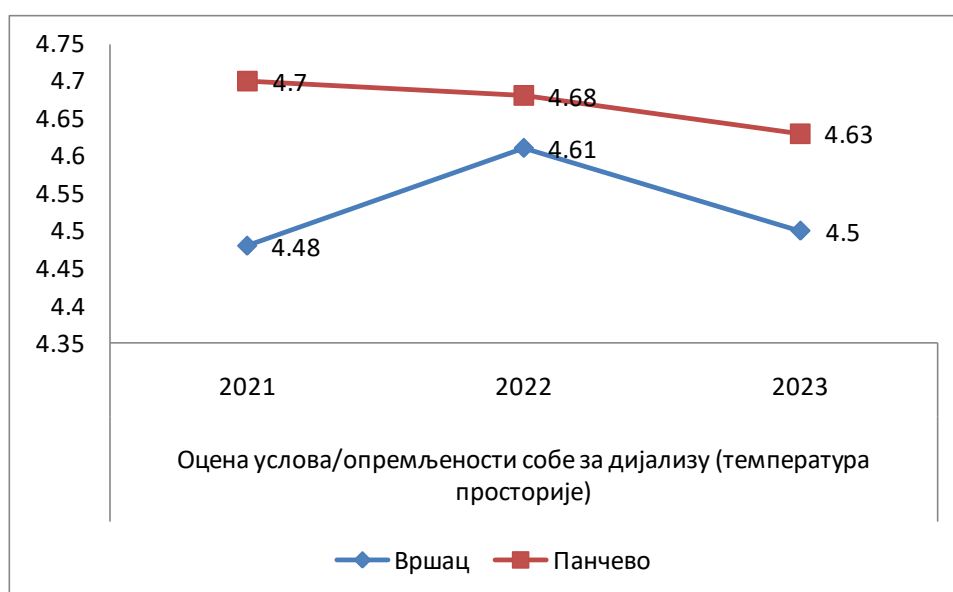
У Општој болници у Вршцу, већина анкетираних (55%), сматра да је простор за одмор у соби за дијализу одличан, а 25% сматра га добрим; веома лошу оцелу за овај услов/опремљеност собе за дијализу даје (2,5%) и лошу такође 2,5%. У Општој болници у Панчеву 72% оцењује простор за одмор одличним а 22,1% добрим, док је мањи је проценат оних који дају осредњу оцелу (5,9%).



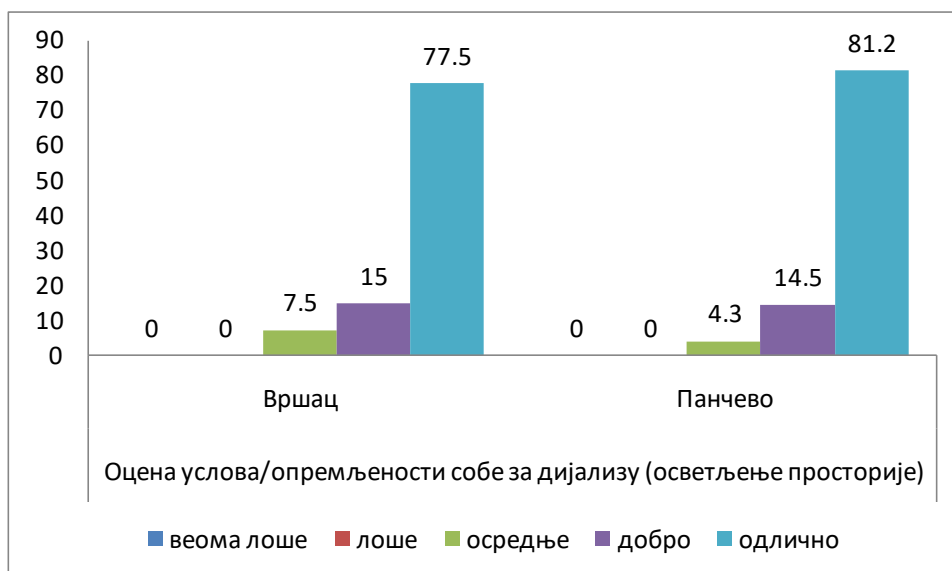
У односу на 2021. годину, у 2023. години се бележи нижа оцелу за услове/опремљености собе за дијализу (простор за одмор) у Општој болници Вршац (са 4,39 на 4,28), док се у Општој болници Панчево бележи пораст вредности оцелу за овај параметар (4,55 у 2021. години и 4,66 у 2023. години).



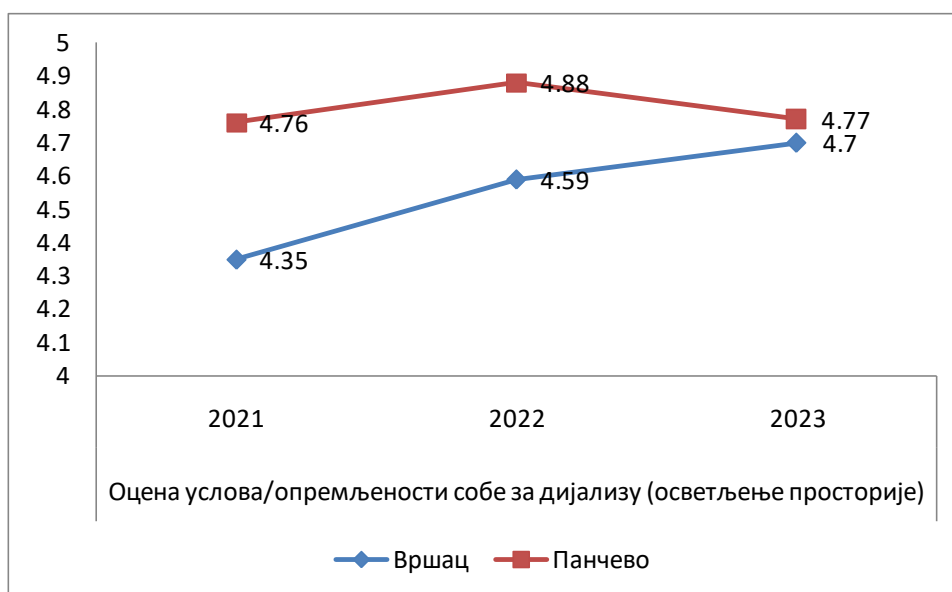
У обе опште болнице, већина анкетираних корисника хемодијализе сматра да је температура собе за дијализу добра или одлична. У Општој болници у Вршцу 70% је сматра одличном, а 12,5% добром. У Општој болници у Панчеву 67,1% температуру собе сматра одличном а 28,6% анкетираних корисника је оцењује као добру. У Вршцу 2,5% оцењује температуру собе као лошу.



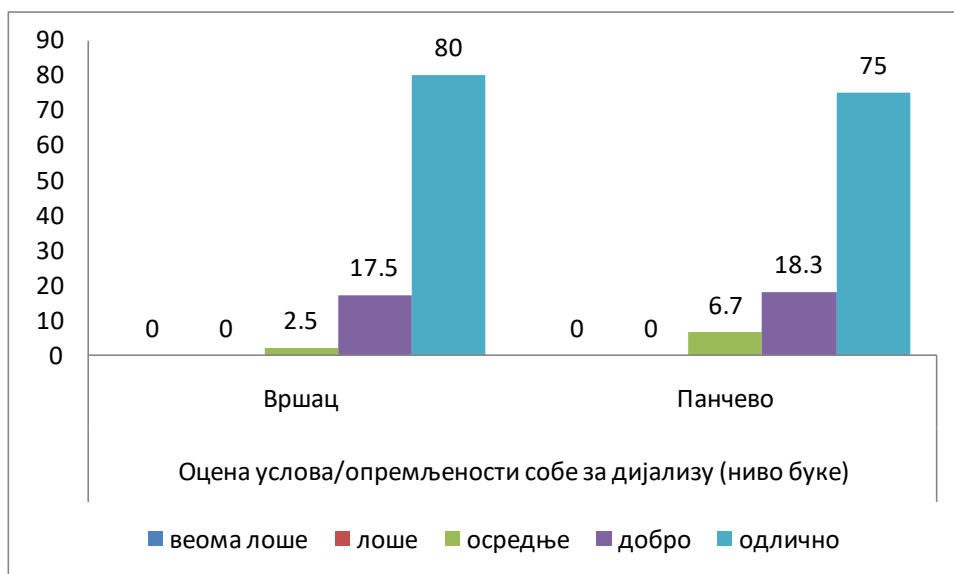
У односу на 2021. годину, оцена услова/опремљености собе за дијализу (температура просторије) је у ОБ Вршац порасла у 2023. години (са 4,48 на 4,5), док је у ОБ Панчево незнатно смањена са 4,7 током 2021. године на 4,63 током 2023. године.



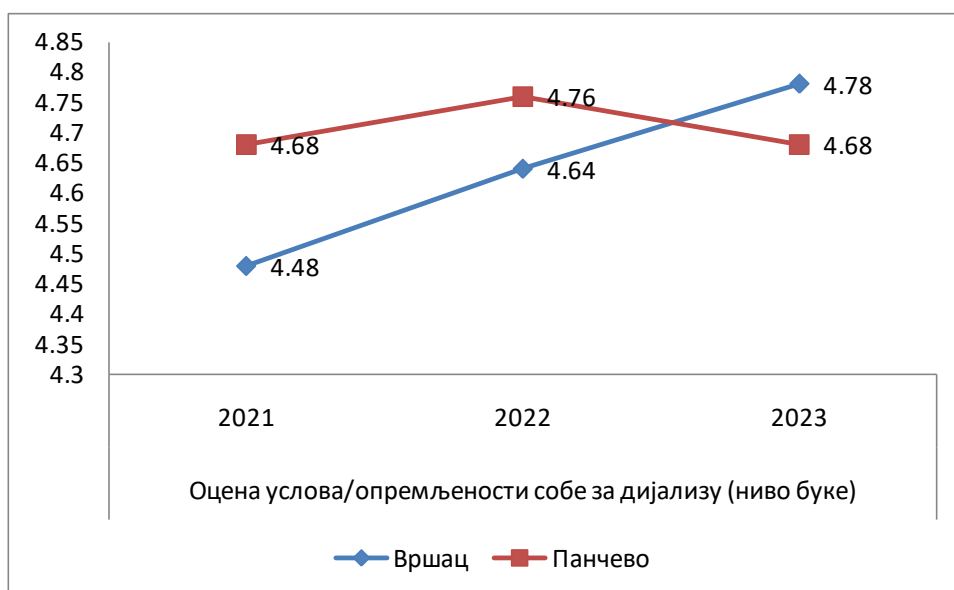
У Општој болници у Вршцу, већина анкетираних корисника, осветљење у соби за дијализу оцењује као одлично (77,5%), 15% као добро а 7,5% као осредње. У Општој болници у Панчеву, већина анкетираних осветљење просторије за дијализу оцењује одличном оценом (81,2%), 14,5% добром, а само 4,3% анкетираних се одлучује за осредњу оцену.



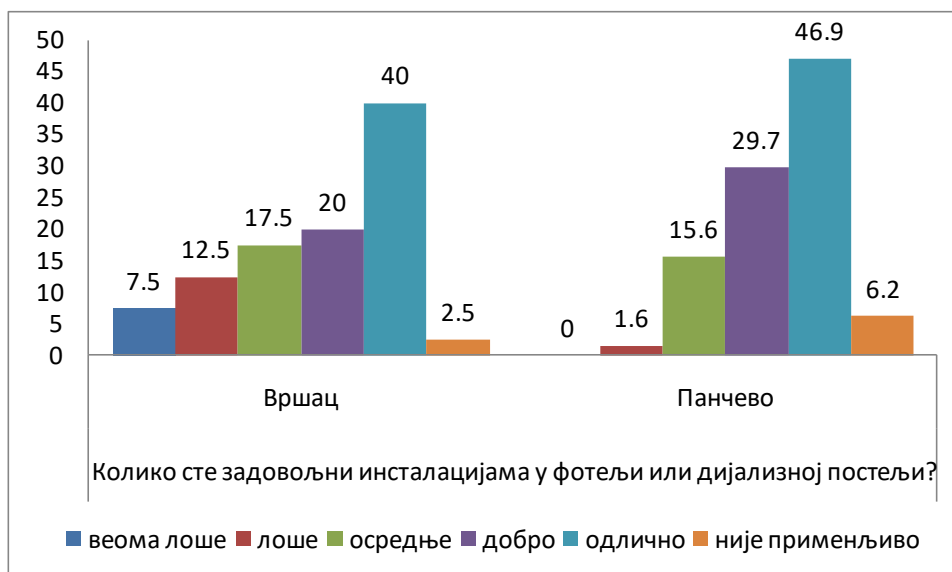
У односу на 2021. годину, оцена услова/опремљености собе за дијализу (осветљење просторије) је у ОБ Вршац порасла у 2023. години (са 4,35 на 4,7), док је у ОБ Панчево скоро непромењена (4,76 током 2021. године и 4,77 у 2023. години).



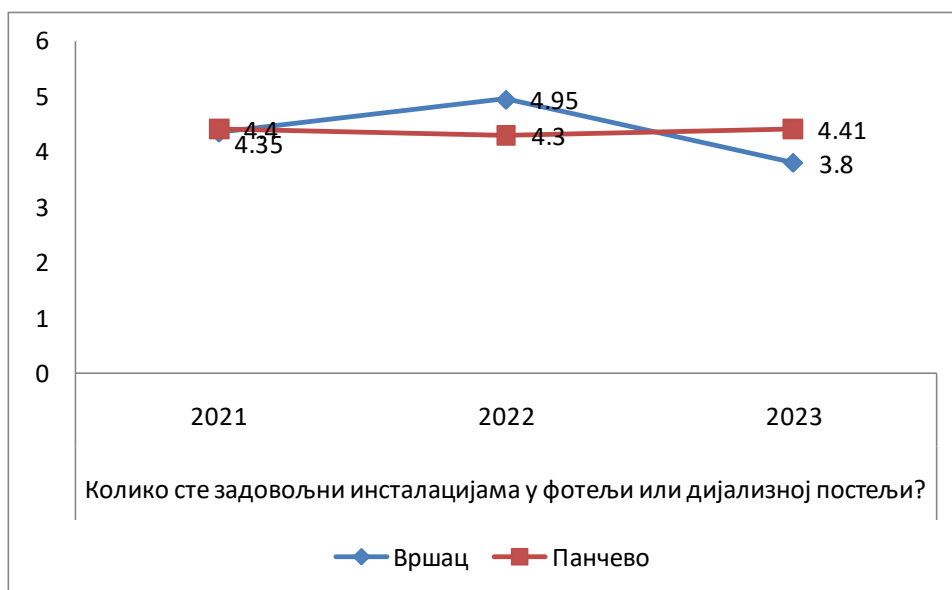
Ниво буке у соби за дијализу, као одличну, сматра 80% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу, а 75% у Општој болници у Панчеву. 17,5 % анкетираних у Општој болници у Вршцу сматра ниво буке добром, а у Општој болници у Панчеву 18,3% анкетираних дели исто мишљење. Испитаника који би сматрали ниво буке веома лошим и лошим нема ни у једној, ни у другој установи.



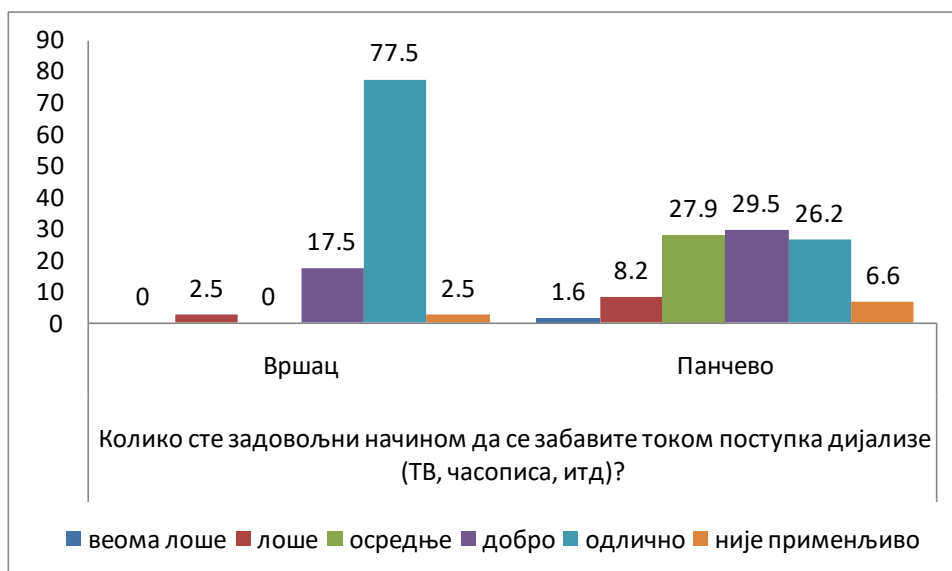
У односу на 2021. годину, оцена услова/опремљености собе за дијализу (ниво буке) је у ОБ Вршац порасла у 2023. години (са 4,48 на 4,78), док је у ОБ Панчево непромењена, и има вредност од 4,68.



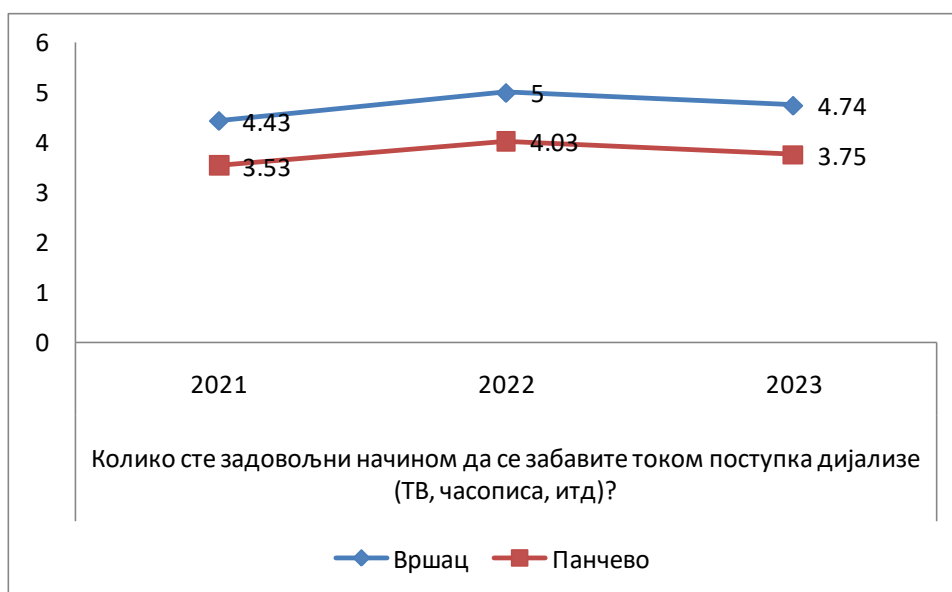
Што се тиче инсталација у фотељи или дијализној постељи на Одељењу за хемодијализу у Општој болници у Вршцу 40% анкетираних корисника је оцењује као одличну, а у Општој болници у Панчеву 46,9% као одличну, 29,7% као добру, осредњу 15,6%, а 1,6% испитаника као лошу.



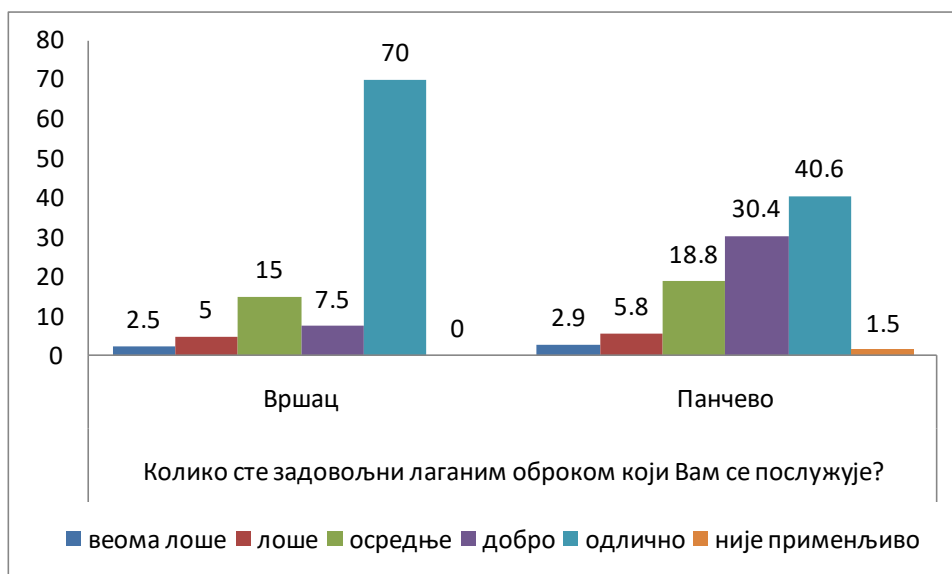
У односу на 2021. годину, задовољство инсталацијама у фотељи или дијализној постељи је у ОБ Вршац незнатно порасла у 2023. години (са 4,35 на 4,41), док је у ОБ Панчево непромењена (4,4 и 4,41).



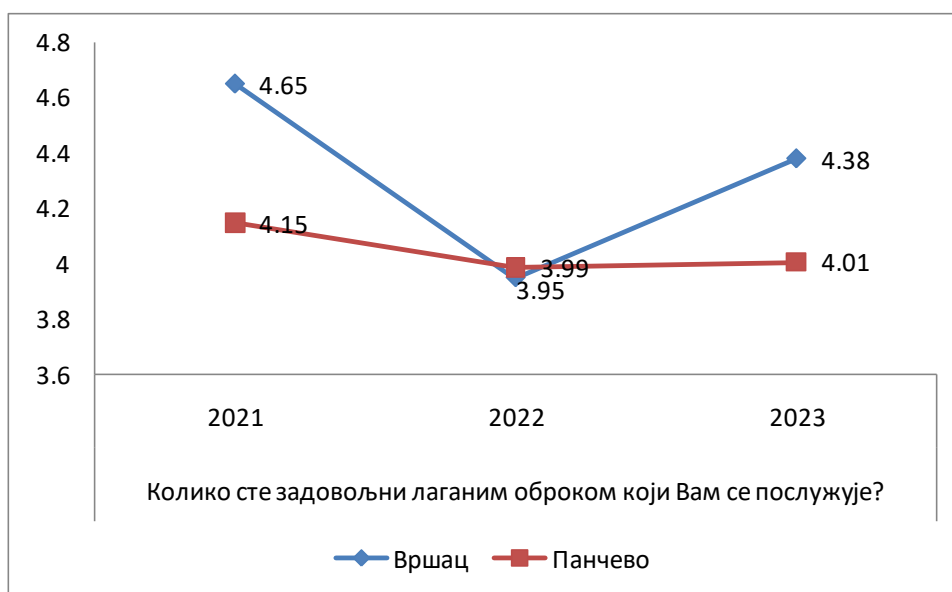
У Општој болници у Вршцу 77,5% анкетираних корисника начин да се забаве током поступка дијализе (ТВ, часопис, итд.) сматра одличним а 17,5% добром. У Општој болници у Панчеву 26,2% испитаника се изјаснило да је забава током поступка дијализе одлична, 29,5% је оцењује као добру, док укупно 9,8% је оцењује као лошу и веома лошу.



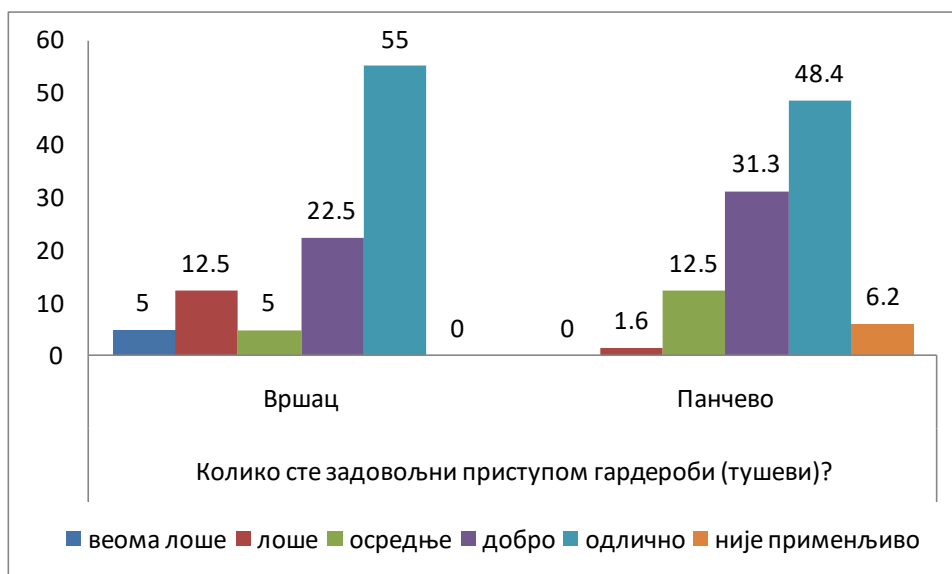
У односу на 2021. годину, оцена задовољства начином да се забаве током дијализе (ТВ, часопис итд.) током 2023. године порасла је у обе болнице, у ОБ Вршац са 4,43 на 4,74, а у ОБ Панчево са 3,53 на 3,75.



