
**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 ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2024. ГОДИНИ**

Број: 05-250/2-2025

Датум: 02.04.2025. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЛЕЧЕЊА ХРОНИЧНИМ ПРОГРАМОМ ДИЈАЛИЗЕ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2024. 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:

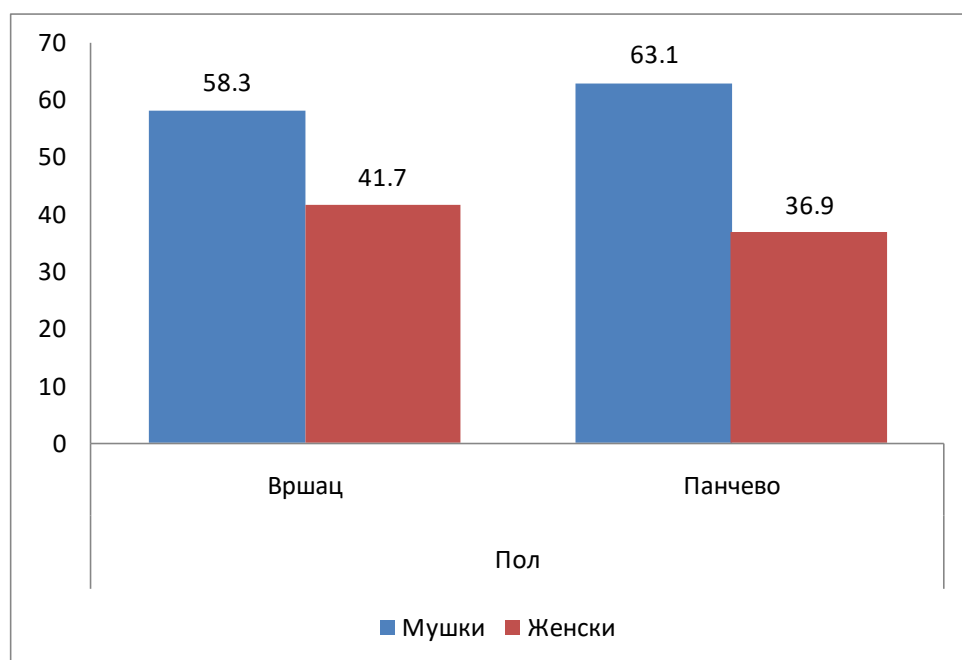
- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним 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.

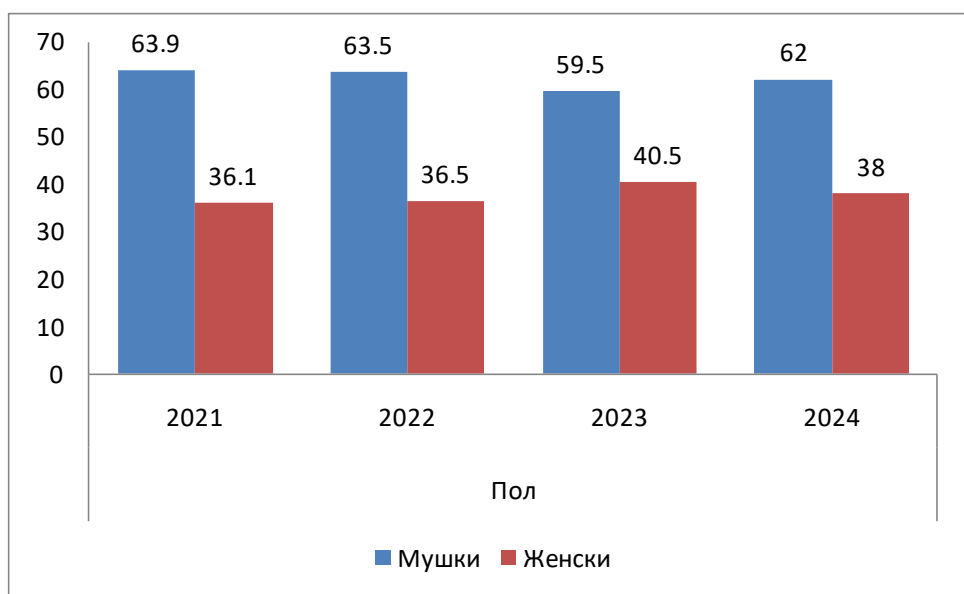
Истраживање задовољства корисника у Општој болници Вршац спроведено је међу пацијентима који су у периоду од 25.11. - 30.11.2024. године користили услуге одељења за хемодијализу. Број дијализираних пацијената у току тог периода је био 42, број подељених упитника 24, и попуњене упитнике је вратило свих 24 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 25.11 - 30.11.2024. године користили услуге одељења за лечење хроничним програмом дијализе. На одељењу је у току те недеље дијализирано 84 пацијената, свим пацијентима су подељени упитници, и 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.

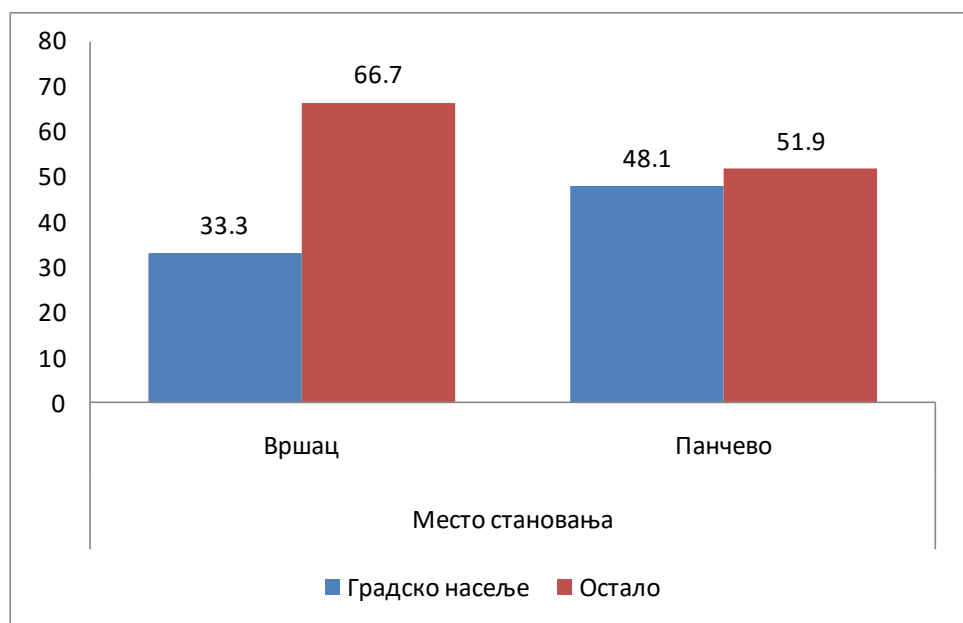
СТАЦИОНАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА ИЗ ОБЛАСТИ ХЕМОДИЈАЛИЗЕ