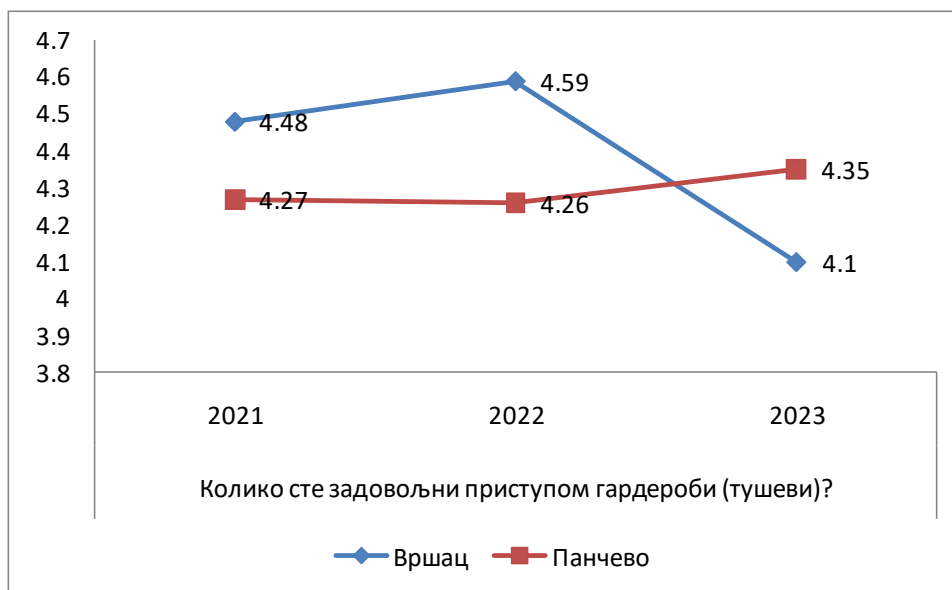
У ОБ Панчево на Одељењу за хемодијализу 40,6% испитаника сматра да су лагани obroци који им се послужују одлични, 30,4% да су добри, али 18,8% сматра да су осредњи, док 5,8% сматра да су лоши и 2,9% веома лоши. У ОБ Вршац 70% испитаника сматра да су obroци одлични, 7,5% да су добри, а 5% да су лоши и 2,5% веома лоши.



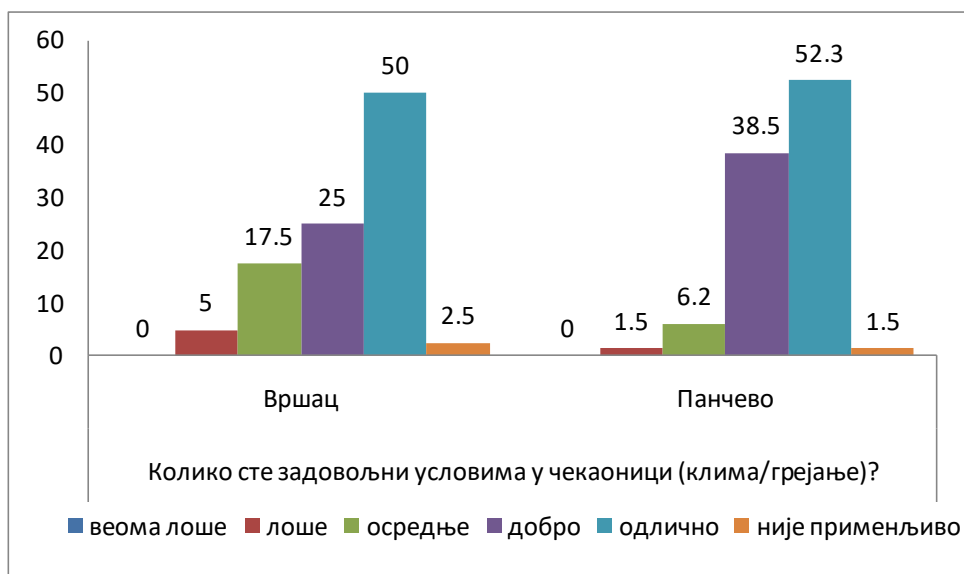
У односу на 2021. годину, оцена задовољства лаганим obroцима који се послужују пацијентима на дијализи током 2023. године смањила се у обе болнице, и то у ОБ Вршац са 4,65 на 4,38, а у ОБ Панчево са 4,15 на 4,01.



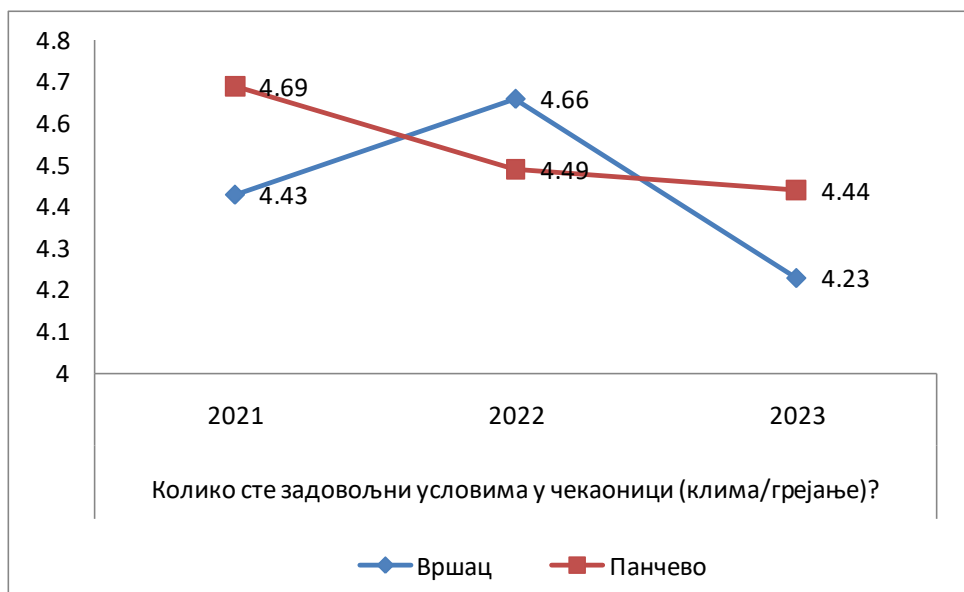
У Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу, 55% анкетираних корисника тврди да им одговара приступ гардероби (тушевима) и оцењују тај приступ одличним. У Општој болници у Панчеву највећи део анкетираних пацијената (48,4%), такође сматра да је приступ тушевима одличан, а 31,3% га сматра добрим, док се 1,6% испитаника у ОБ Панчево изјаснило да је приступ тушевима у гардероби лош. У ОБ Вршац 12,5% испитаника је задовољство приступом тушевима у гардероби оценило као лоше, а 5% као веома лоше.



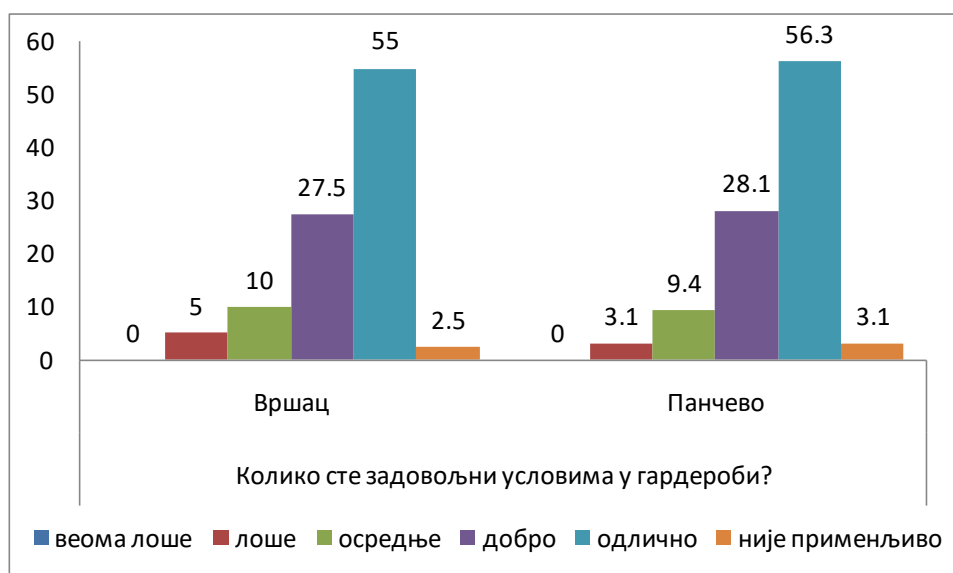
У односу на 2021. годину, оцена задовољства приступа гардероби (тушевима) на дијализи током 2023. године смањила се у ОБ Вршац са 4,48 на 4,1, а у ОБ Панчево је незнатно повећана са 4,27 на 4,35.



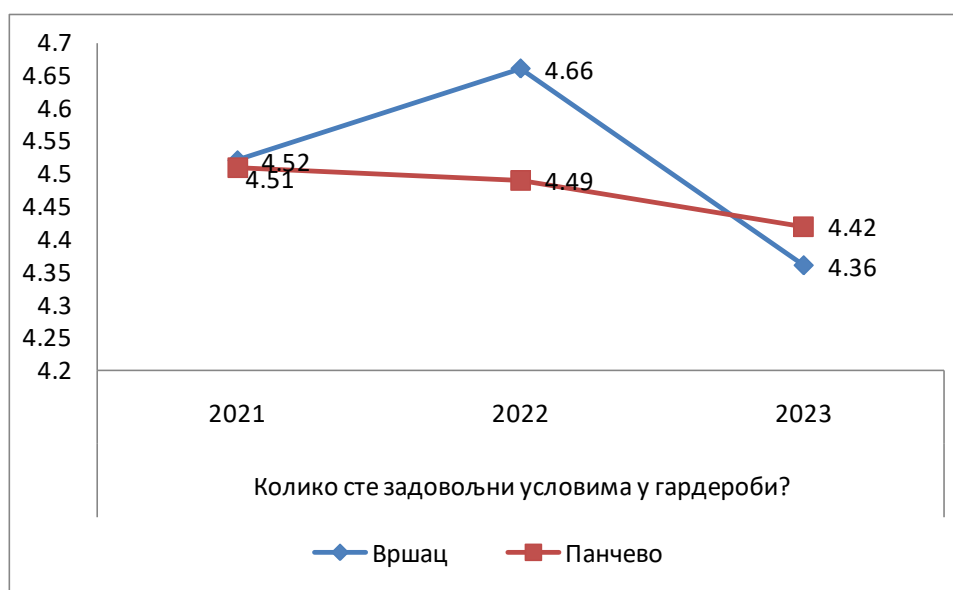
У Општој болници у Вршцу, услове у чекаоници (клима/грејање) као одличне, оцењује 50% анкетираних корисника, док је у Општој болници у Панчеву овај проценат 52,3%. За добру оцену климе/грејања у чекаоници се одлучује 38,5% испитаника анкетираних у Општој болници у Панчеву, а 25% у Општој болници у Вршцу. Сваки двадесети анкетирани корисник у Општој болници у Вршцу није задовољан овим условима у чекаоници, и оцењује их као лоше, док је овај број нижи у Општој болници у Панчеву и износи 1,5%.



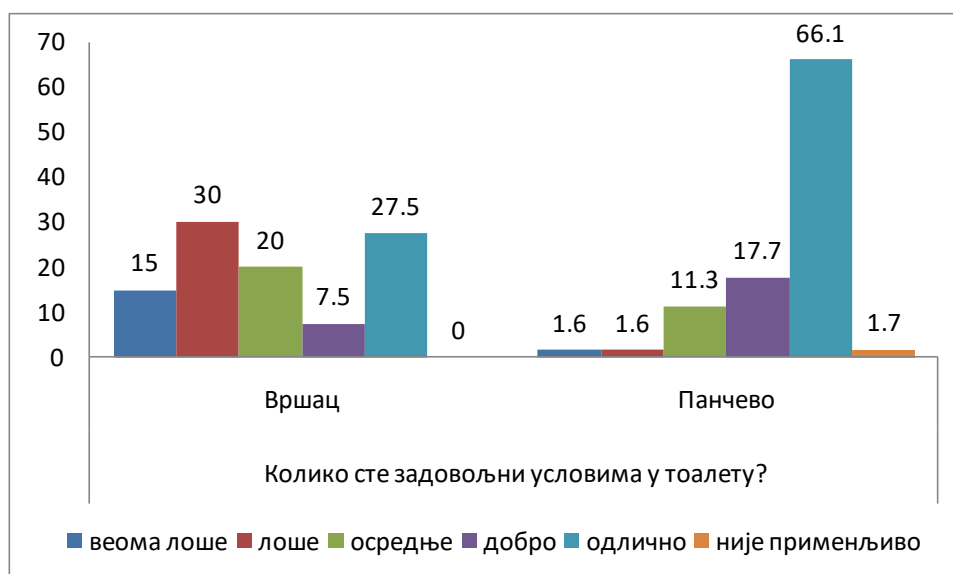
У односу на 2021. годину, оцена задовољства условима у чекаоници (клима /грејање) током 2023. године смањена је у ОБ Вршац са 4.43 на 4,23, а у ОБ Панчево је такође смањена са 4,69 на 4,44.



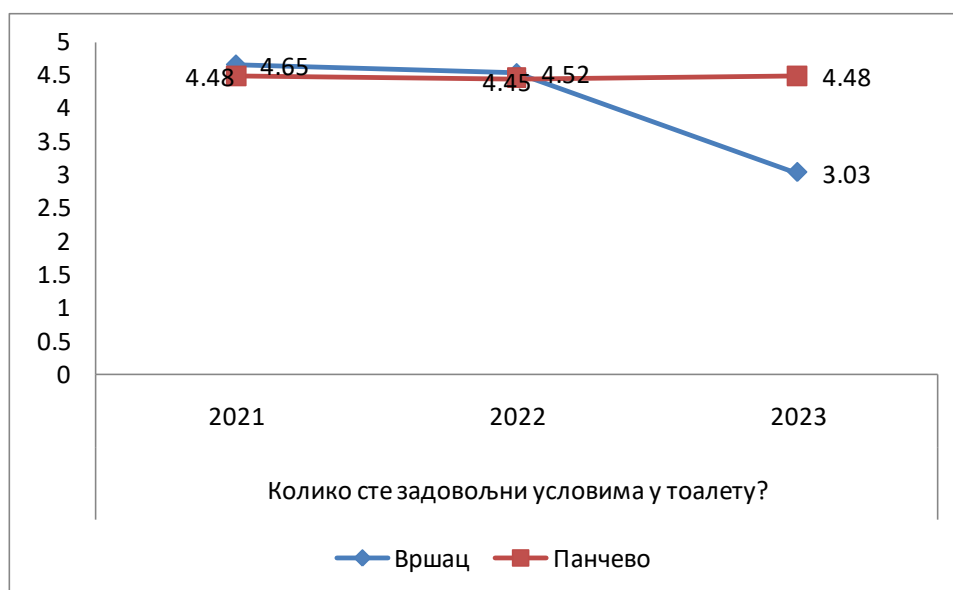
Условима у гардероби је задовољна већина анкетираних у обе опште болнице. У општој болници у Вршцу око половина их сматра одличним, а 27,5% добрим. У Општој болници у Панчеву 56,3 % овим условима даје одличну оцену, а нешто више од четвртине добру. У Општој болници у Панчеву је 3,1%, а у болници у Вршцу 5% незадовољних корисника, који сматрају да су услови у гардероби лоши.



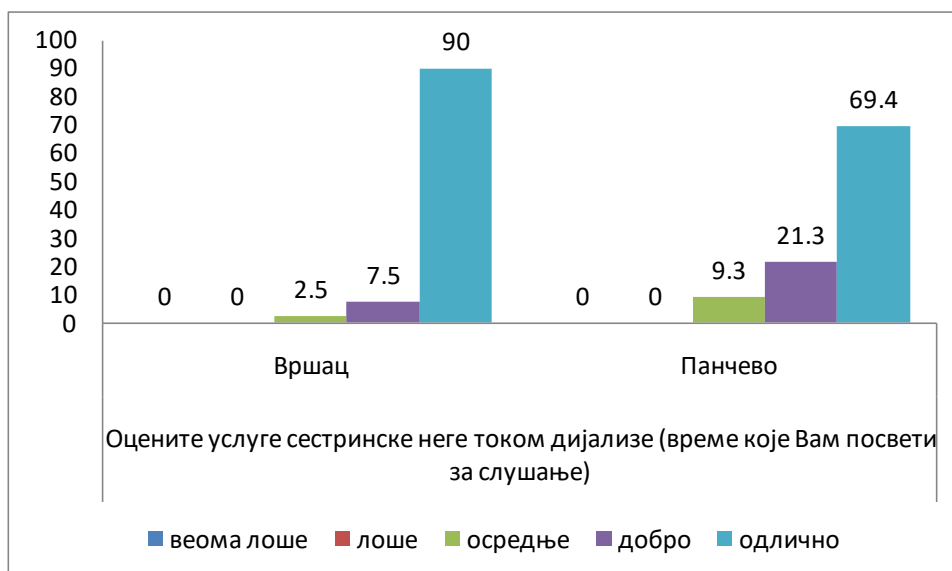
Оцена задовољства условима у гардероби испитаника у ОБ Вршац је смањена у 2023. години у односу на 2021. годину са 4,52 на 4,36, а у ОБ Панчево је нешто смањена са 4,51 на 4,42.



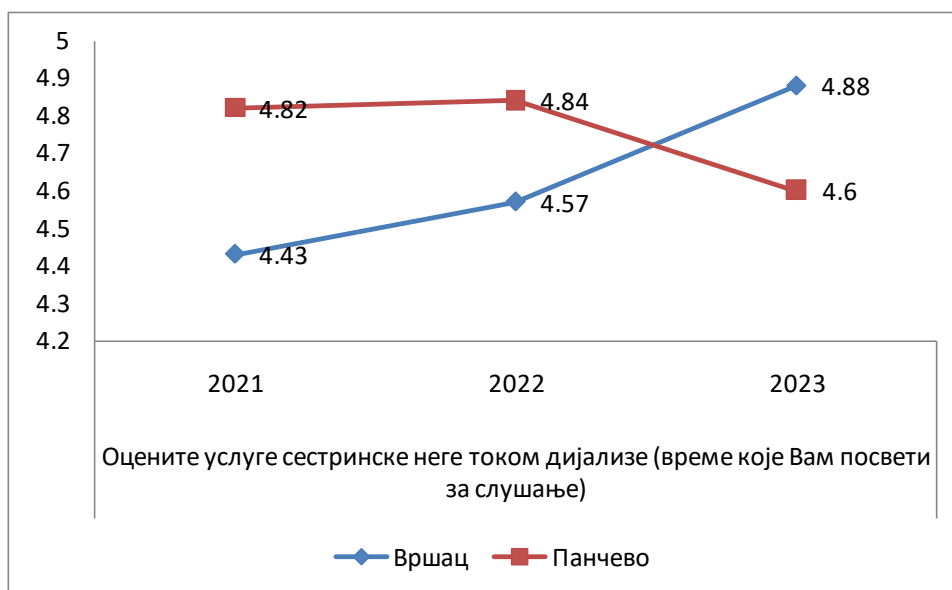
На Одељењима за хемодијализу анкетирани корисници задовољство условима у тоалету оцењују као одлично у Општој болници у Вршцу 27,5% и у Општој болници у Панчеву 66,1%. У Општој болници у Вршцу 7,5% анкетираних, поменуте услове оцењује као добре, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат 17,7% . У Општој болници Панчево има мало корисника који нису задовољни условима у тоалету, тј сматрају да су ови услови веома лоши (1,6%) и 1,6% да су лоши. Проценат испитаника који сматрају да су услови у тоалетима незадовољавајући је знатно виши у Општој болници у Вршцу (30% анкетираних сматра да су услови лоши, а 15% их описује као веома лоше).



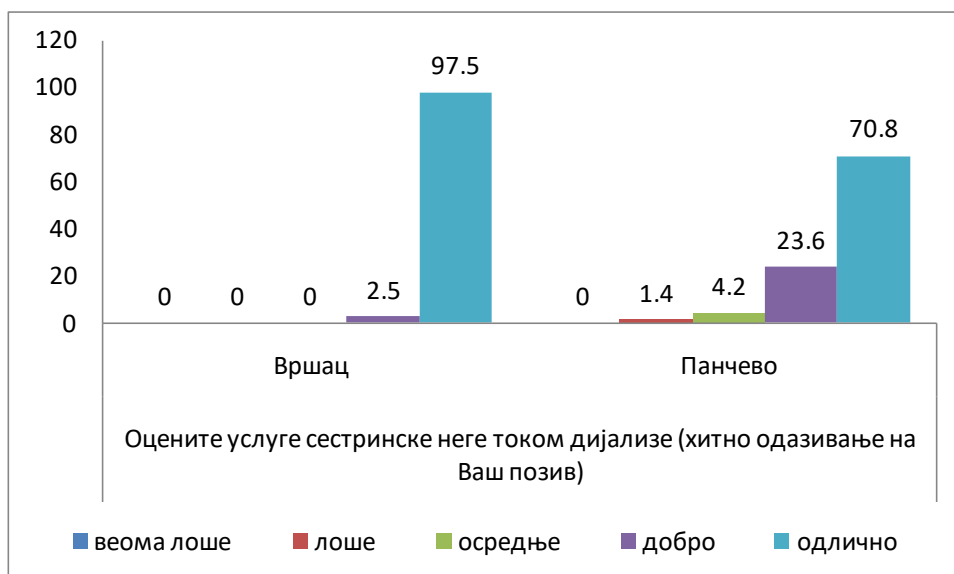
Оцена задовољства условима у тоалету испитаника у ОБ Вршац је знатно смањена у 2023. години у односу на 2021. годину са 4,65 на 3,03, а у ОБ Панчево је на истом нивоу (4,48).



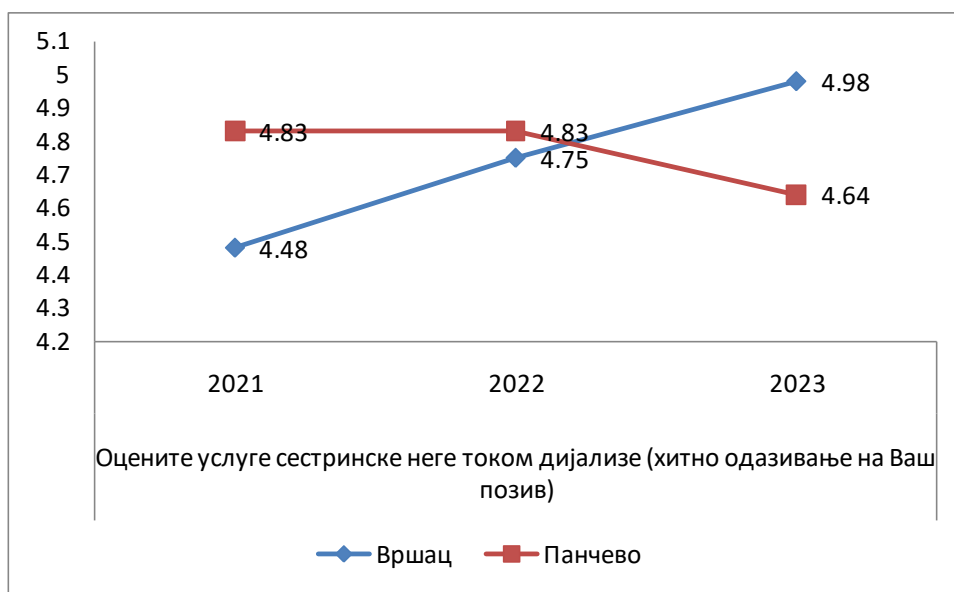
Већина анкетираних корисника у обе опште болнице је задовољна временом које им медицинска сестра посвети за слушање. У Општој болници у Вршцу 90% корисника одличном оценом оцењује ову услугу сестринске неге, а 7,5% је сматра добром. У Општој болници у Панчеву, већина је јако задовољна сестринском негом у овом погледу, па тако 69,4% корисника се определило за одличну оцену, а 21,3% за добру.



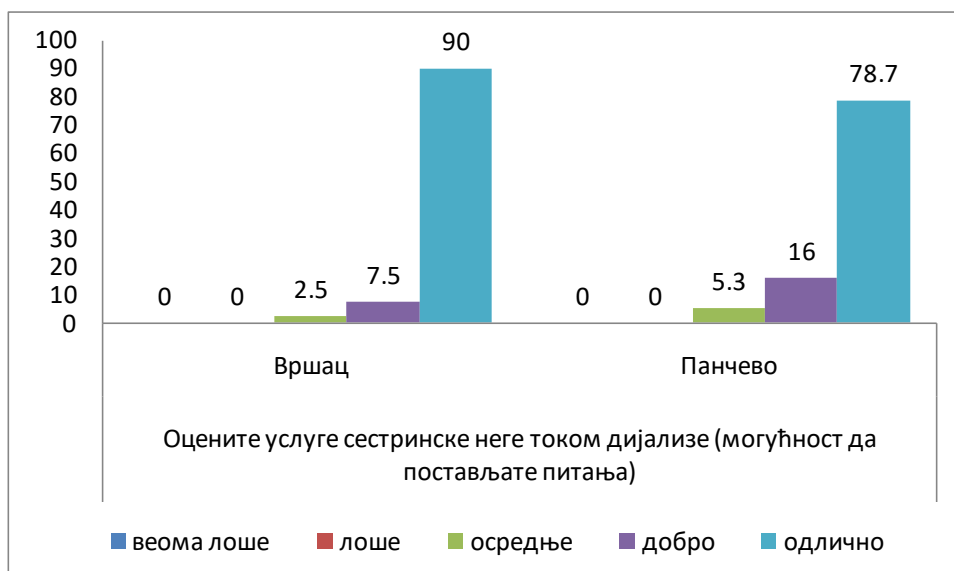
Оцена сестринске неге током дијализе (време за слушање) је у ОБ Вршац је повећана у 2023. години у односу на претходну 2021. годину са 4,43 на 4,88, а у ОБ Панчево је смањена (са 4,82 на 4,6).



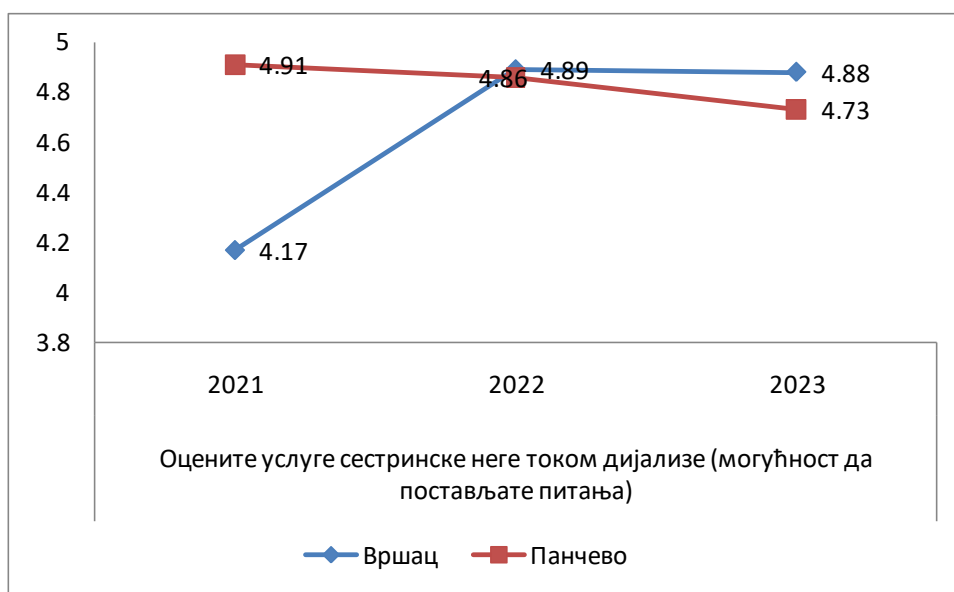
Оцену за хитно одазивање сестре на позив пацијената, већина анкетираних у обе опште болнице оцењује као одличну (97,5% у Општој болници у Вршцу и 70,8% у Општој болници у Панчеву), или као добру, 2,5% у Општој болници у Вршцу и 23,6% у Општој болници у Панчеву).



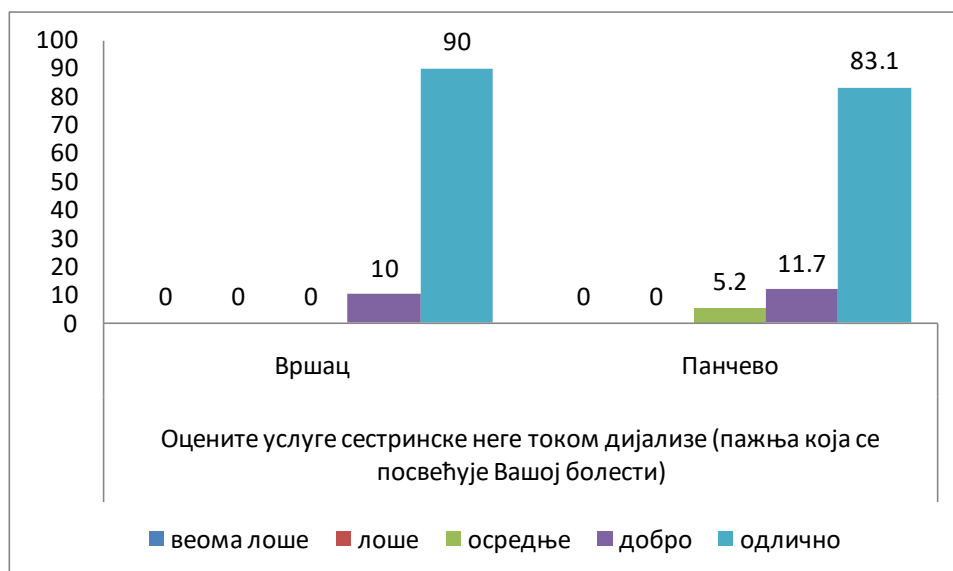
Оцена сестринске неге током дијализе (хитно одазивање на позив) је у ОБ Вршац је повећана у 2023. години у односу на претходну 2021. годину са 4,48 на 4,98 а у ОБ Панчево је смањена са 4,83 на 4,64.



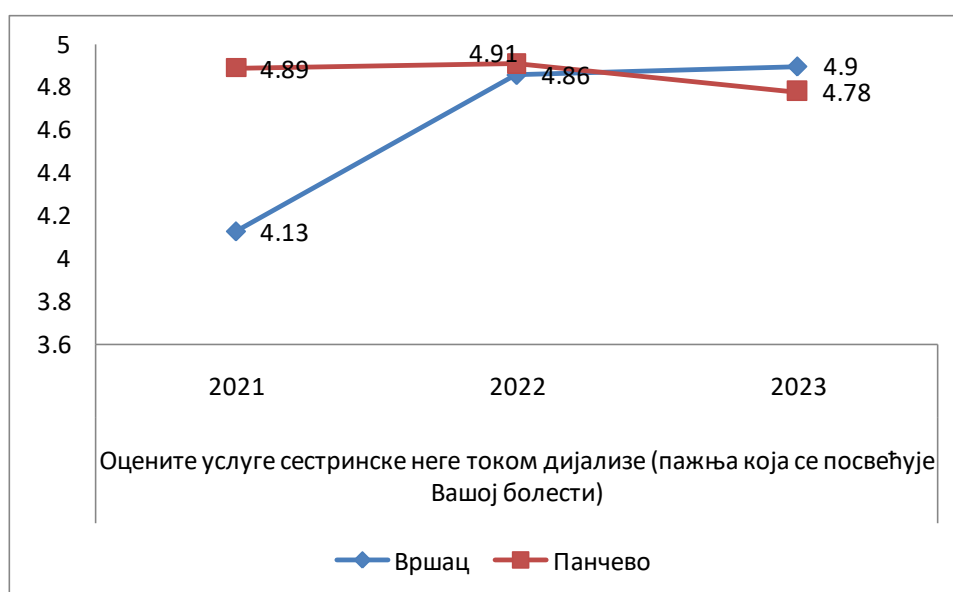
Могућност да пацијенти постављају питања медицинским сестрама током дијализе, у Општој болници Вршац већина (90%) оцењује као одличну, док се овако изјаснило 78,7% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву. У обе болнице није било пацијената који су незадовољни овим аспектом здравствене заштите на хроничном програму дијализе.



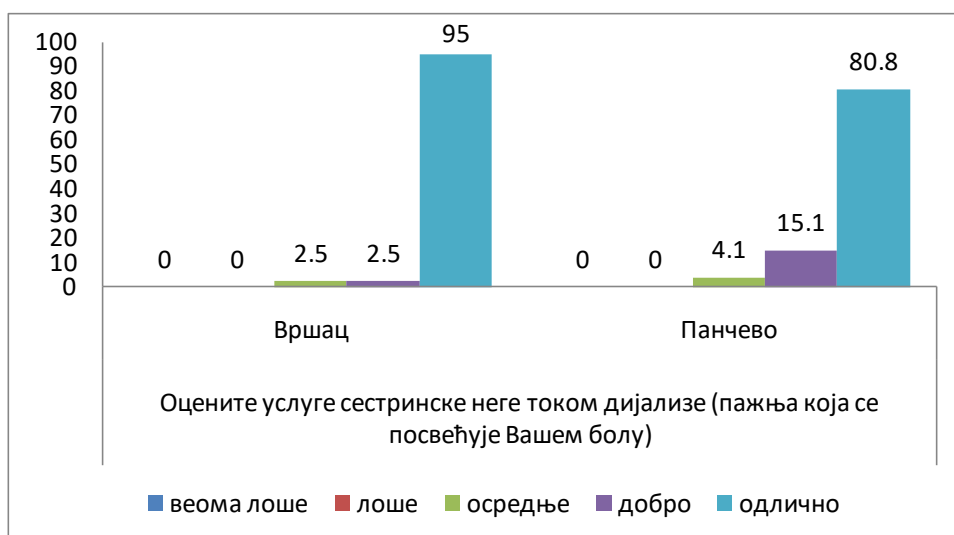
Оцена сестринске неге током дијализе (могућност да постављате питања) је у ОБ Вршац је повећана у 2023. години у односу на 2021. годину са 4,17 на 4,88 а у ОБ Панчево је благо смањена са 4.91 на 4,73.



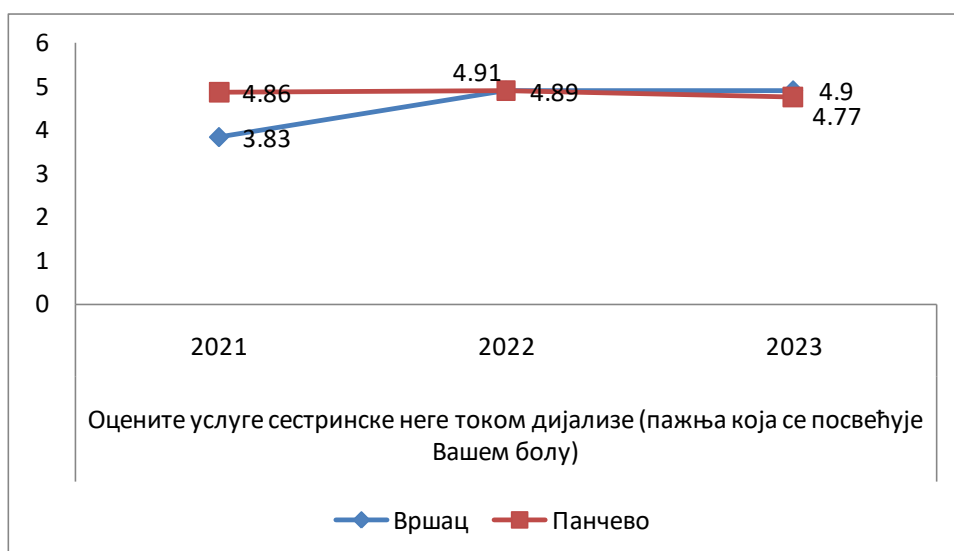
Оцена за услуге медицинске сестре током дијализе које се односе на посвећивање пажње болестима пацијената, у Општој болници Вршац су одличне и добре (90% и 10%), а у Општој болници у Панчеву такође 83,1% и 11,7% анкетираних оцењује ову услугу медицинских сестара на овај начин.



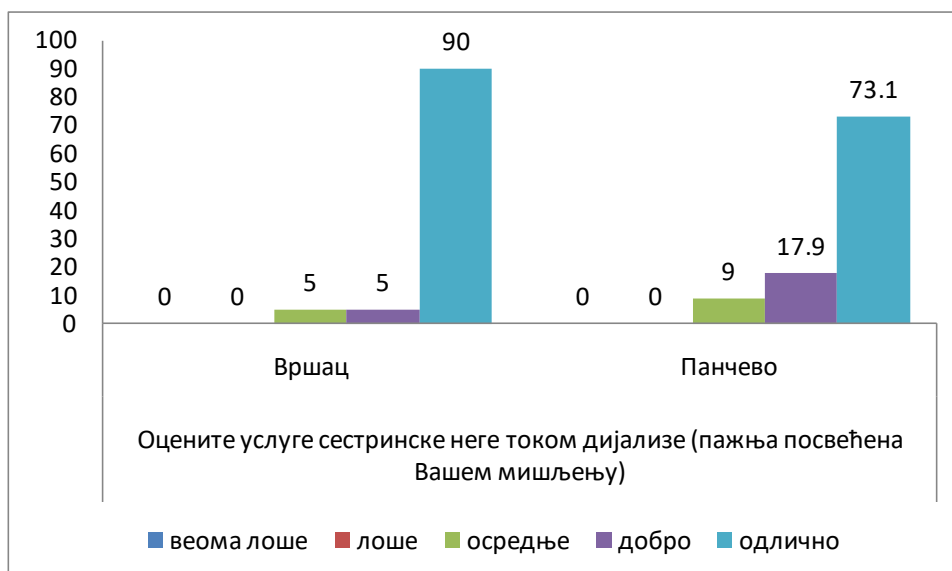
Оцена сестринске неге током дијализе (пажња која се посвећује болести) у ОБ Вршац је повећана у 2023. години у односу на 2021. годину са 4,13 на 4,9, а у ОБ Панчево незнатно смањена са 4,89 на 4,78.



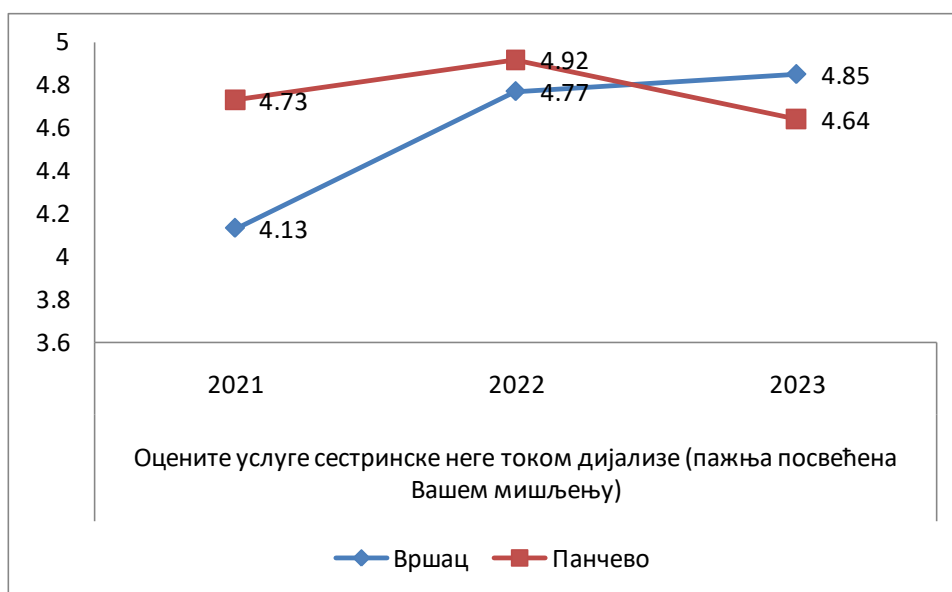
Пажњу која се посвећује болу пацијента од стране медицинских сестара, у Општој болници у Вршцу 2,5% анкетираних оцењује као добру, а као одличну 95%. У Општој болници у Панчеву тако се изјаснило 80,8% испитаника (одлично) и 15,1% (добро).



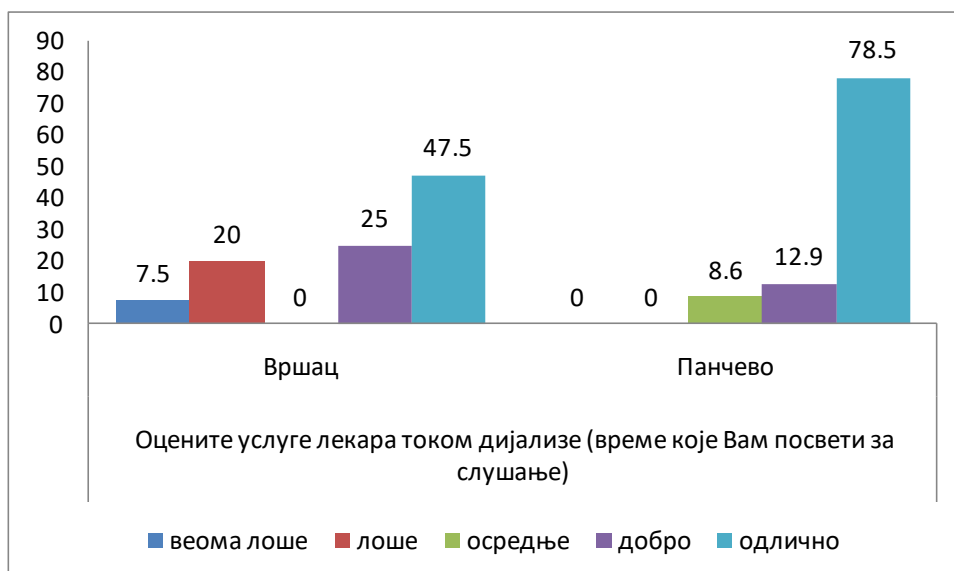
Оцена сестринске неге током дијализе (пажња која се посвећује болу пацијента) у ОБ Вршац је повећана у 2023. години у односу на 2021. годину са 3,83 на 4,9, а незнатно је смањена у ОБ Панчево са 4,86 на 4,77.



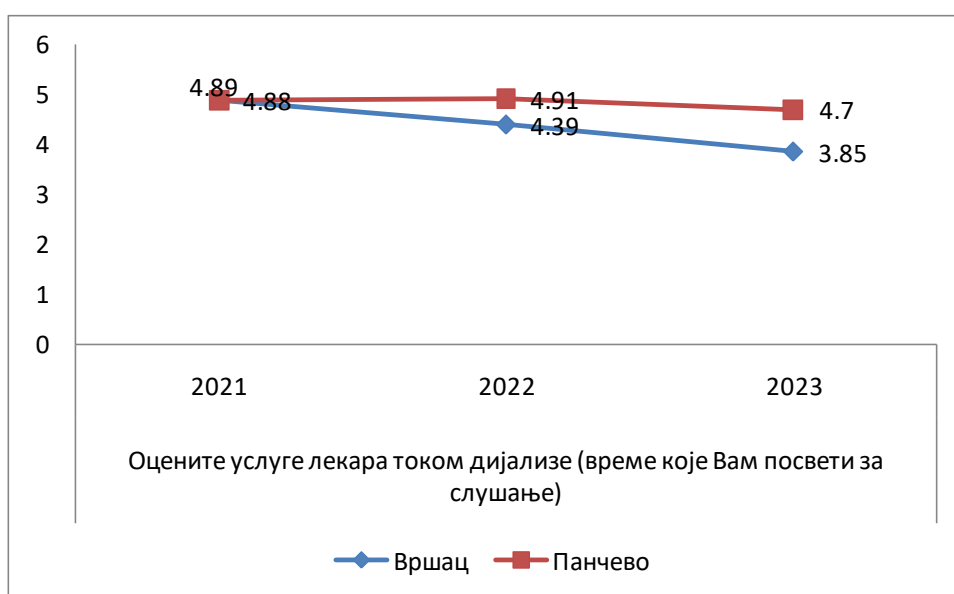
73,1% анкетираних у Општој болници у Панчеву одлично оцењује услугу медицинских сестара која се односи на пажњу посвећену њиховом мишљењу, а 17,9% је сматра добром. У Општој болници у Вршцу 90% анкетираних даје одличну оцену медицинским сестрама за ову услугу, а 5% је сматра добром.



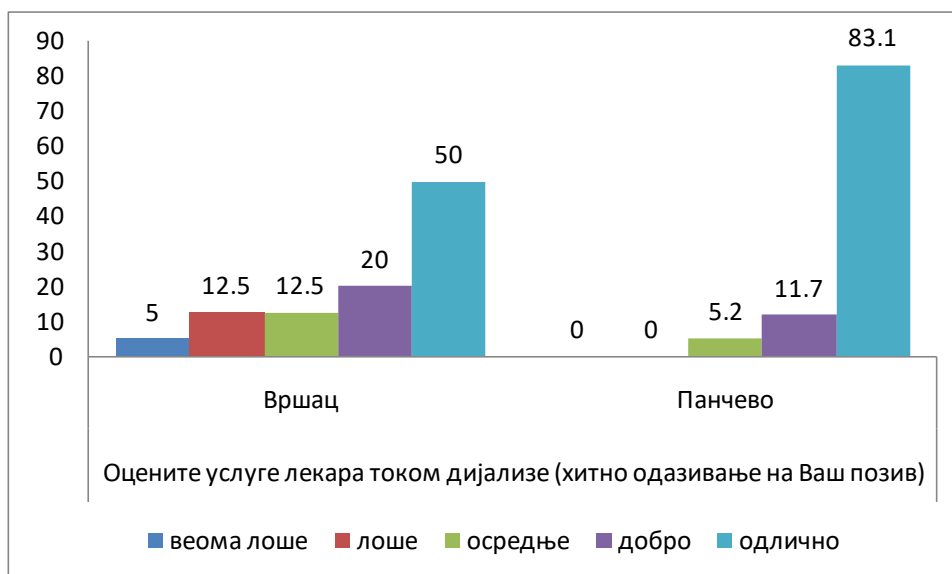
Оцена сестринске неге током дијализе (пажња која се посвећује мишљењу пацијента) у ОБ Вршац је повећана у 2023. години у односу на 2021. годину са 4,13 на 4,85, а у ОБ Панчево је смањена са 4,73 на 4,64.



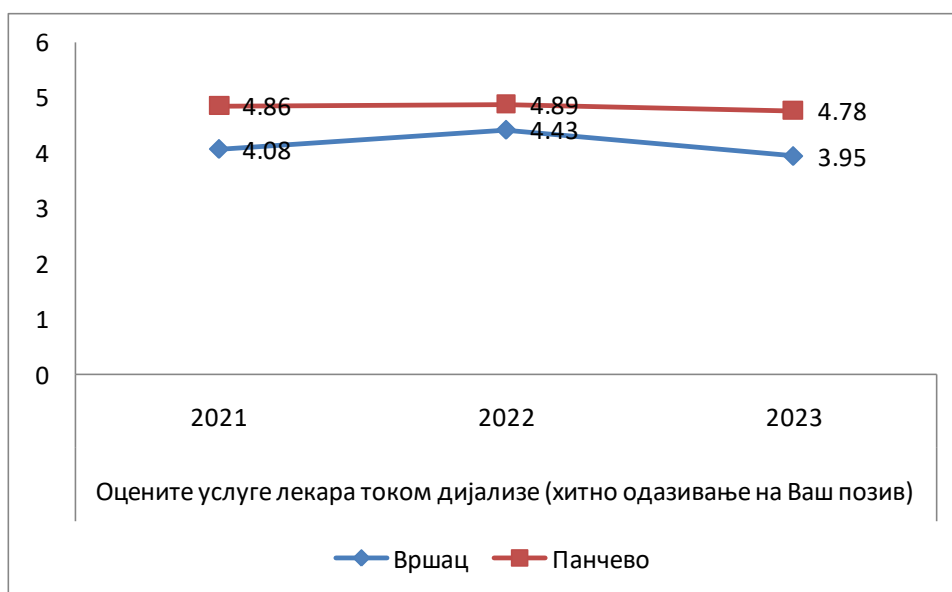
Што се тиче услуга лекара и времена које им посвете за слушање током дијализе, већина анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву оцењује као одличну (78,5%), или добру (12,9%). У Општој болници у Вршцу, проценат оних који ову услугу лекара оцењују као одличну или добру је 47,5% и 25%).



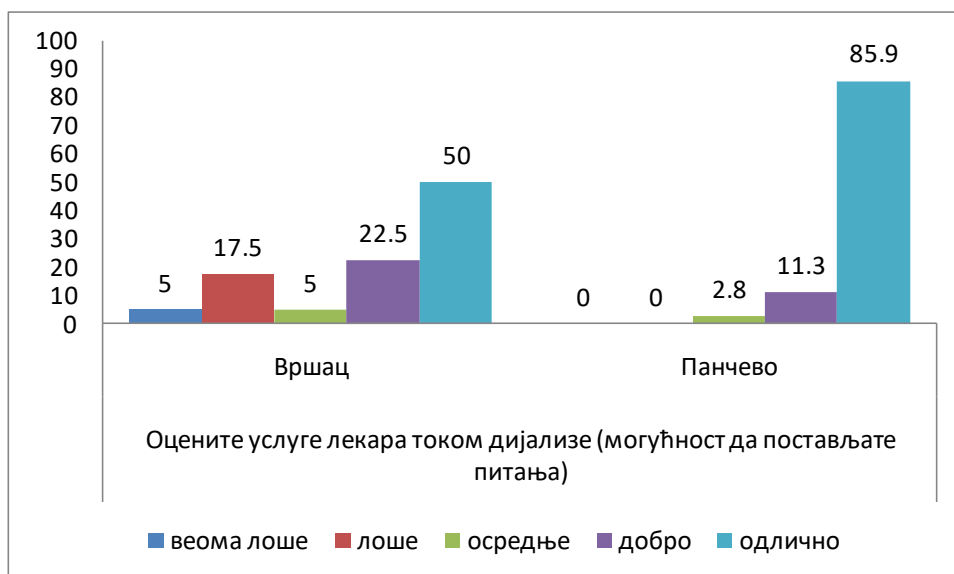
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (време које посвети за слушање пацијента) је благо смањена 2023. године, у односу на 2021. годину са 4,89 на 4,7, док је у ОБ Вршац смањена са 4,88 на 3,85.



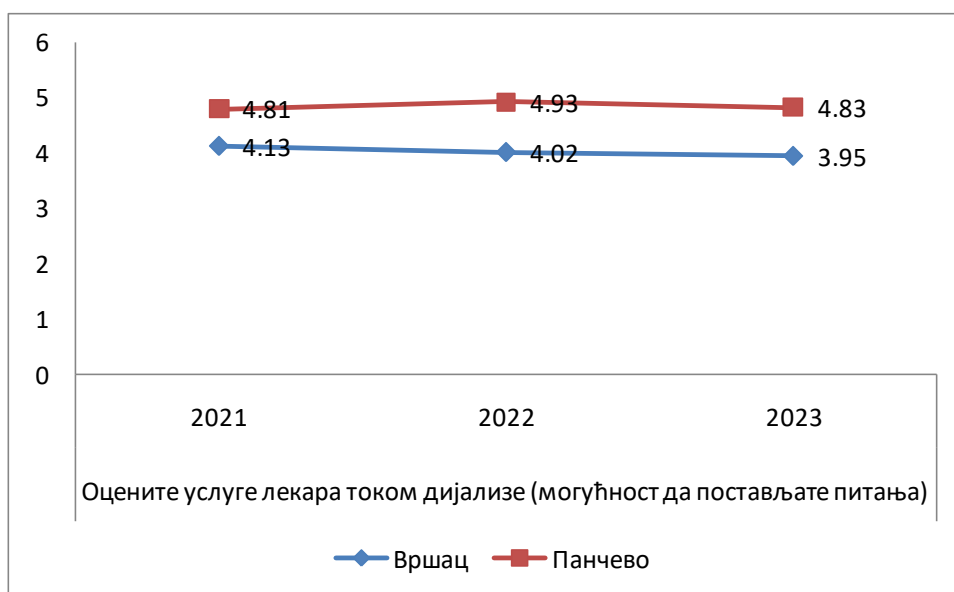
Већина анкетираних (83,1%) у Општој болници у Панчеву оцењује одличном оценом хитно одазивање лекара на позив пацијената, 11,7% је оцењује добром, а тек 5,2% осредњом оценом. У Општој болници у Вршцу 20% анкетираних сматра да је ова услуга лекара добра, а једна половина сматра да је одлична.



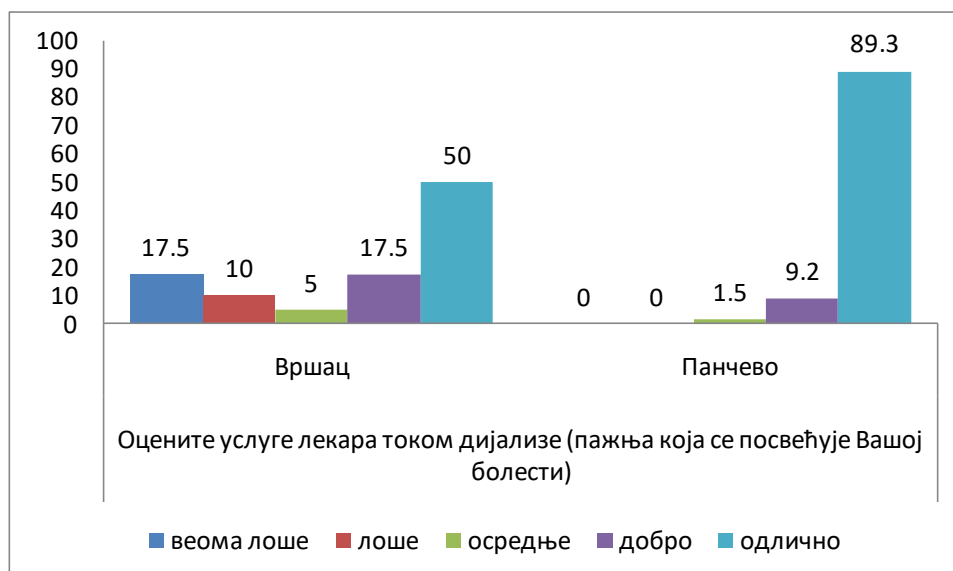
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (хитно одазивање лекара на позив пацијената) је благо смањена током 2023. године, у односу на 2021. годину (са 4,86 на 4,78), док је у ОБ Вршац смањена са 4,08 на 3,95.



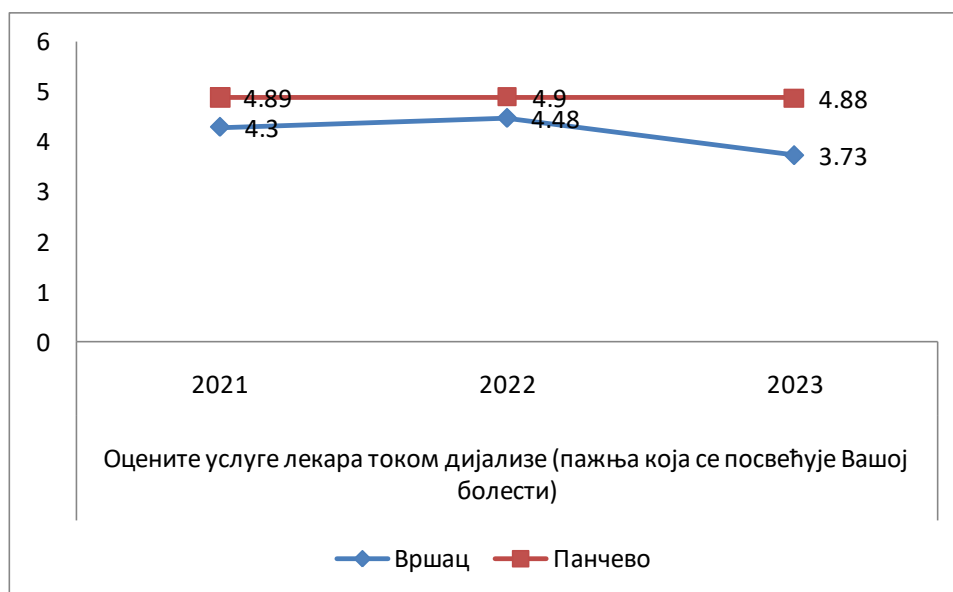
Могућност да лекарима постављају питања, 22,5% анкетираних корисника дијализе у Општој болници у Вршцу оцењује као добру, а 50% као одличну. Мало мање од једне петине је оних (17,5%) , који сматрају да нису у могућности да поставе питања лекару тј. оцењују ову услугу као лошу. У Општој болници у Панчеву 85,9% ову слугу лекара оцењује одличном оценом, а 11,3% је сматра добром.



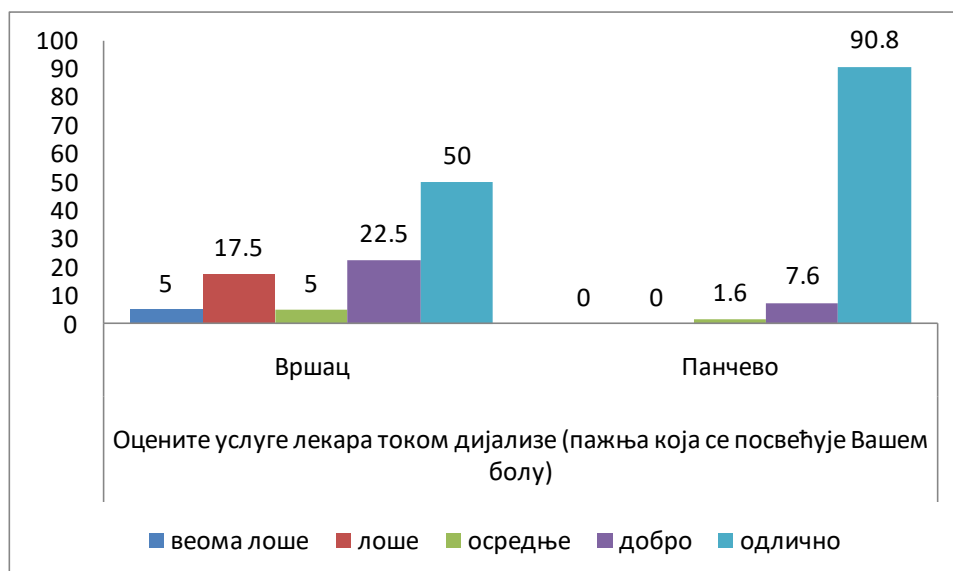
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (могућност да лекарима постављају питања) је незнатно повећана током 2023. године, у односу на 2021. годину са 4,81 на 4,83, док је у ОБ Вршац смањена са 4,13 на 3,95.



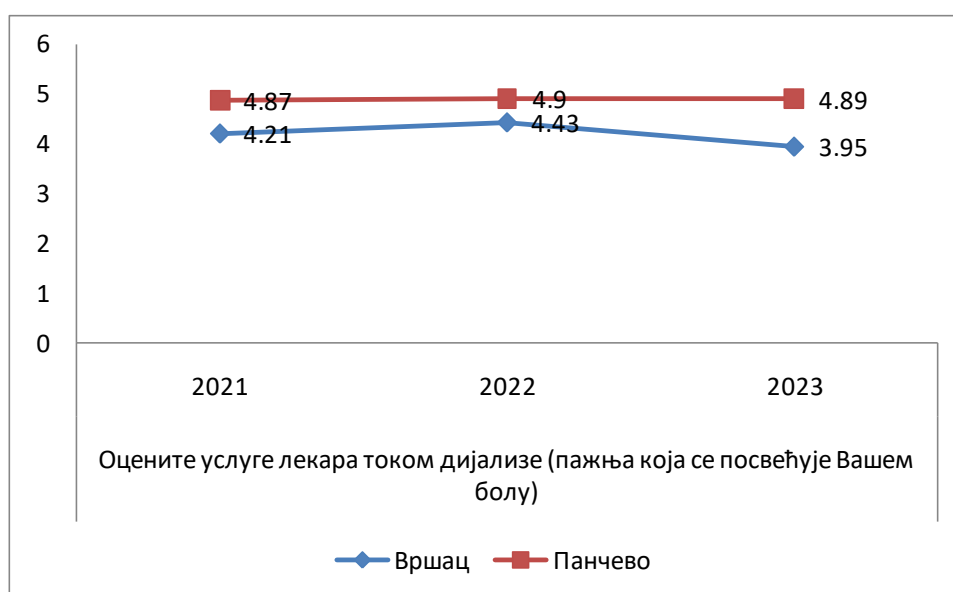
Оцена за услуге лекара током дијализе које се односе на посвећивање пажње болести пацијената, у Општој болници у Вршцу су углавном добре (17,5%) или одличне (50%). У Општој болници у Панчеву 89,3% анкетираних оцењује ову услугу лекара одлично, а 9,2% се одлучује за добру оцену.



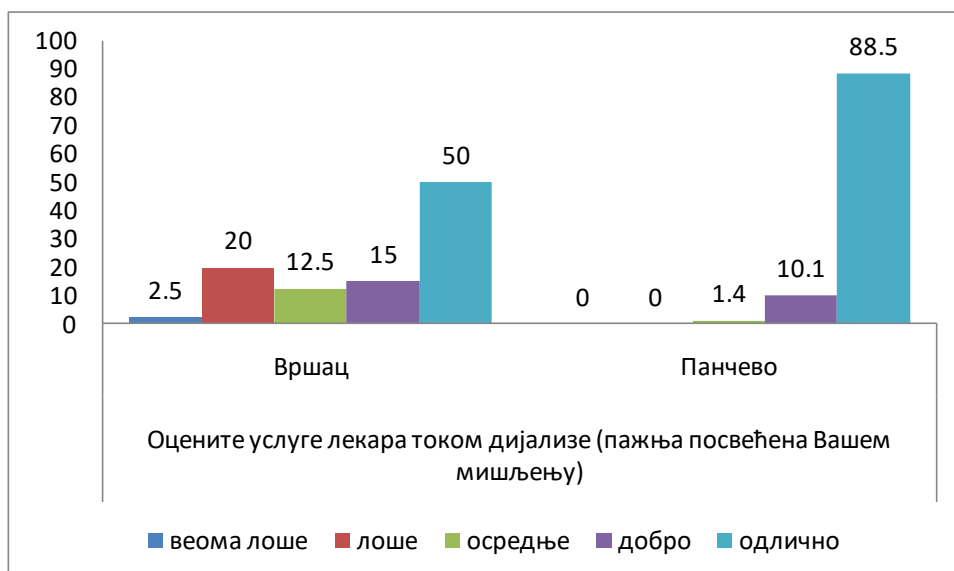
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (посвећивање пажње болести пацијената) је у 2023. години, скоро је иста као 2021. године (4,89 и 4,88), док је у ОБ Вршац смањена са 4,3 на 3,73.



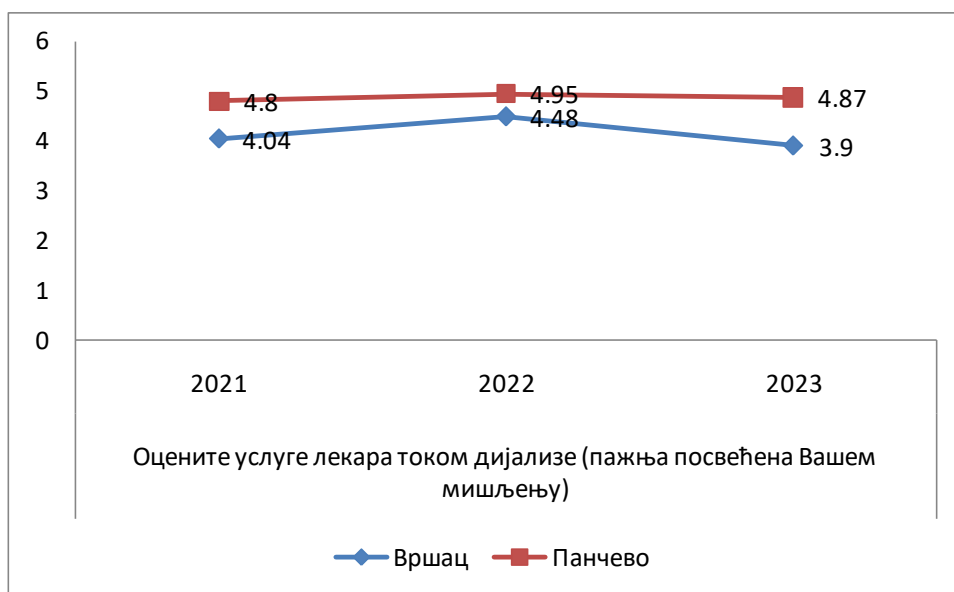
Пажњу коју лекари посвећују пацијентима на дијализи, а која се односи на бол пацијента, у Општој болници у Вршцу 22,5% анкетираних оцењује као добру, а половина као одличну, 5% као осредњу. У Општој болници у Панчеву 90,8% ову услугу лекара оцењује као одличну, 7,6% као добру, а 1,6% као осредњу.



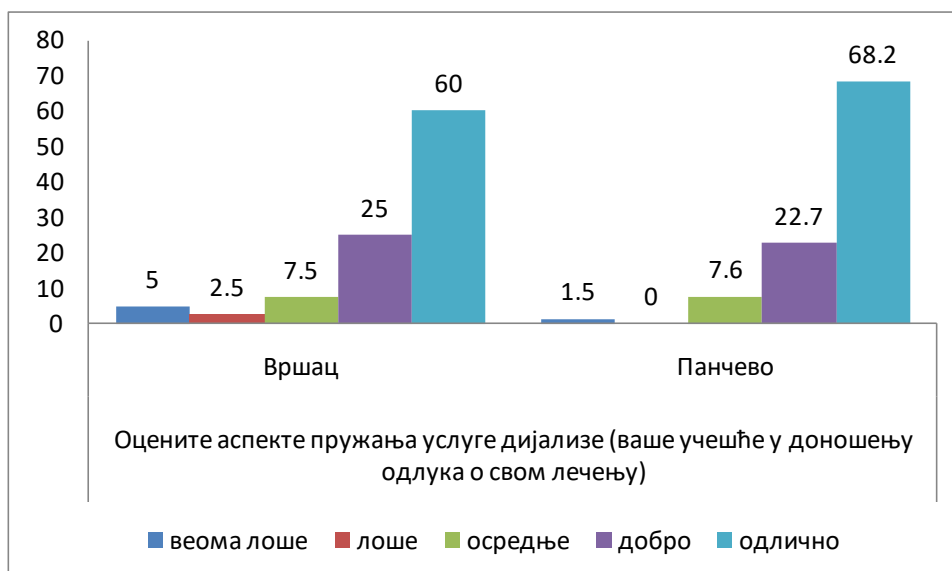
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (посвећивање пажње болести пацијената) је у 2023. години, у односу на 2021. годину је благо порасла са 4,87 на 4,89, док је у ОБ Вршац смањена са 4,21 на 3,95.



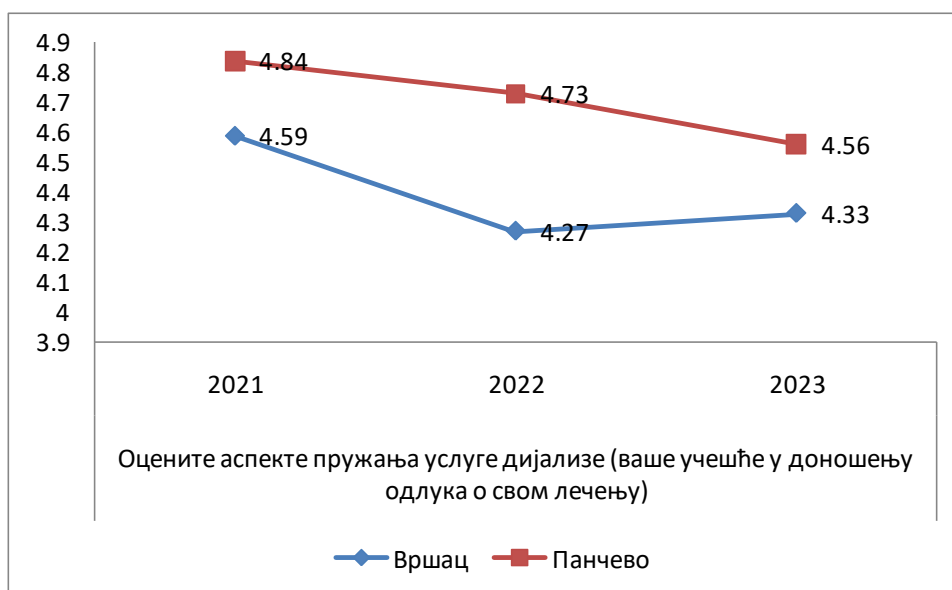
88,5% анкетираних у Општој болници у Панчеву одлично оцењује услугу лекара која се односи на пажњу посвећену њиховом мишљењу, а 10,1% је сматра добром. У Општој болници у Вршцу 15% даје добру оцену медицинским сестрама за ову услугу, а 50 % одличну.



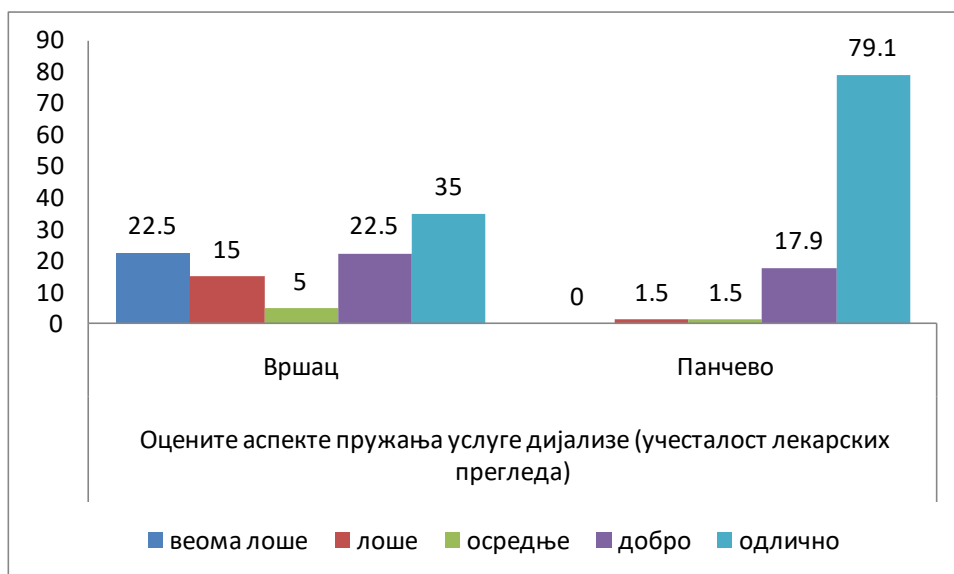
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (посвећивање пажње мишљењу пацијената) је у 2023. години, у односу на 2021. годину порасла са 4,8 на 4,87, док је у ОБ Вршац смањена са 4,04 на 3,9.



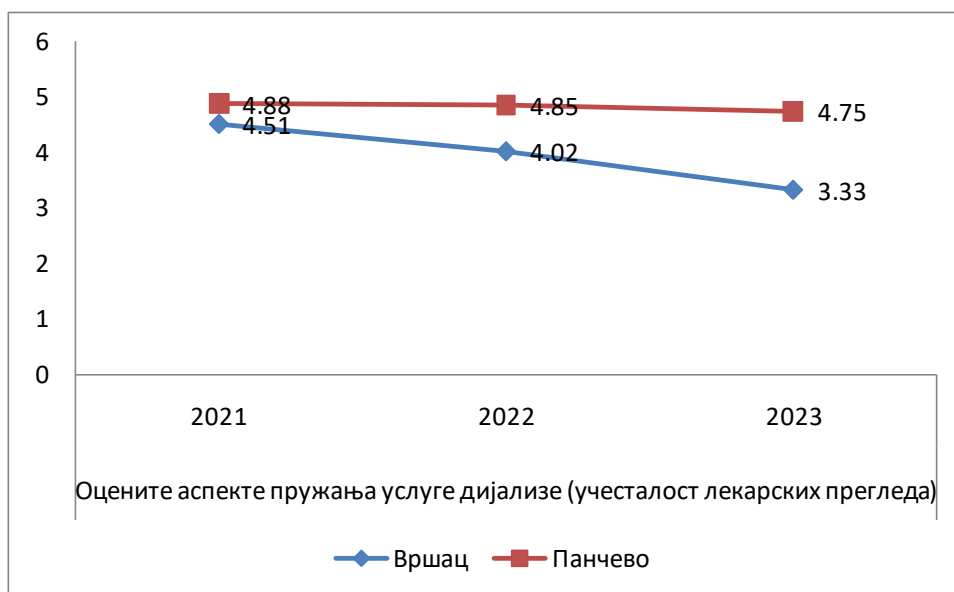
Могућност учешћа пацијента у доношењу одлука у лечењу, у Општој болници у Вршцу, 25% анкетираних корисника дијализе сматра добром, а 60% одличном, док је 7,5% сматра осредњом. У Општој болници у Панчеву 68,2% анкетираних корисника сматра да је могућност ове одлуке одлична, а 22,7% да је добра.



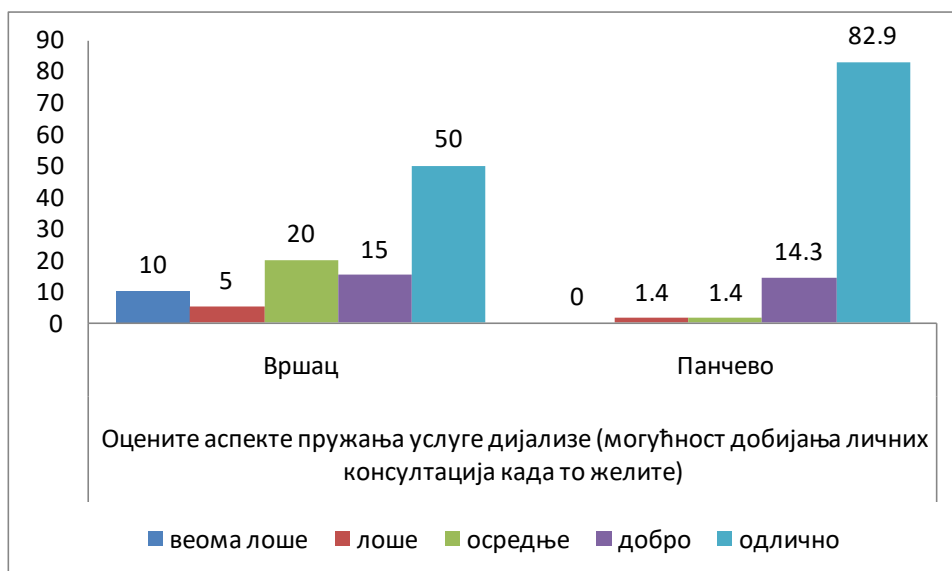
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (могућност учешћа пацијента у доношењу одлука у лечењу посвећивање пажње мишљењу пацијената) је у 2023. године, у односу на 2021. годину смањена са 4,84 на 4,56, као и у ОБ Вршац са 4,59 на 4,33.



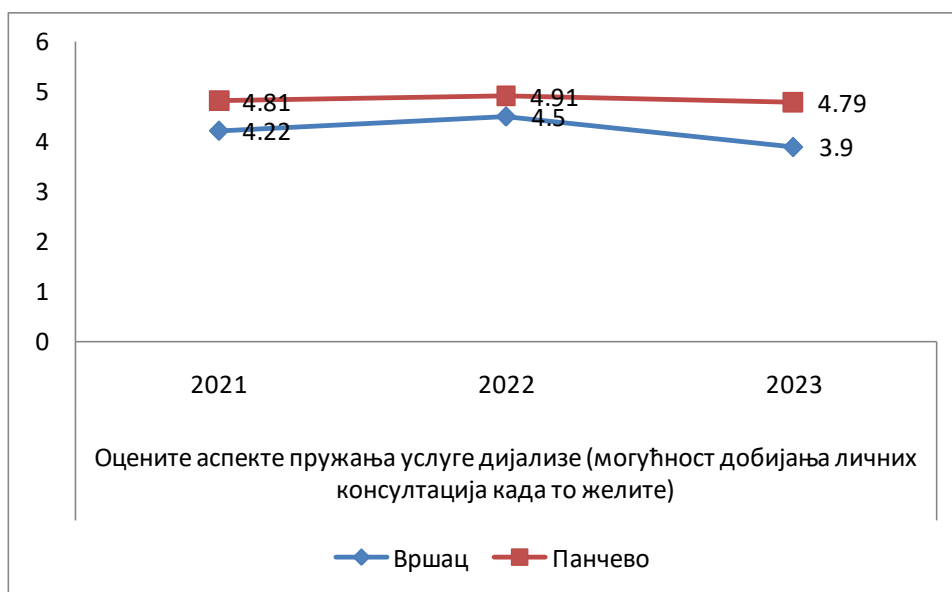
Аспект пружања услуга дијализе, а који се односи на учесталост лекарских прегледа, у Општој болници у Вршцу, 22,5% оцењује као добар, а 35% анкетираних као одличан, само 5% оцењује као осредњи. У Општој болници у Панчеву, највише је оних који овај аспект оцењују као одличан (79,1%), а 17,9% га сматра добрим.



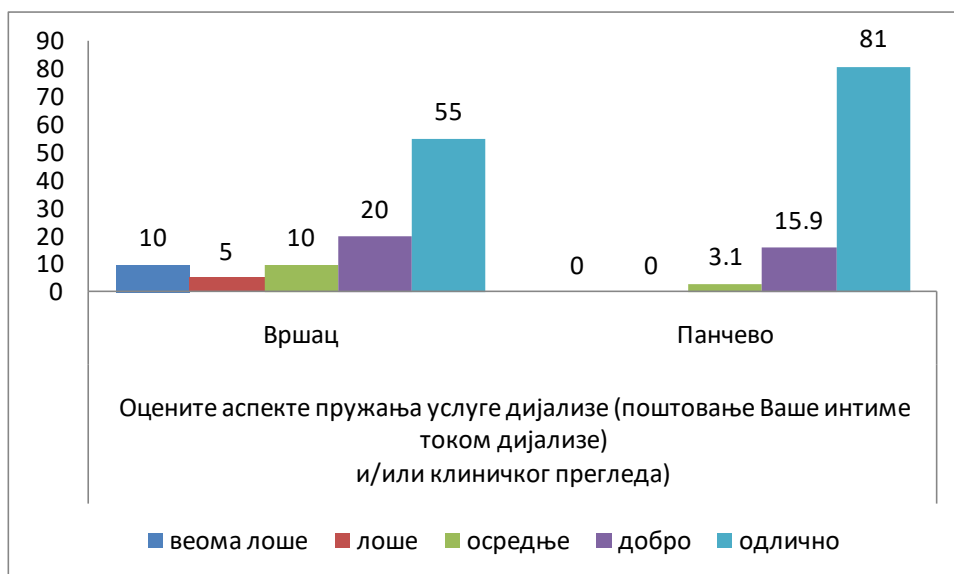
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (учесталост лекарских прегледа) је у 2023. године, у односу на 2021. годину смањена са 4,88 на 4,75, као и у ОБ Вршац са 4,51 на 3,33.



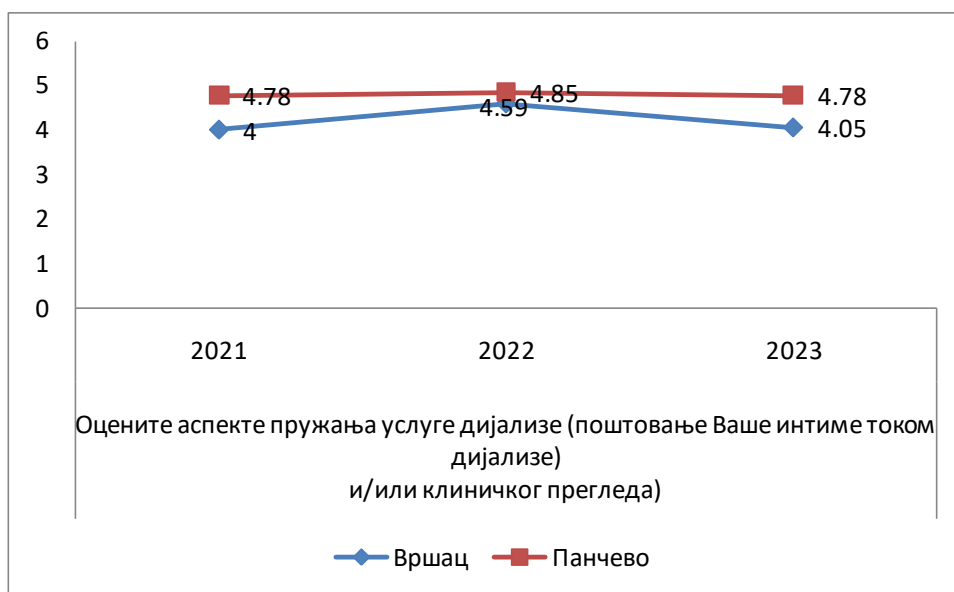
Аспект пружања услуге која се односи на добијање личних консултација је углавном добро оцењена у обе опште болнице (15% у Општој болници у Вршцу и 14,3% у Општој болници у Панчеву), или одлично (у Општој болници у Вршцу 50% и у Општој болници у Панчеву чак 82,9%).



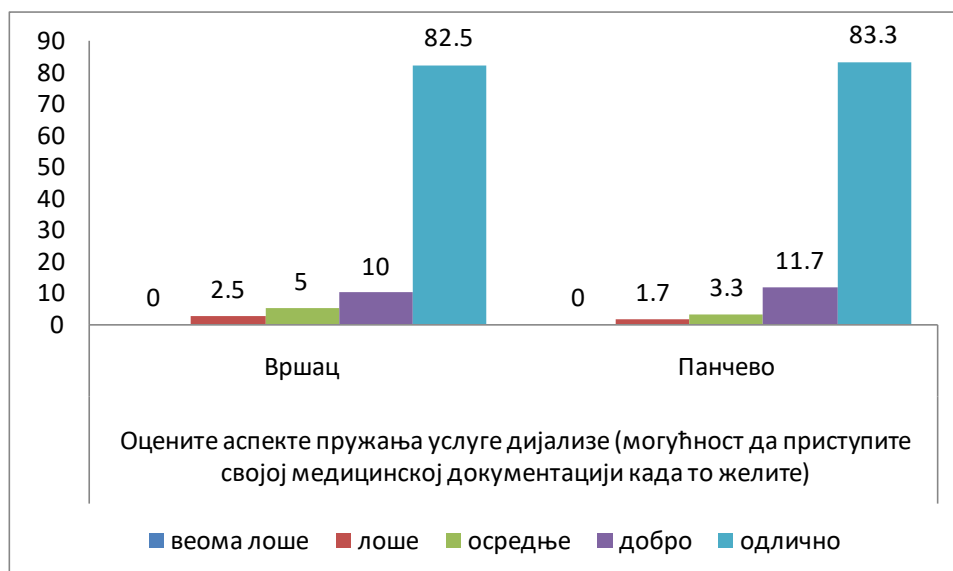
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (учесталост лекарских прегледа) је у 2023. години, у односу на 2021. годину смањена са 4,81 на 4,79, као и у ОБ Вршац са 4,22 на 3,9.



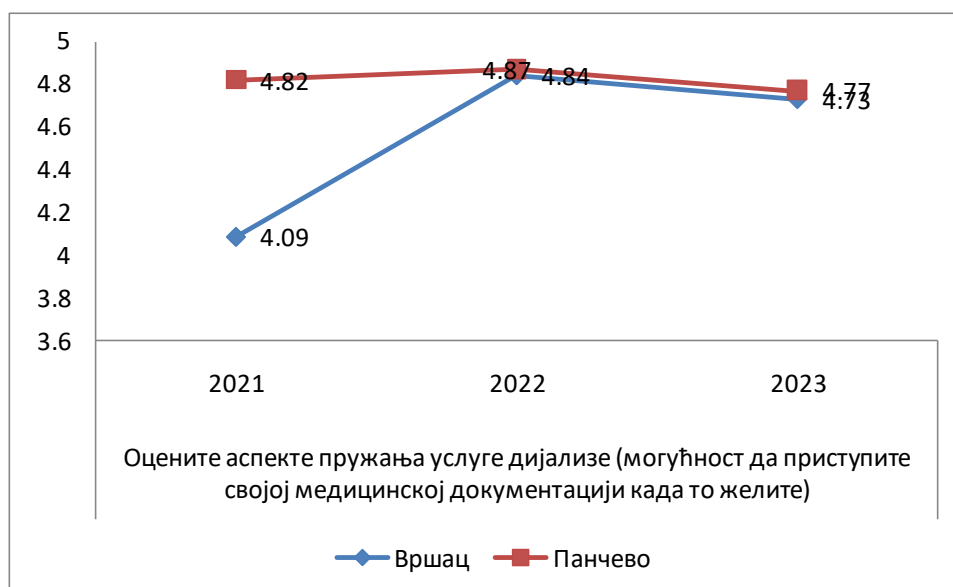
Оцена аспекта пружања услуге дијализе, а који се односи на поштовање интиме пацијената, у Општој болници у Вршцу је у проценту од 20% оцењен као добар, а одличан код скоро више од половине испитаника (55%), док је проценат одличних оцена у Општој болници у Панчеву 81% а добрих 15,9%.



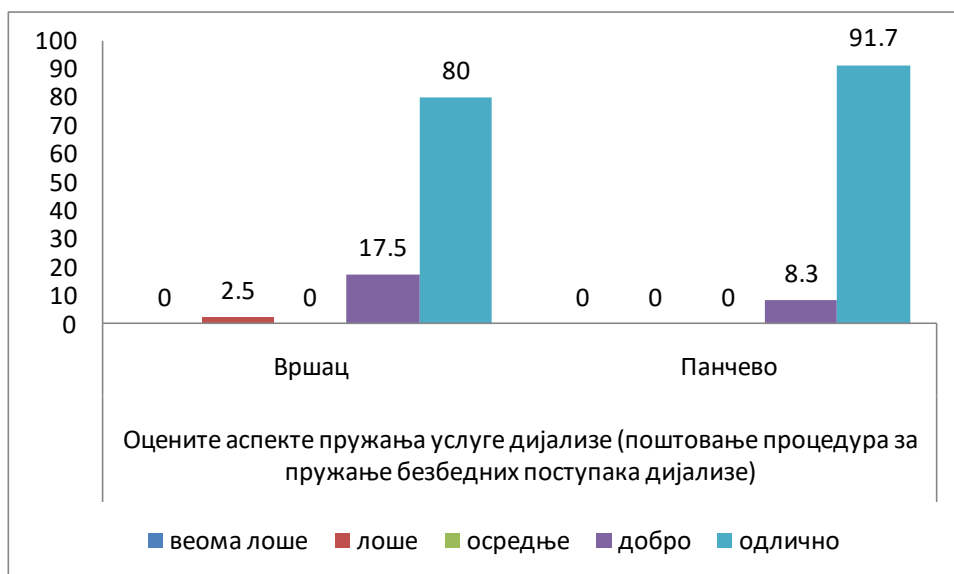
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (поштовање интиме пацијената током дијализе) је у 2023. године, у односу на 2021. годину непромењена (4,78), као и у ОБ Вршац (4 и 4,05).



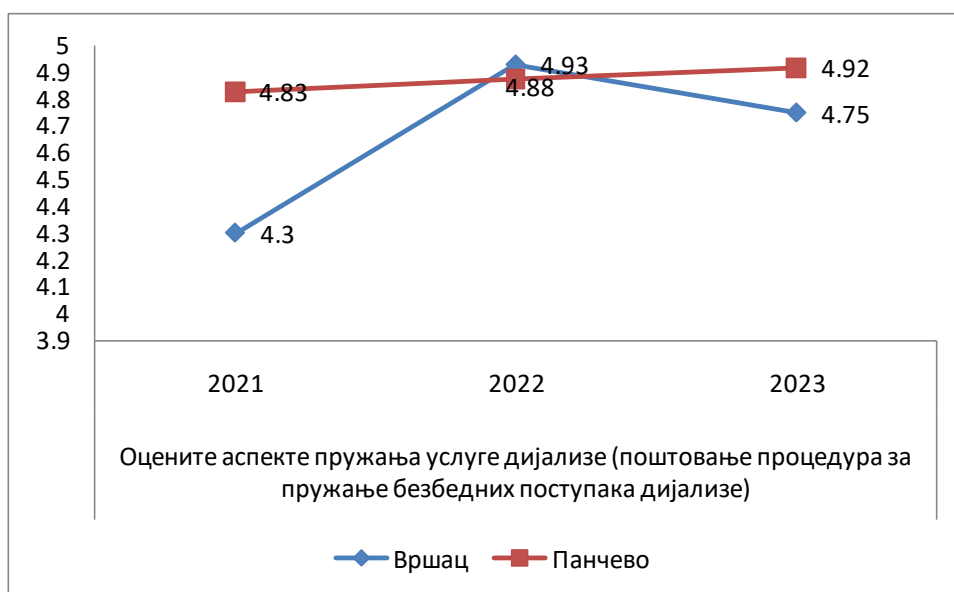
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна могућношћу да приступи својој медицинској документацији када то жели. У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 82,5% испитаника, док у Општој болници у Панчеву тај проценат је 83,3%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 10% анкетираних корисника дијализе, а 11,7% у Општој болници у Панчеву.



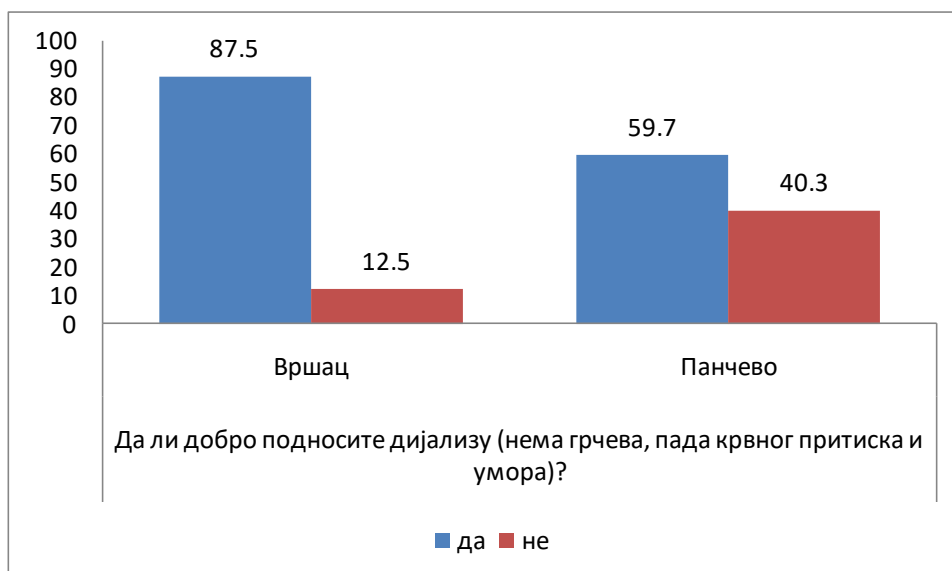
У ОБ Панчево оцена аспекта пружања услуге дијализе (могућност пацијента да приступи својој медицинској документацији када то жели) је у 2023. години, у односу на 2021. годину смањена са 4,82 на 4,77, а у ОБ Вршац повећана са 4,09 на 4,73.



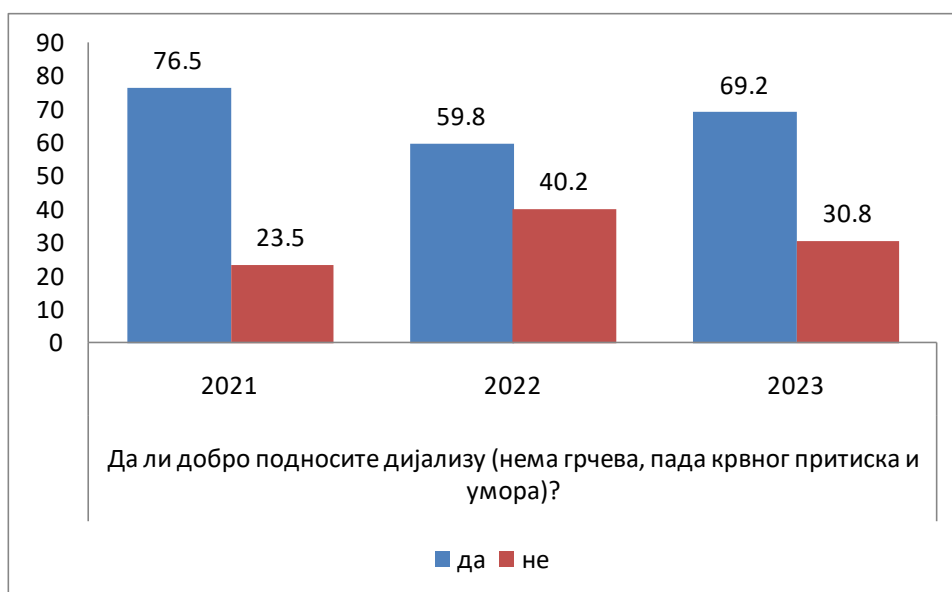
Поштовање процедура за пружање безбедних поступака дијализе, у Општој болници у Вршцу 80% анкетираних корисника оцењује одлично, а 17,5% као добро. У Општој болници у Панчеву 91,7% анкетираних корисника одлично оцењује овај аспект, док 8,3% овај аспект сматра добрим.



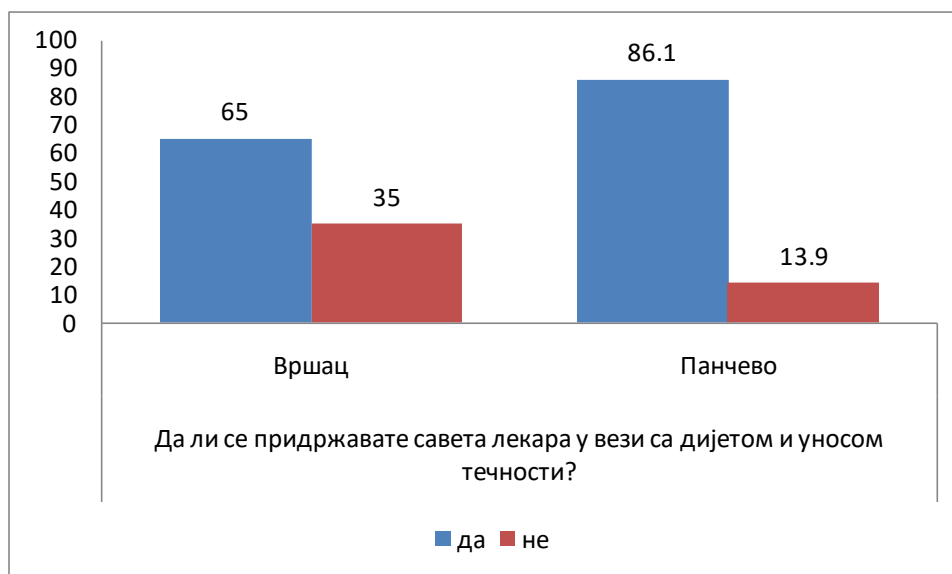
У ОБ Панчево оцена аспекта пружања услуге дијализе (поштовање процедура за пружање безбедних поступака дијализе) је у 2023. години, у односу на 2021. годину повећана са 4,83 на 4,92, као и у ОБ Вршац са 4,3 на 4,75.



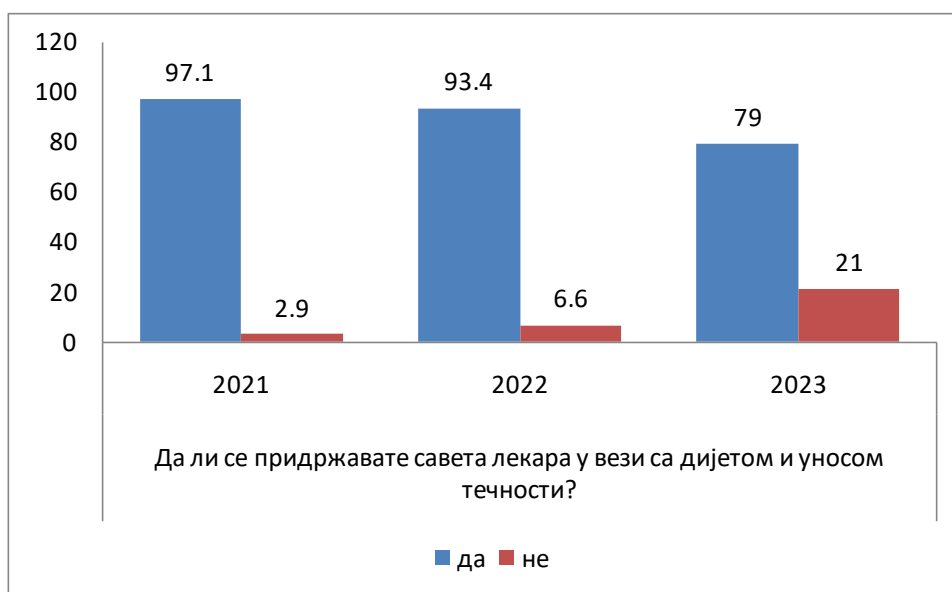
У Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу 87,5% анкетираних корисника добро подноси дијализу (нема грчева, пада крвног притиска и умора), док је у Општој болници у Панчеву тај проценат 59,7%. 12,5% у Општој болници у Вршцу не подноси добро дијализу, као и две петине у Општој болници у Панчеву (40,3%).



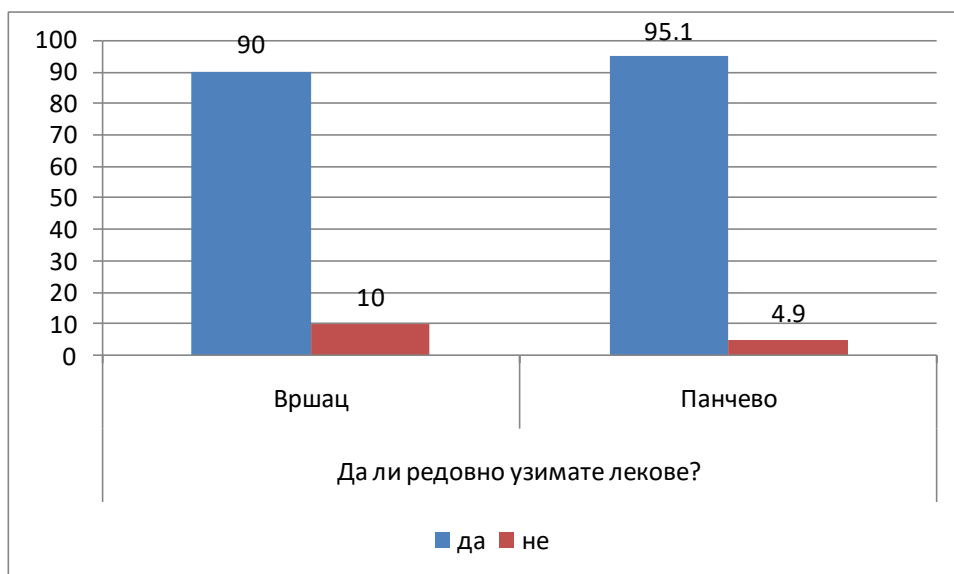
Ако анализирамо одговоре анкетираних корисника на нивоу округа, да ли добро подносе дијализу (нема грчева, пада крвног притиска и умора), можемо уочити да се смањило проценат испитаника који добро подносе дијализу и који немају наведене тегобе.



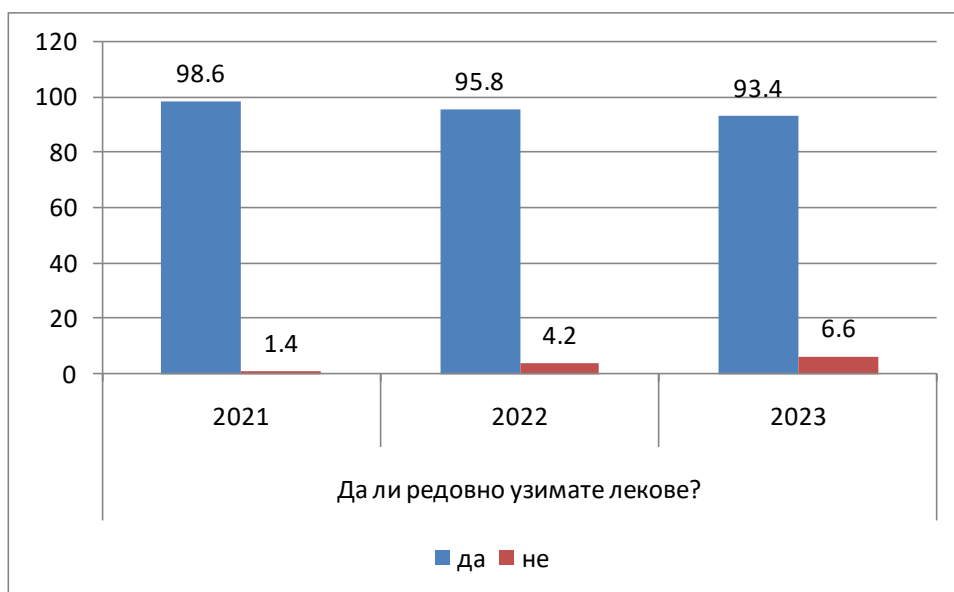
Већина анкетираних корисника у обе Опште болнице на Одељењима за хемодијализу се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности (у Општој болници у Вршцу 65% и у Општој болници у Панчеву 86,1%). Савета лекара се не придржава трећина (35%) анкетираних у ОБ у Вршцу и 13,9% анкетираних у болници у Панчеву.



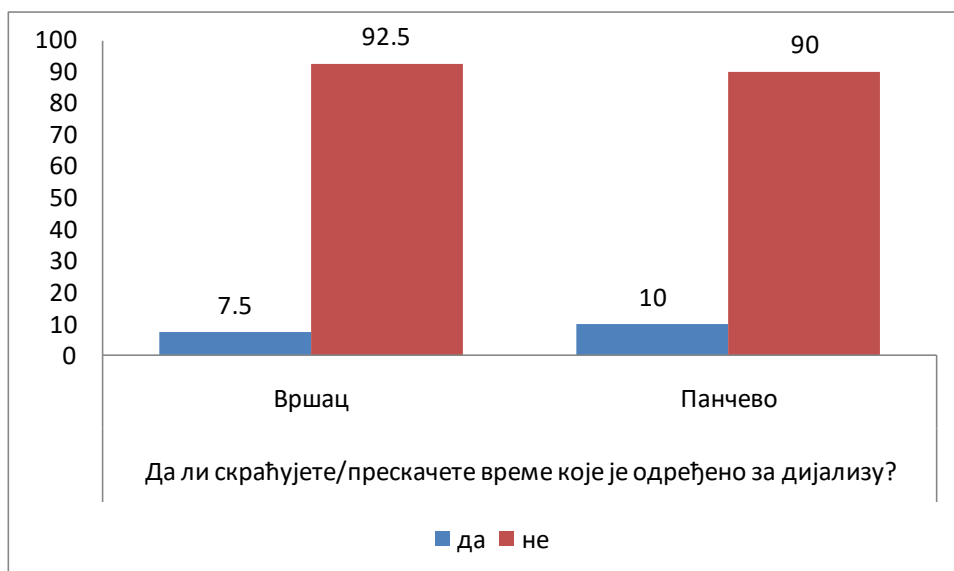
У периоду 2021-2023. године нешто је смањен на нивоу Јужнобанатског округа проценат пацијената који се придржавају савета лекара везаних за дијету и унос течности.



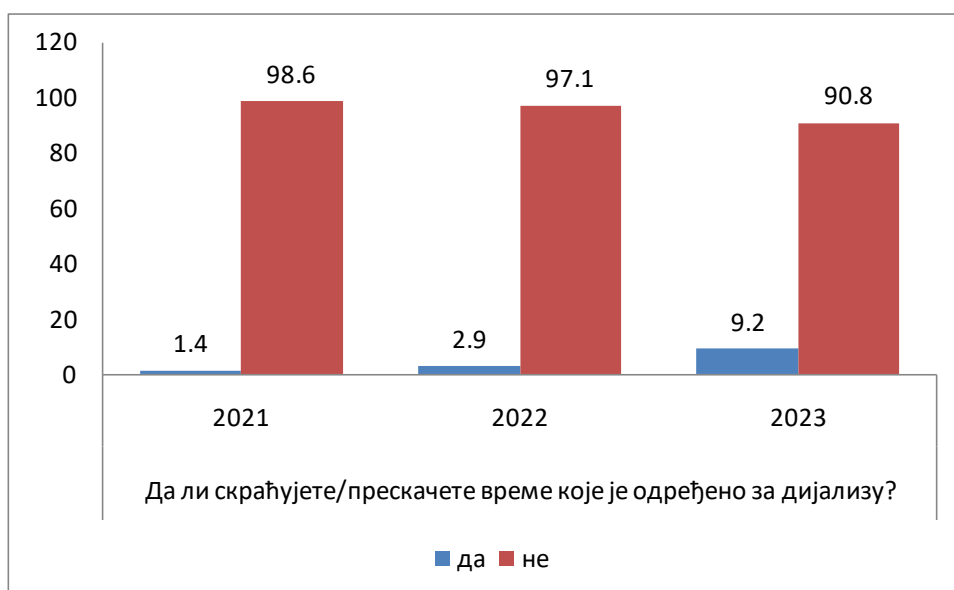
Лекове редовно узима 90% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу и у Општој болници у Панчеву лекове редовно узима 95,1% анкетираних; нередовно их узима 10% у ОБ Вршац и 4,9% у ОБ у Панчеву.



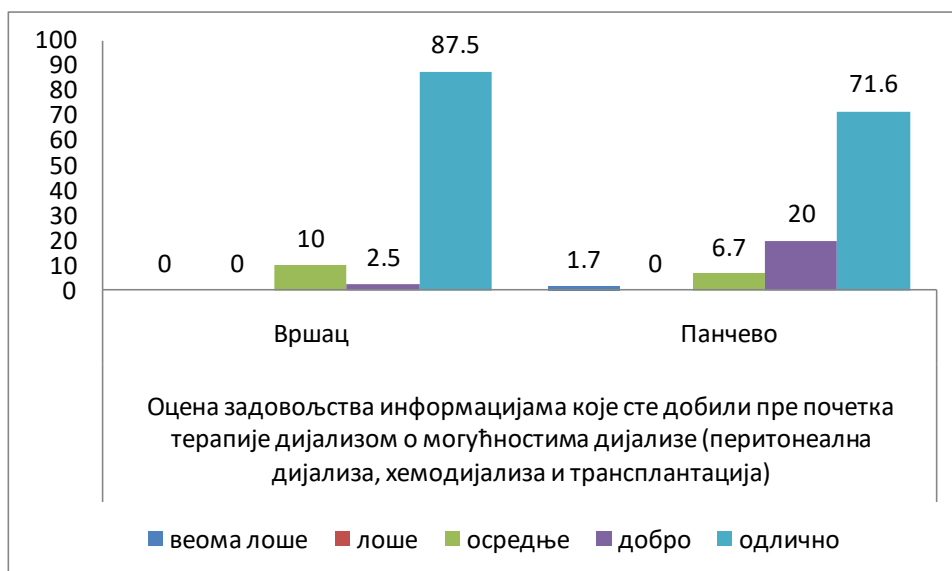
У периоду 2021-2023. године на нивоу Јужнобанатског округа, проценат пацијената који редовно узимају лекове се смањило са 98,6% на 93,4%.



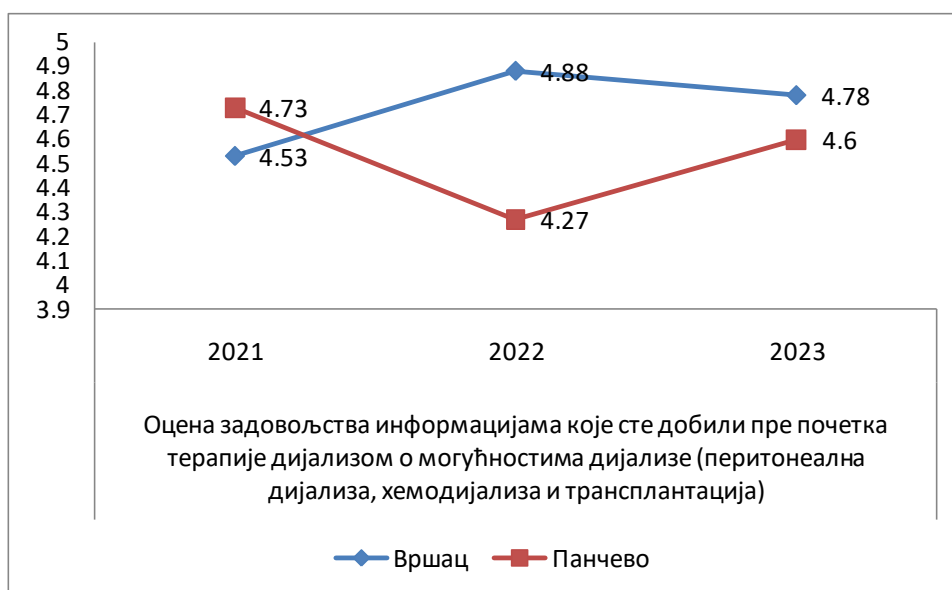
92,5% и 90% анкетираних корисника на одељењима за хемодијализу у Општим болницама у Вршцу и Панчеву не скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу.



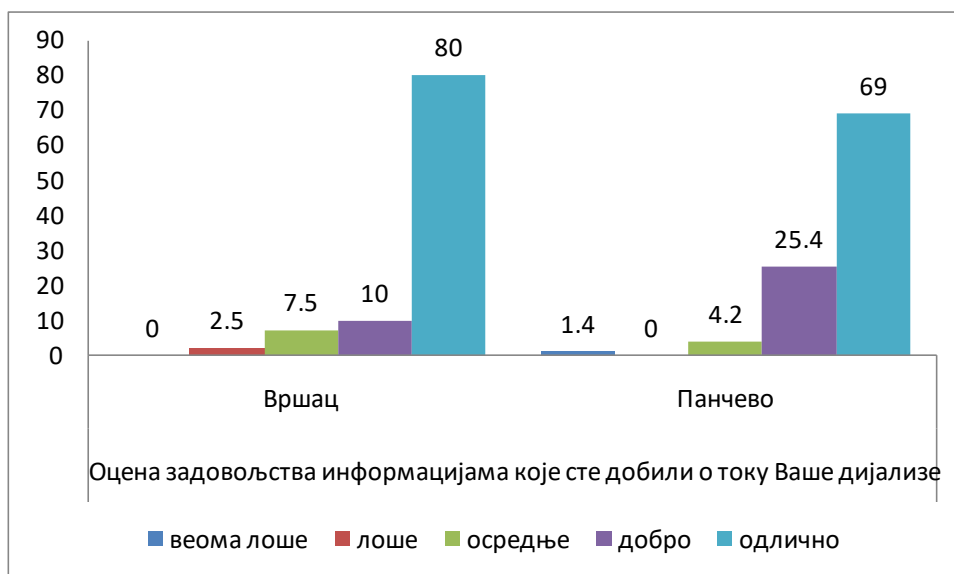
У периоду 2021-2023. године на нивоу Јужнобанатског округа, благо се смањио проценат пацијената који не скраћују /прескачу време одређено за дијализу са 98,6% на 90,8%.



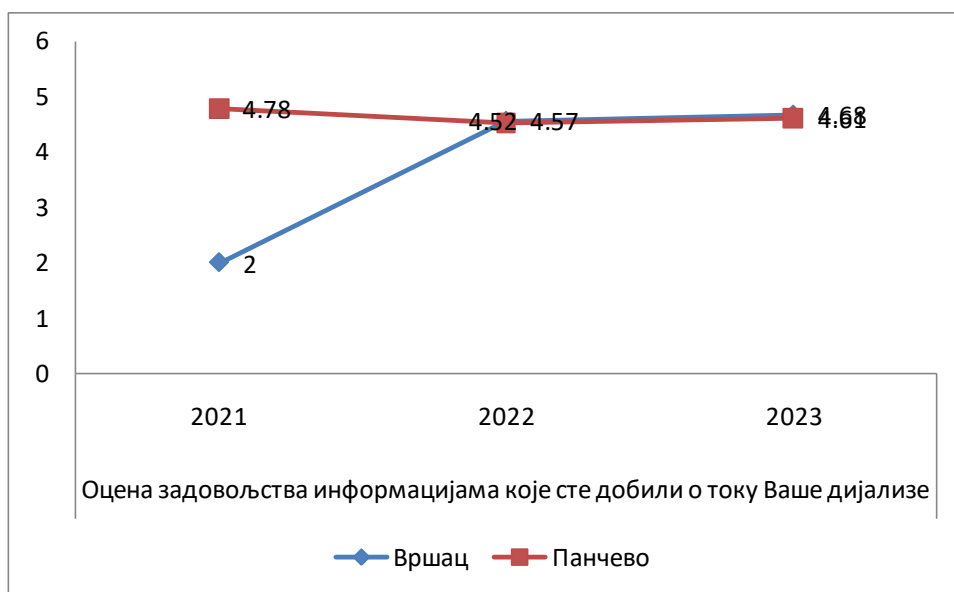
У Општој болници у Вршцу 2,5% оцењује добром оценом а 87,5% одличном, задовољство информацијама које су добили о могућностима дијализе (перитонеална дијализа, хемодијализа и трансплантација), док је одличних оцена код анкетираних испитаника у Општој болници у Панчеву 71,6%, а добрих 20%.



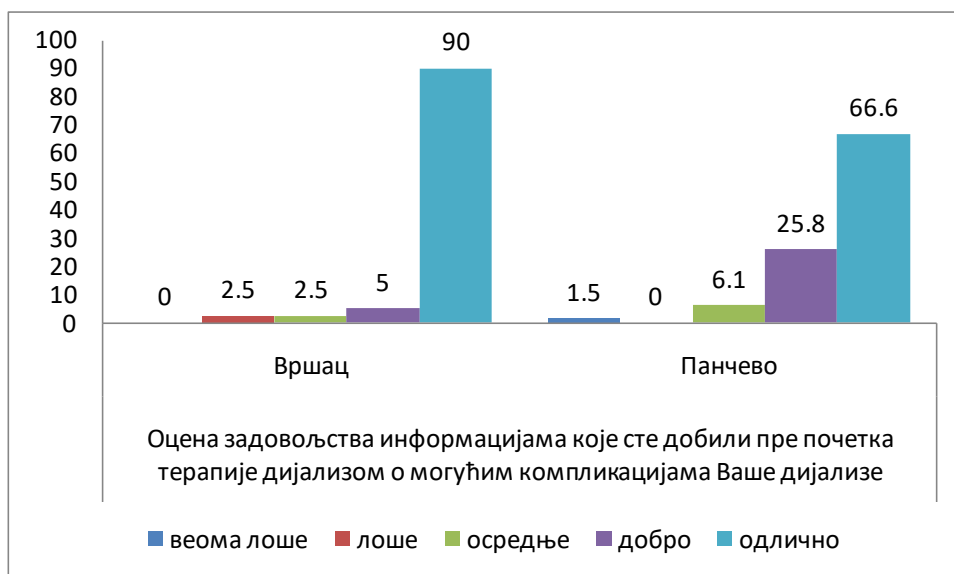
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка дијализе о могућности дијализе се повећала са 4,53 на 4,78, а у ОБ Панчево се смањила са 4,73 на 4,6.



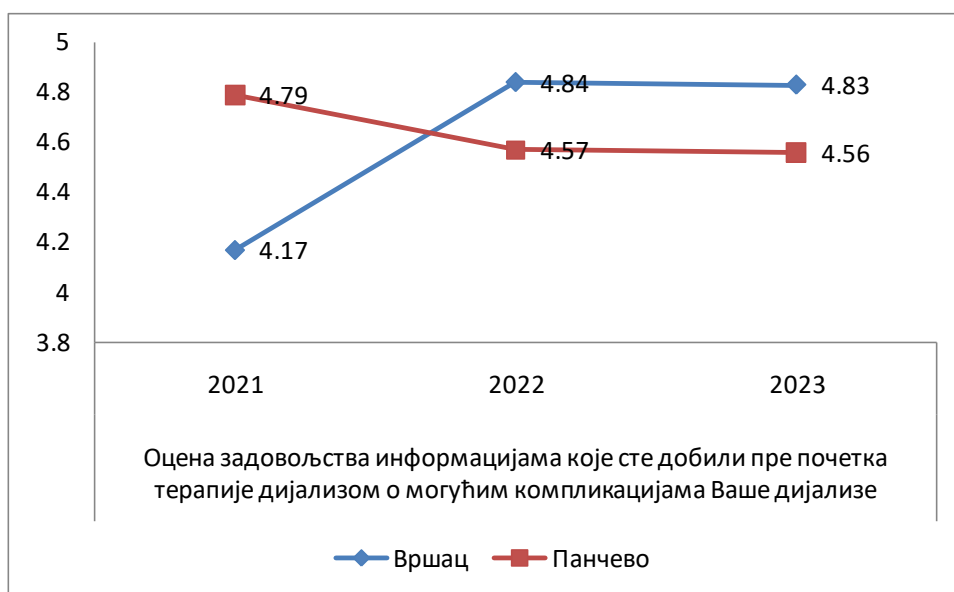
У обе Опште болнице на Одељењу за хемодијализу оцене у вези задовољства информацијама о току њихове дијализе су одличне или добре (у Општој болници у Вршцу 80% и 10% и у Општој болници у Панчеву 69% и 25,4%), док је незадовољно 1,4% испитаника у Панчеву и 2,5% у Вршцу.



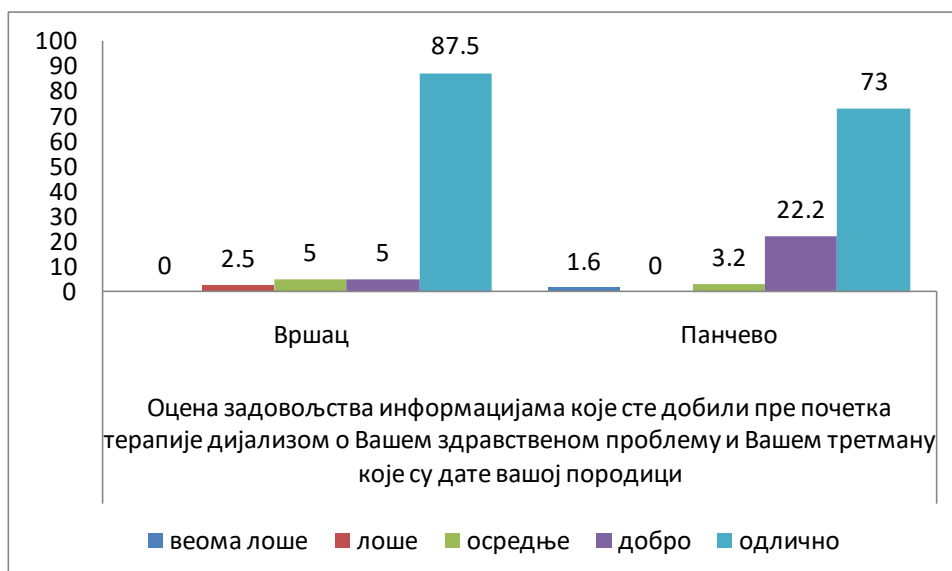
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили о току дијализе се повећала са 2 на 4,57, а у ОБ Панчево се смањила са 4,78 на 4,58.



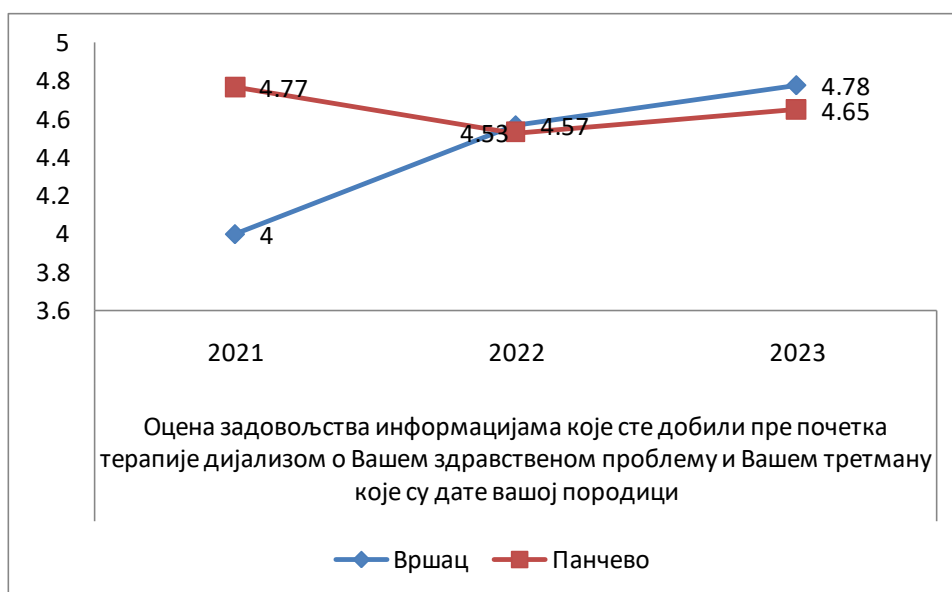
Што се тиче информација о могућим компликацијама дијализе, 5% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу оцењује добром оценом, а 90% одличном. У Општој болници у Панчеву, 66,6% сматра одличним добијање информација пре почетка дијализе о могућим компликацијама, а 25,8% се одлучило за добру оцену.



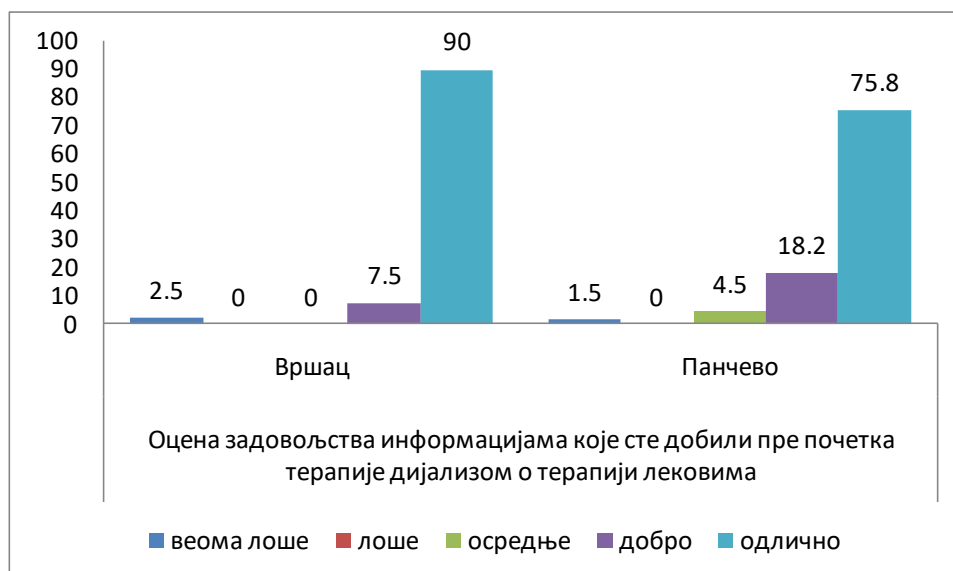
У периоду од 2021-2022. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка дијализе о могућим компликацијама се повећала са 4,17 на 4,84, а у ОБ Панчево се смањила са 4,79 на 4,57.



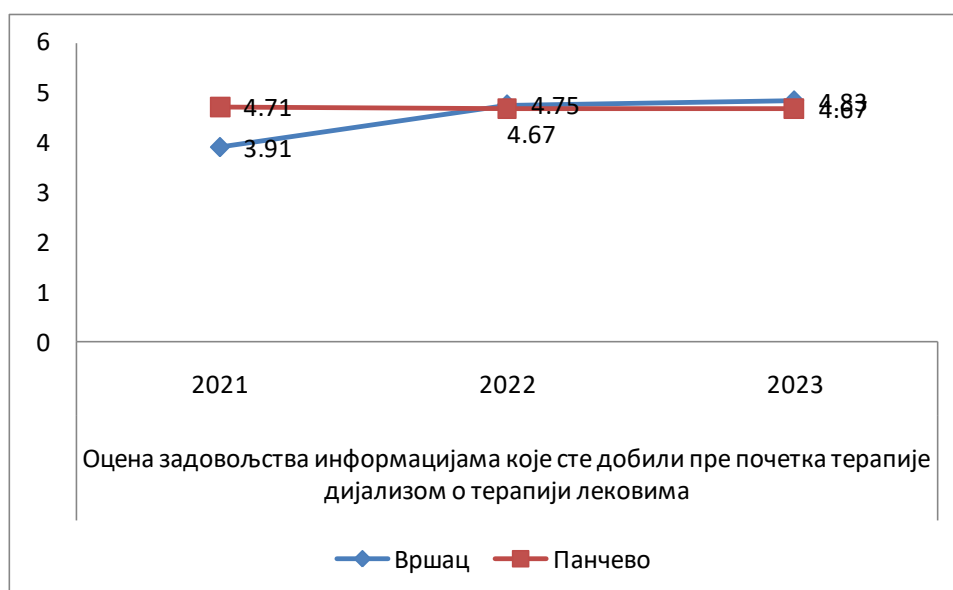
У обе Опште болнице на Одељењу за хемодијализу већина је задовољна информацијама о личном здравственом проблему и третману датом њиховим породицама (5% у Општој болници у Вршцу оцењује ову могућност као добру а 87,5% као одличну), док је у Општој болници у Панчеву 73% корисника дало одличну оцену, а 22,2% добру.



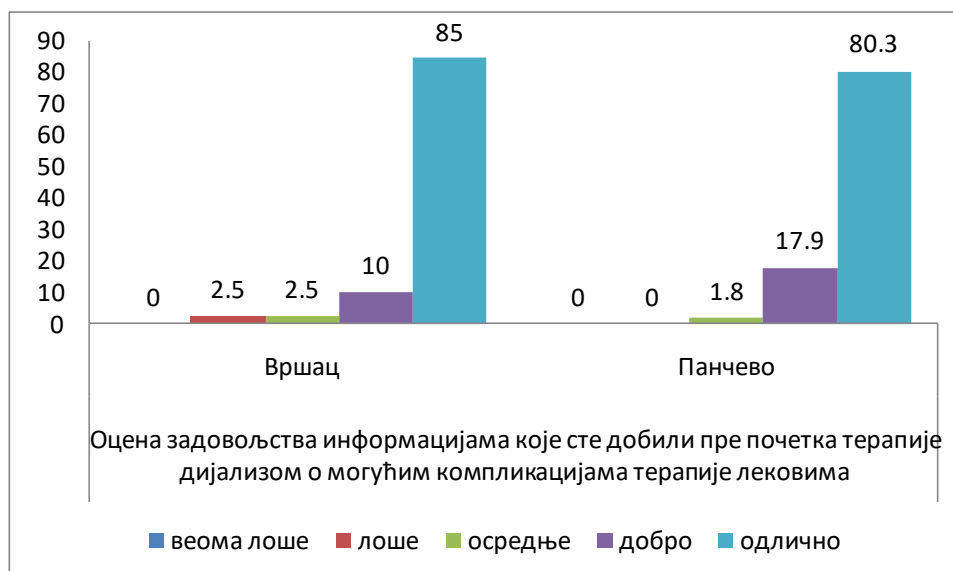
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка дијализе о могућим компликацијама се повећала са 4 на 4,78 а у ОБ Панчево се смањила са 4,77 на 4,65.



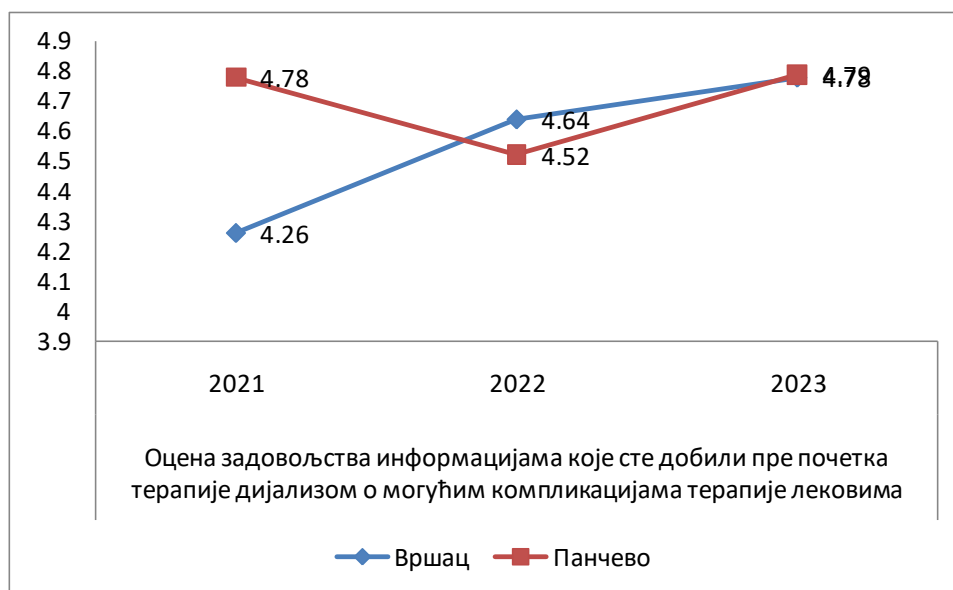
У Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу 7,5% анкетираних корисника добро оцењује информације које су добили пре почетка терапије дијализом о терапији лековима, а 90% као одличну, док је у Општој болници у Панчеву 75,8% анкетираних дало такву оцену. У Општој болници у Панчеву 18,2% сматра да је добијање ових информација добро.



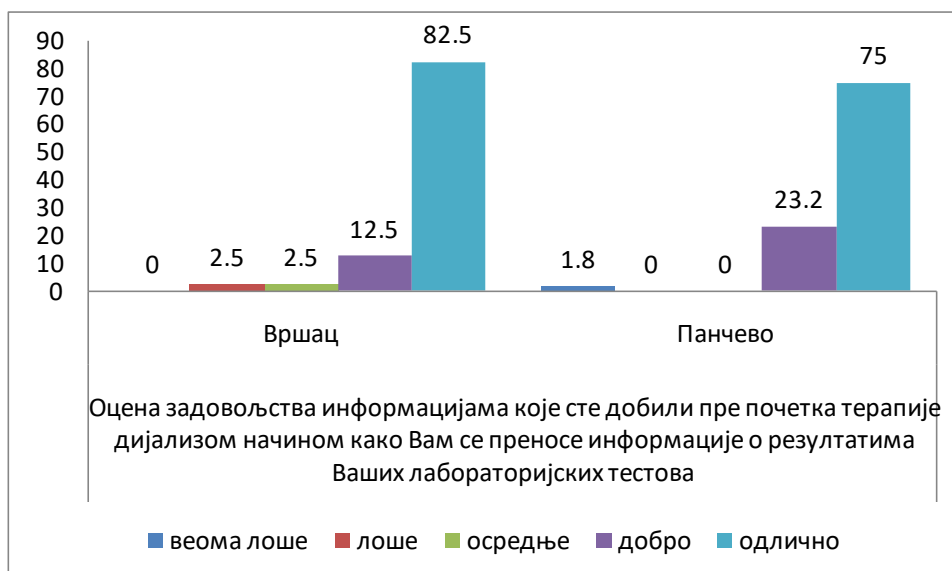
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка дијализе о терапији лековима се повећала са 3,91 на 4,83, а у ОБ Панчево се смањила са 4,71 на 4,67.



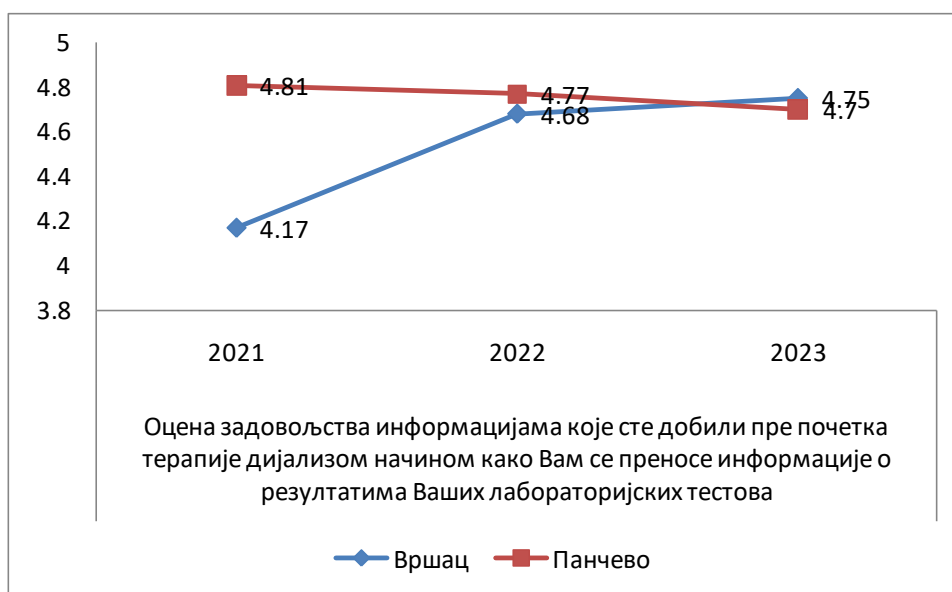
У Општој болници у Вршцу 10% и 85% анкетираних корисника оцењује као одлично и добро задовољство пацијената информацијама које су добили пре почетка терапије о могућим компликацијама терапије лековима. У Општој болници у Панчеву, проценат одличних и добрих оцена је 80,3% и 17,9%.



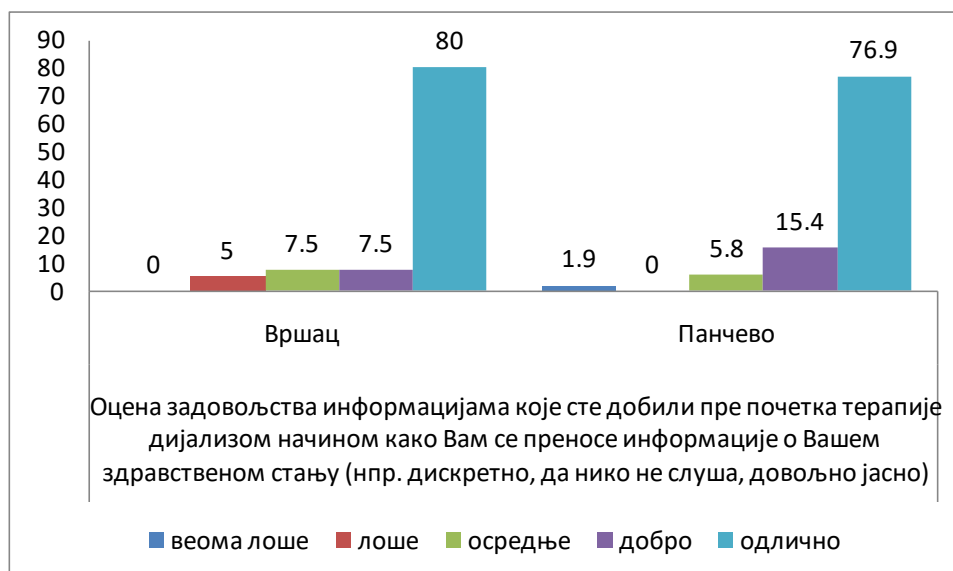
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка дијализе о информацијама које су добили пре почетка терапије о могућим компликацијама терапије лековима повећана је са 4,26 на 4,78, а у ОБ Панчево се није битније мењала.



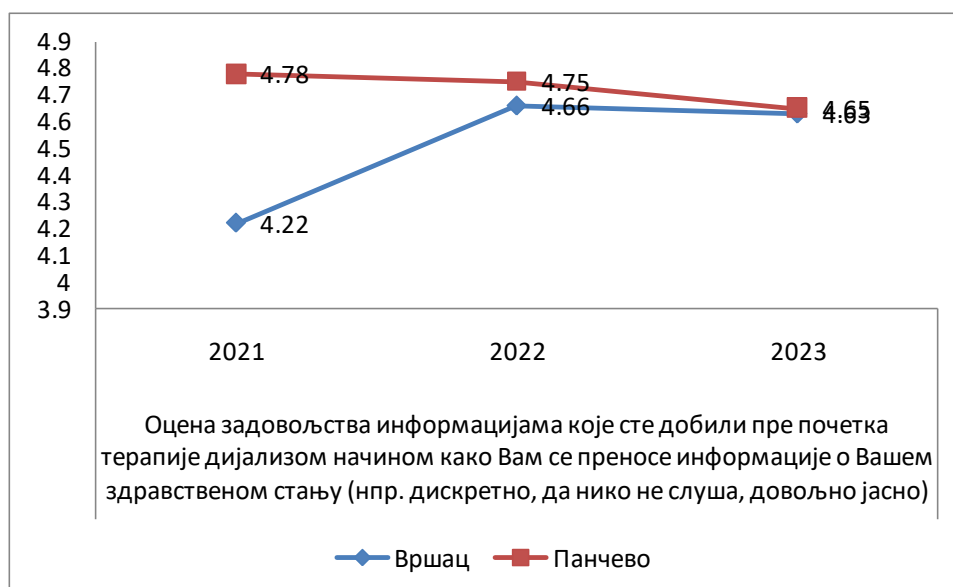
Већина анкетираних корисника је задовољно начином како им се преносе информације о резултатима њихових лабораторијских тестова у обе болнице на Одељењима за хемодијализу (у Општој болници у Вршцу 95% испитаника ову услугу оцењује као одличну или добру, а у Општој болници у Панчеву 98,2 % анкетираних корисника деле овакво мишљење).



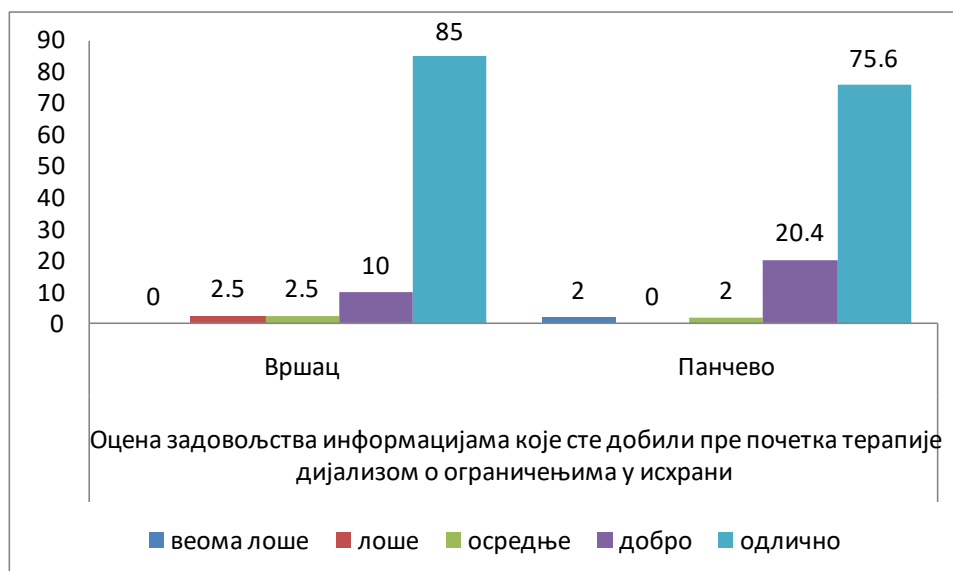
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка дијализе о информацијама о резултатима њихових лабораторијских тестова порасла је са 4,17 на 4,75, а у ОБ Панчево се смањила са 4,81 на 4,75.



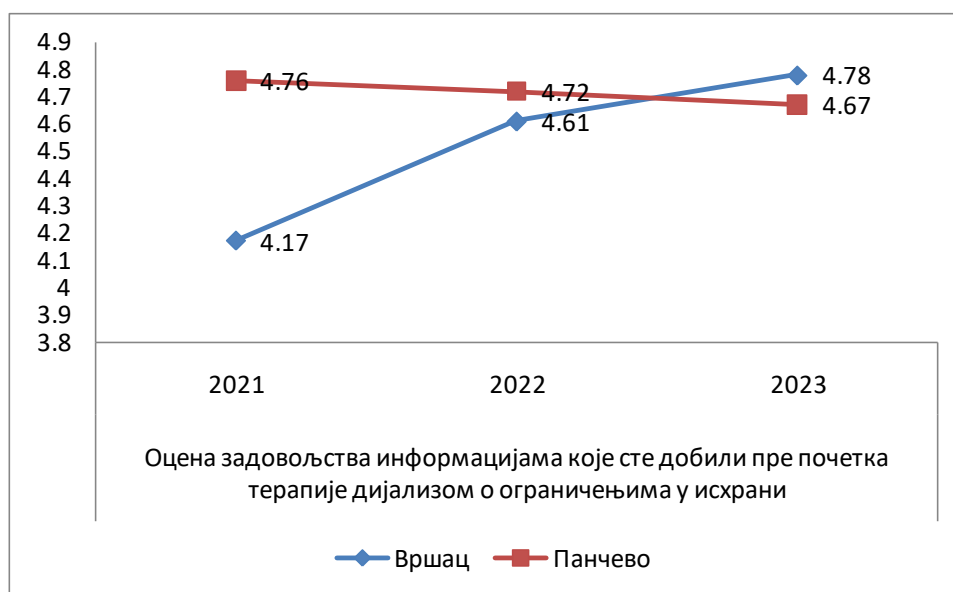
Што се тиче задовољства начином како се преносе информације о личном здравственом стању (нпр. дискретно, да нико не слуша, довољно јасно), у Општој болници у Вршцу анкетирани корисници оцењују добро (7,5%) или одлично (80%), док мало њих (5%) оцењује овакав начин преношења информација лошим. У Општој болници у Панчеву, већина корисника одељења за дијализу су задовољни дискрецијом преношења информација о њиховом здравственом стању, и оцењују је као одличну (76,9%) или као добру (15,4%).



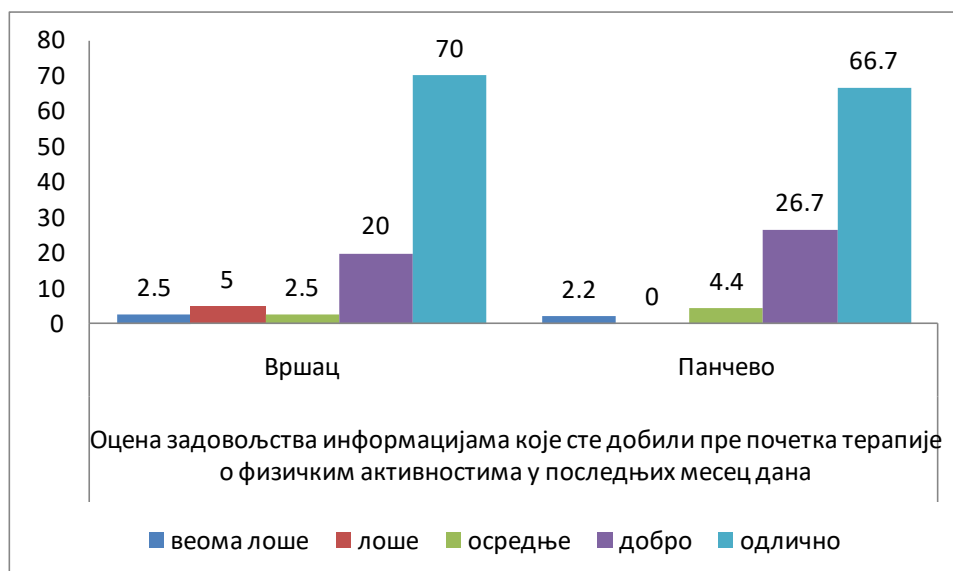
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка дијализе начином како им се преносе информације о њиховом здравственом стању порасла је са 4,22 на 4,65, а у ОБ Панчево се смањила са 4,78 на 4,65.



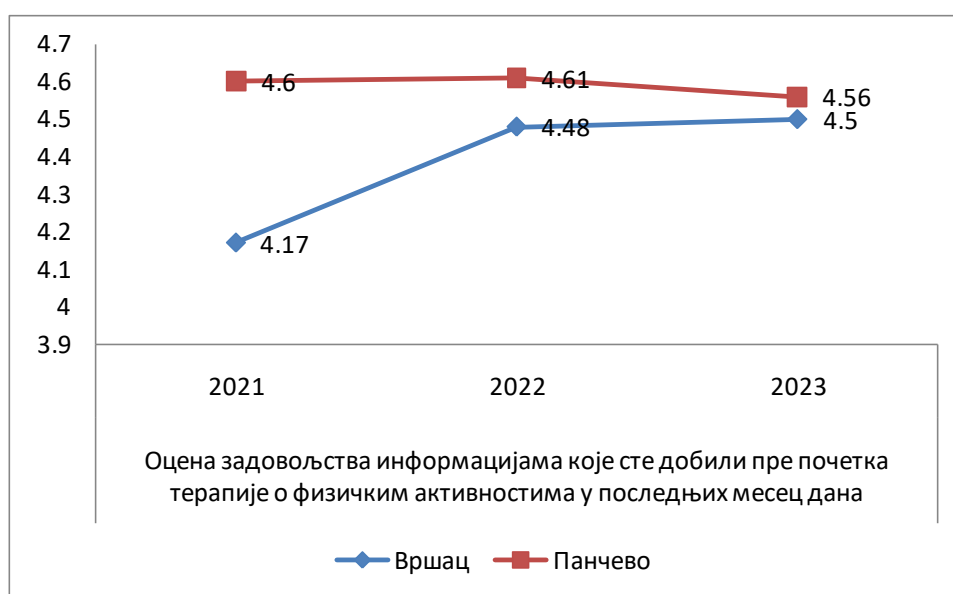
У Општој болници у Вршцу на Одељењу за дијализу 10% сматра да је добијање информација о ограничењима у исхрани добро, док је овај проценат у Општој болници Панчево 20,4%. У Општој болници у Панчеву већина мисли да је пружање ових информација одлично (75,6%), док 85% анкетираних у Општој болници у Вршцу дели исто мишљење.



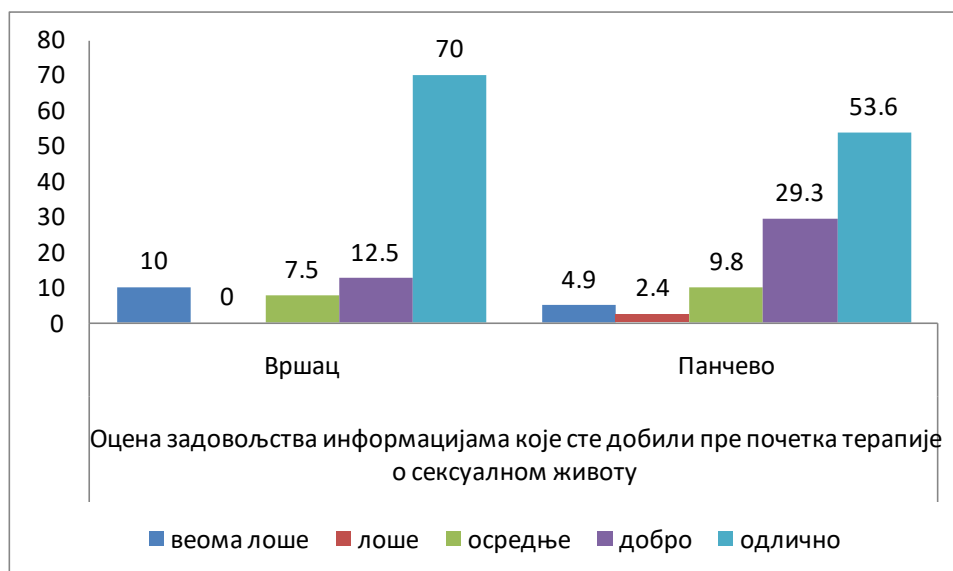
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка терапије дијализом о ограничењима у исхрани је порасла са 4,17 на 4,78, а у ОБ Панчево се смањила са 4,76 на 4,67.



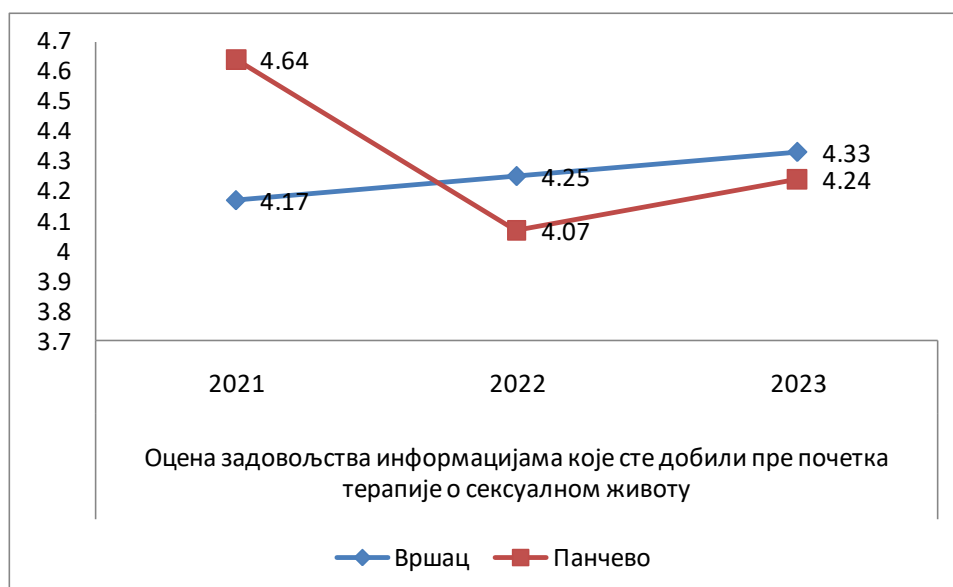
Што се тиче информација које пацијенти добијају о физичким активностима у последњих месец дана, највише је задовољно анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву и сматра да је добијање ових информација добро (26,7%) или одлично (66,7%), као и у Општој болници Вршац где се за овакве оцене одлучило 20% и 70%.



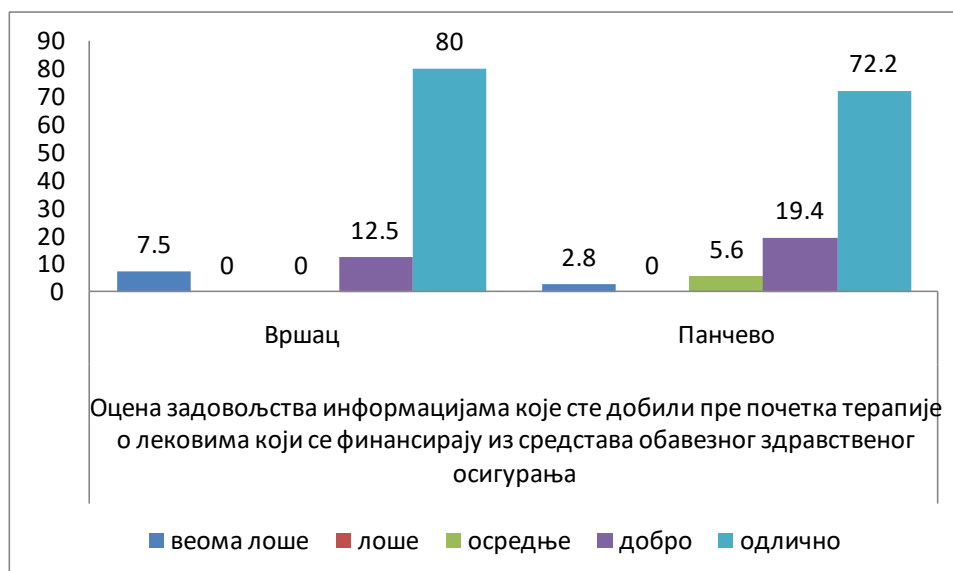
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка терапије дијализом о физичким активностима у последњих месец дана је порасла са 4,17 на 4,5, а у ОБ Панчево се благо смањила са 4,6 на 4,56.



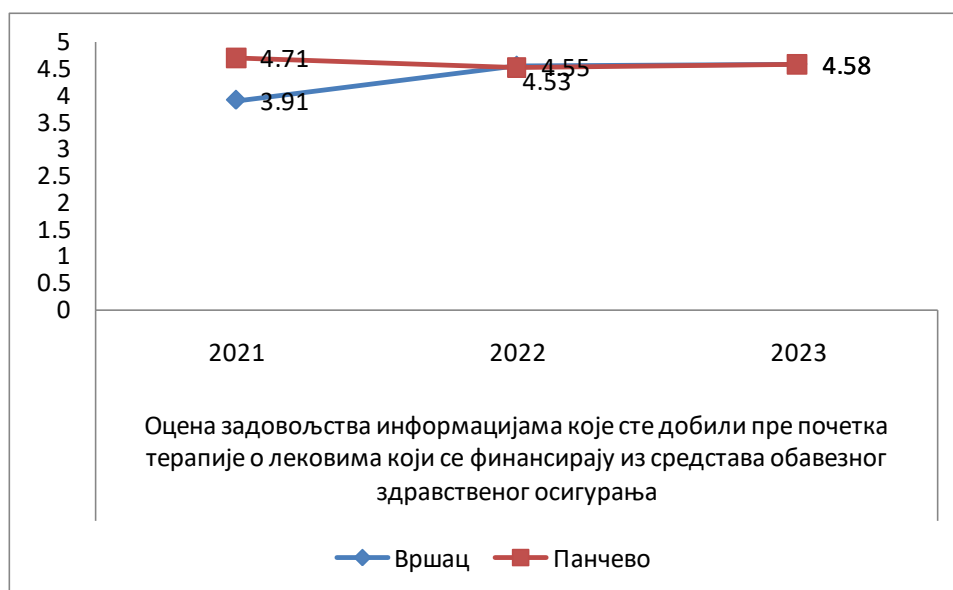
Више од три четвртине анкетираних корисника на Одељењима за хемодијализу у Општој болници у Панчеву је задовољно информацијама које добијају о сексуалном животу (29,3% и 53,6% анкетираних је за пружање ових информација дало добру или одличну оцелу), док је проценат задовољних у Општој болници у Вршцу 70% и 12,5%. У Општој болници у Вршцу, се по овом питању, изјаснило неутрално 7,5% анкетираних, а у Општој болници у Панчеву 9,8% испитаника, а као веома лоше 4,9% испитаника.



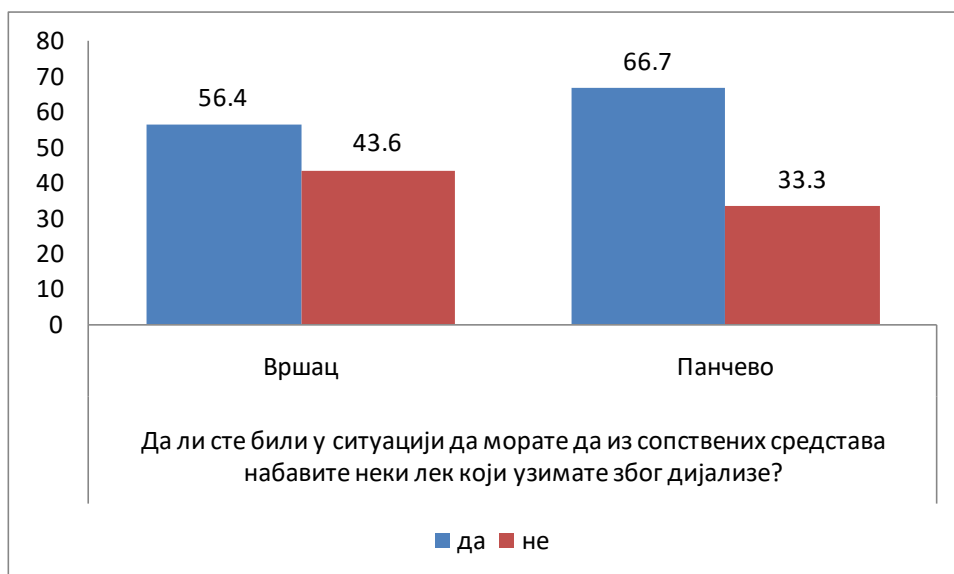
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка терапије дијализом о сексуалном животу је порасла са 4,17 на 4,33, а у ОБ Панчево се смањила са 4,64 на 4,24.



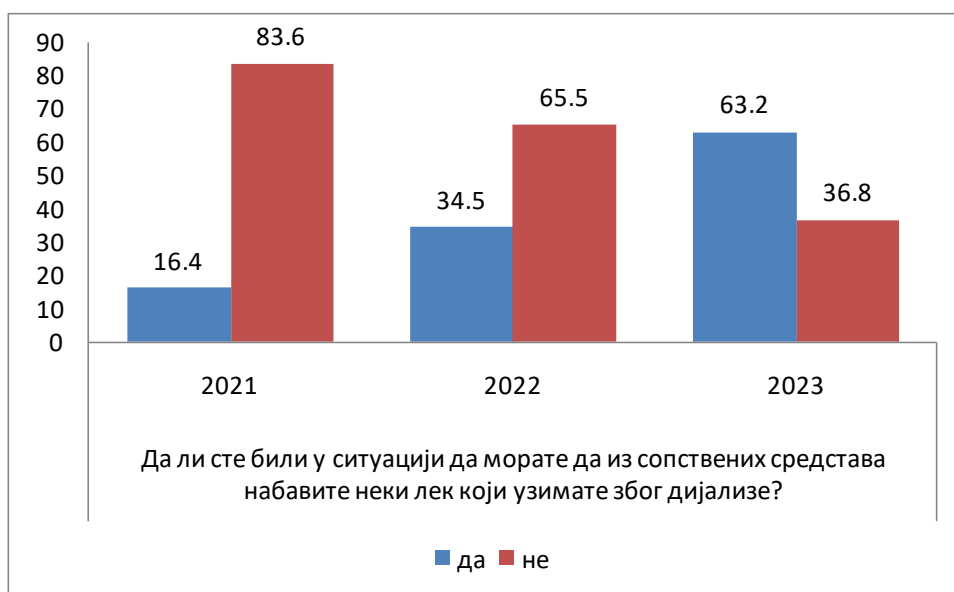
У Општој болници у Вршцу 12,5% анкетираних, а у Општој болници у Панчеву 19,6% анкетираних даје добру оцену у вези задовољства информацијама које добијају пре почетка терапије о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања. 80% анкетираних у Општој болници у Вршцу сматра пружање ових информација одличним, а у Општој болници у Панчеву проценат одличних оцена је око три четвртине (72,2%). Мало је незадовољних, тј. оних који су се одлучили за лоше оцене (у Општој болници Панчево 2,8% и у Општој болници Вршац 7,5%).



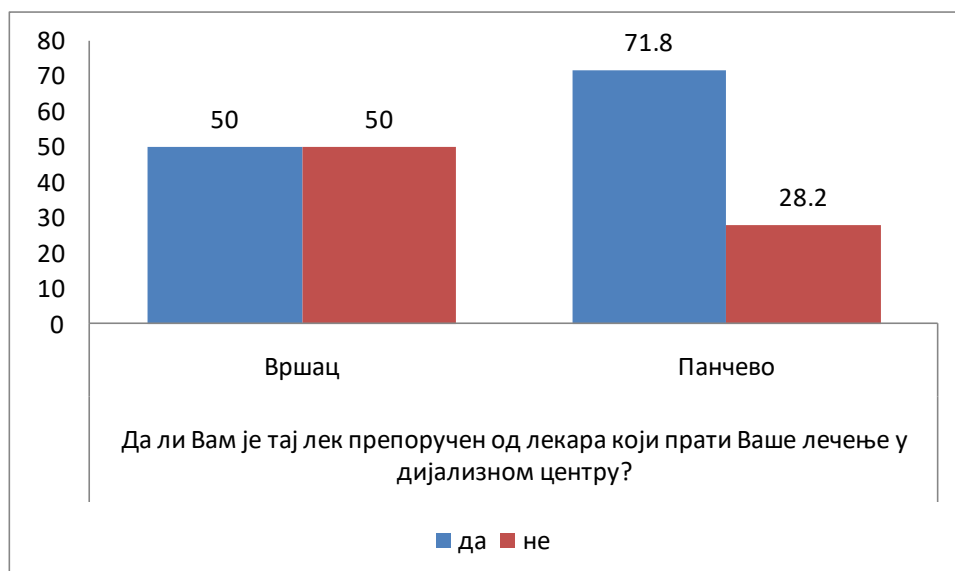
У периоду од 2021-2023. године у ОБ Вршац оцена задовољства пацијената информацијама коју су добили пре почетка терапије дијализом о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања је порасла са 3,91 на 4,58, а у ОБ Панчево се смањила са 4,71 на 4,58.



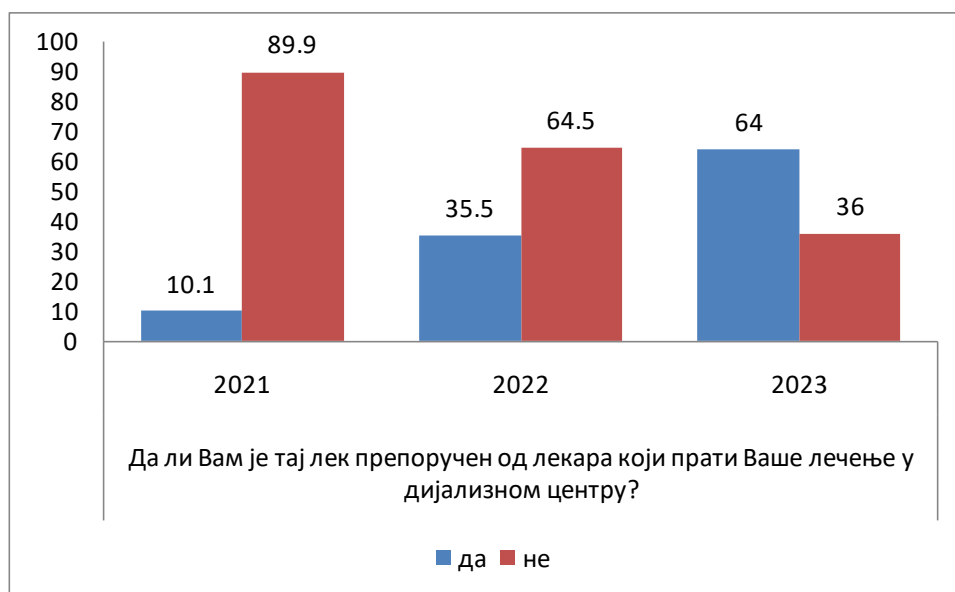
Већина анкетираних корисника на Одељењима за хемодијализу у обе Опште болнице није била у ситуацији да из сопствених средстава набавља неке лекове које узима због дијализе (у Општој болници у Вршцу 56,4% и у Општој болници у Панчеву 66,7%), док је мањи проценат анкетираних био у таквој ситуацији (у Општој болници у Вршцу 43,6% и у Општој болници Панчево 33,3%).



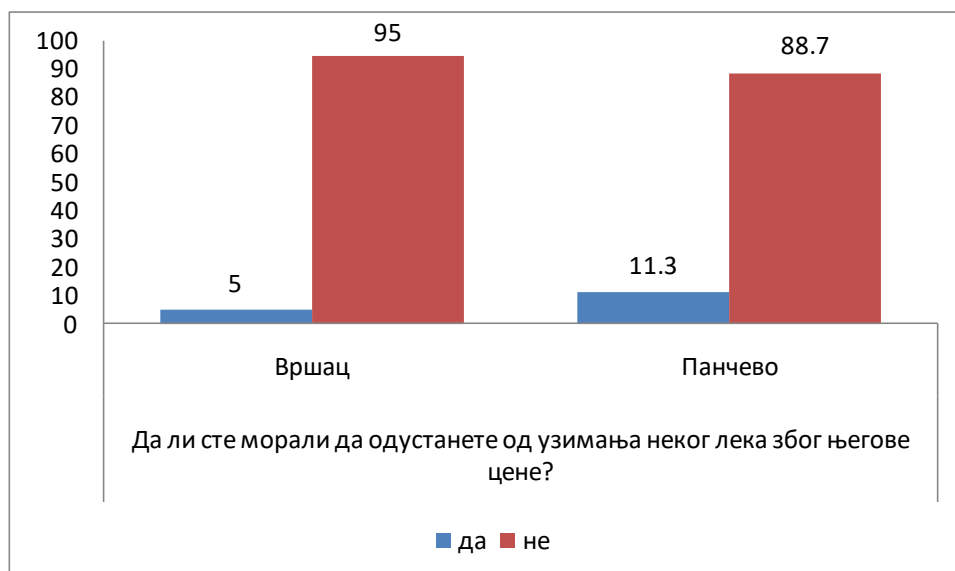
На нивоу округа током 2021-2023. године порастао је проценат пацијената на дијализи који су морали из сопствених средстава набавити лек који узимају због дијализе са 16,4% на 63,2%.



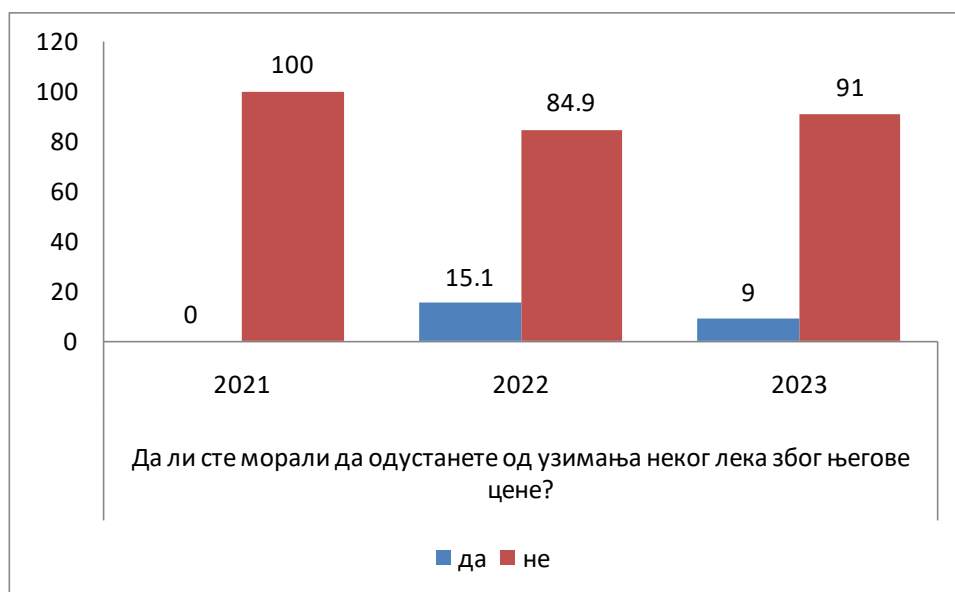
Лек који су пацијенти морали сами да набаве није био препоручен од стране лекара који прати њихово лечење у дијализном центру код 50% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу, и код 28,2% анкетираних корисника у Општој болници Панчево.



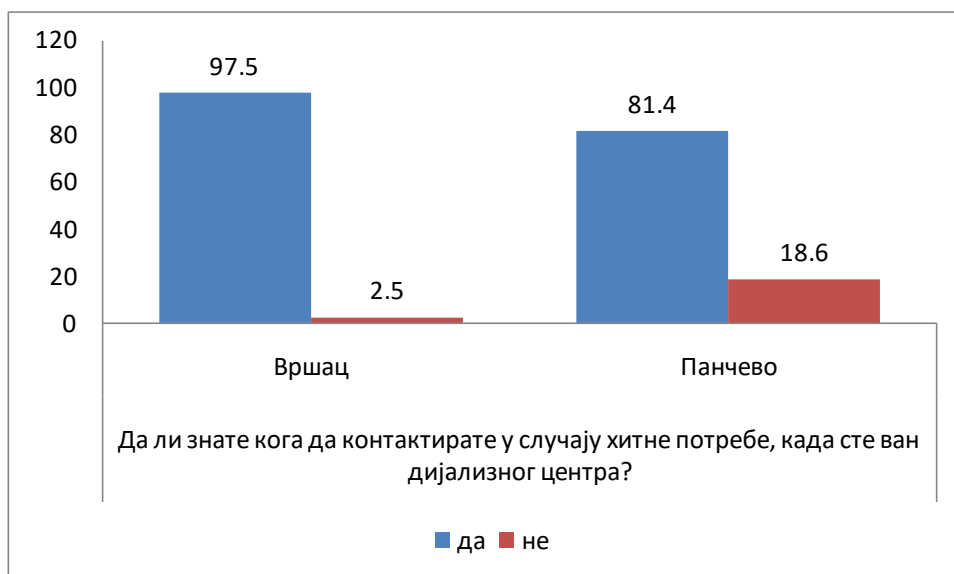
На нивоу округа током 2021-2023. године порастао је проценат пацијената на дијализи којима је препоручен такав лек од лекара који прати лечење пацијената 10,1% на 64%.



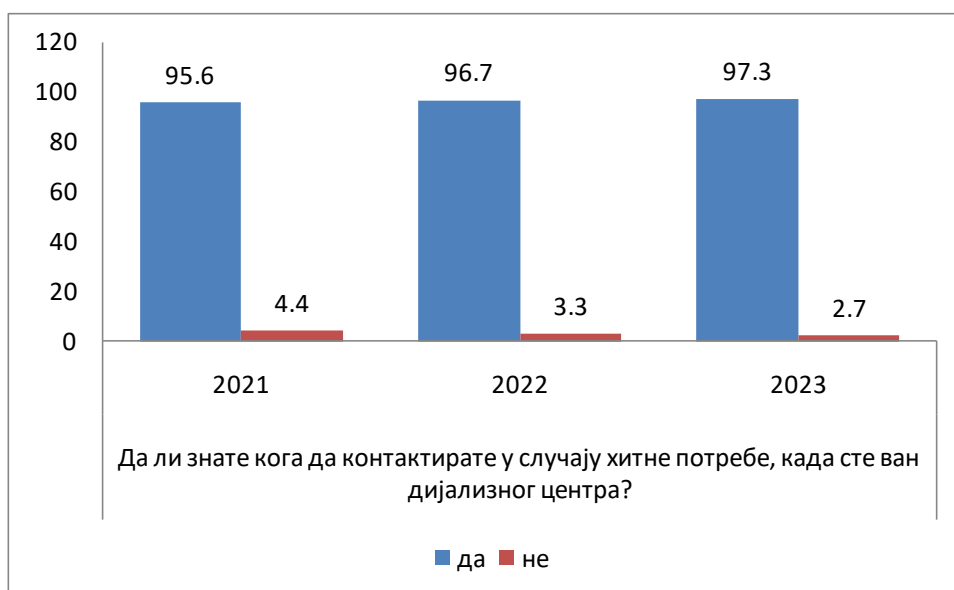
Од узимања неког лека због његове цене је морало да одустане 5% анкетираних корисника у Општој болници Вршац и 11,3% пацијената из Опште болнице у Панчеву.



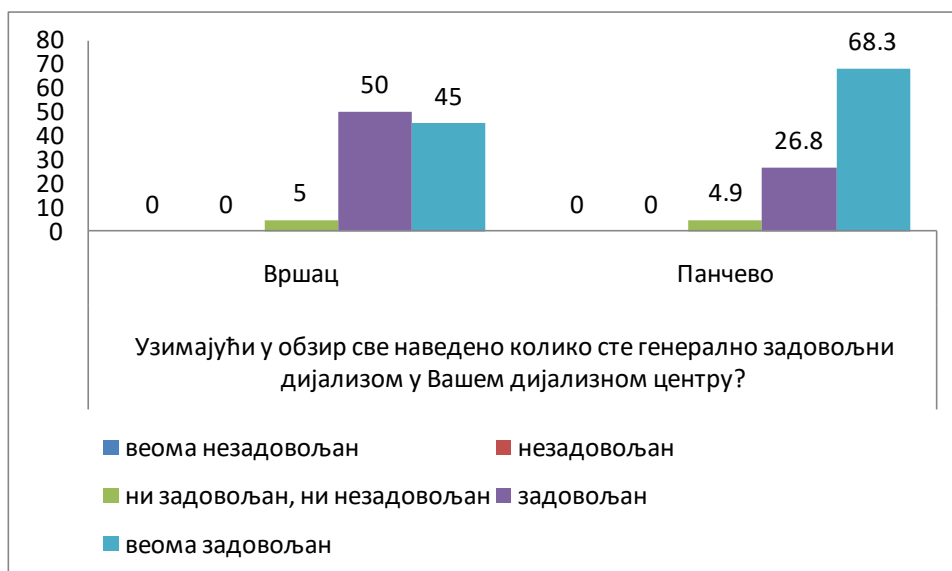
На нивоу округа током 2021-2023. године порастао је проценат пацијената на дијализи који су морали да одустану од препорученог лека због његове цене са 0% на 9%.



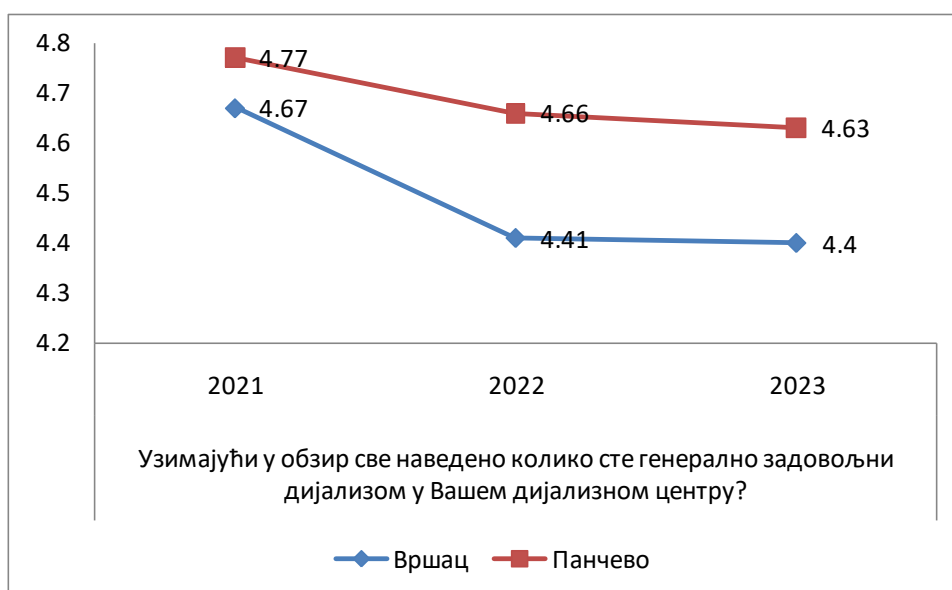
У Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу 97,5% анкетираних корисника зна кога да контактира у случају хитне потребе када су ван дијализног центра, док би 81,4% анкетираних у Општој болници у Панчеву знало коме да се обрати. Проценат испитаника који не знају кога да контактирају у Општој болници Вршац је 2,5% а у Општој болници у Панчеву износи 18,6%.



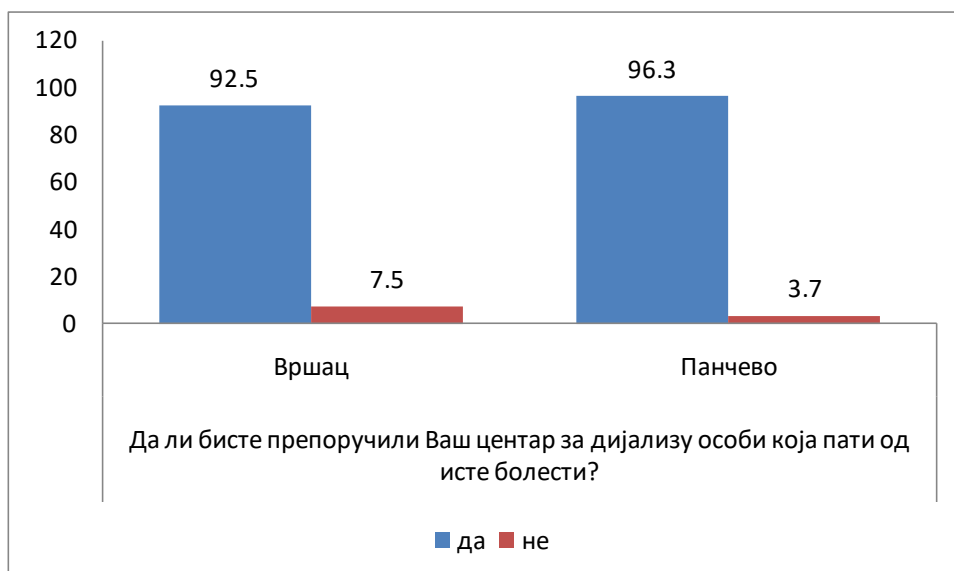
На нивоу округа током 2021-2023. године порастао је проценат пацијената на дијализи који знају кога да контактирају у случају хитне потребе кад су ван дијализног центра са 95,6% на 97,3%.



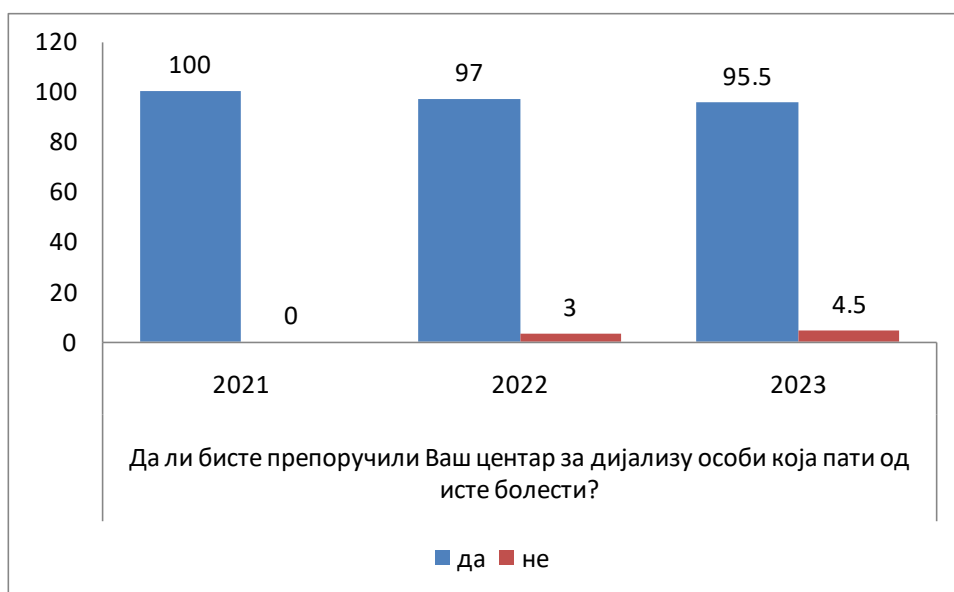
Анкетирани корисници на Одељењима за хемодијализу у обе опште болнице су генерално задовољни дијализом у њиховом дијализном центру, па је тако 50% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу задовољно, а 45% веома задовољно, док је у Општој болници у Панчеву већина анкетираних веома задовољна (68,3%), а преостали корисници (26,8%) су задовољни и 4,9% је неопредељених по овом питању.



Узимајући у обзир све наведено у ОБ Вршац оцена генералног задовољства пацијената у њиховом дијализном центру у 2023. години је 4,4, што је нешто ниже него 2021. године када је била 4,67, док је наведена оцена у ОБ Панчево 4,63 у 2022. години, што је ниже од оцене у 2021. години (4,77).



У Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу 92,5%, а у Општој болници у Панчеву, 96,3% анкетираних корисника би препоручило њихов центар за дијализу особи која пати од исте болести.



У периоду од 2021-2023. године смањено се незнатно проценат испитаника, пацијената на дијализи који се лече на територији Јужнобанатског округа, а који би препоручили центре за дијализу на којима се лече особама које пате од исте болести са 100% на 95,5%, што је и даље доминантна већина испитаника.

ЗАКЉУЧАК

Анализом добијених резултата из анкете за истраживања задовољства корисника стационарном здравственом заштитом који користе одељење дијализе, може се закључити да углавном сви анкетирани корисници иду на дијализу у своју матичну установу.

У Општим болницама у Вршцу и Панчеву, анкетирани као транспорт до одељења углавном користе приватни аутомобил или организовани превоз установе у којој се обавља дијализа. Превозом је већина задовољна, као и временом које проведу у превозу од куће до дијализног центра/одељења. Одговарају им и услови на паркинг простору, а у самој згради задовољни су приступу лифту, и приступу и опреми која им је неопходна уколико им треба помоћ за кретање.

Већина анкетираних корисника је задовољна радним временом дијализног центра, могућношћу да бирају дане за хемодијализу, као и да бирају периоде дана (смену) када ће доћи на дијализу.

Условима у погледу простора током дијализе, већина анкетираних је задовољна у обе опште болнице. Задовољни су расположивим простором и простором за одмор, температуром и осветљењем просторије, као и новоом буке.

Анкетирани корисници у обе болнице имају мање замерки на инсталације у фотели или дијализној постељи, као и лаганим оброком који им се послужује у ОБ Вршац. Забавом коју могу да користе током дијализе, задовољнији су анкетирани корисници у Општој болници у Вршцу. Приступ гардероби и тушевима већини пацијената одговара, такође су задовољни условима у чекаоници и гардероби. Нешто мање од једне половине анкетираних у Општој болници Вршац сматра услове у тоалетима лошим. Проценат пацијената који су незадовољни овим аспектом је знатно нижи у Општој болници у Панчеву.

Већина анкетираних корисника у обе опште болнице је задовољна сестринском негом која се односи на време које им медицинска сестра посвети за слушање, хитном одазивању на њихов позив, могућношћу да постављају питања, пажњом која се посвећује њиховој болести и болу, као и пажњом која се односи на њихово мишљење. Нешто више испитаника из ОБ Панчево је задовољно по питањима која разматрају однос лекара према пацијентима.

Корисници хемодијализе обе опште болнице су задовољни својим учешћем у доношењу одлука у лечењу, лекарским прегледима, добијању консултација, поштовањем интиме током прегледа, али и приступу личној документацији када то пожеље.

Већи број испитанока из ОБ Вршац добро подноси дијализу, корисници се придржавају савета лекара, редовно узимају лекове и не прескачу време које је одређено за дијализу.

Информацијама које су добили пре почетка дијализе, анкетирани корисници су углавном задовољни. Те информације се односе на могућност дијализе, току дијализе, компликацијама, терапија лековима, исхрани, физичким активностима, сексуалном животу и лековима.

Више од половине испитаника из ОБ Вршац је била у ситуацији да мора из својих сопствених средстава да набави неки лек који узима због дијализе, док је две трећине испитаника из ОБ Панчево наводе да су чешће били у таквој ситуацији и да су им такви лекови били препоручени од лекара. Ипак, само мањи проценат анкетираних наводи да су морали и да одустану од узимања таквих лекова због њихове цене.

У обе опште болнице огромна већина пацијената зна кога да позове у случају хитне потребе.

Већина анкетираних корисника у обе опште болнице су оцену укупног задовољства дијализом оценили као задовољни или веома задовољни и препоручили би њихов центар за дијализу другој особи која пати од исте болести.

Из напред изнетог закључка, намеће се и предлог мера за унапређење задовољства корисника стационарном здравственом заштитом у области дијализе: пријем неопходног здравственог кадра, занављање опреме и континуирано побољшање организације рада, побољшање услова и хигијене у тоалетима. Такође, у складу с могућностима оснивача побољшати и унапредити просторне капацитете и опремити их са свим неопходним садржајима, како би боравак корисника на дијализи био што пријатнији и хуманији.

Препорука је да се у План унапређења квалитета рада сваке стационарне здравствене установе, уграде опште мере и активности на унапређењу задовољства корисника здравственом заштитом.

Начелник Центра за промоцију здравља, за анализу,
планирање, организацију здравствене заштите,
информатику и биостатистику у здравству

др Александра Перовић
спец. социјалне медицине

ВД ДИРЕКТОРА ЗАВОДА

Прим. др Љиљана Лазих
спец. социјалне медицине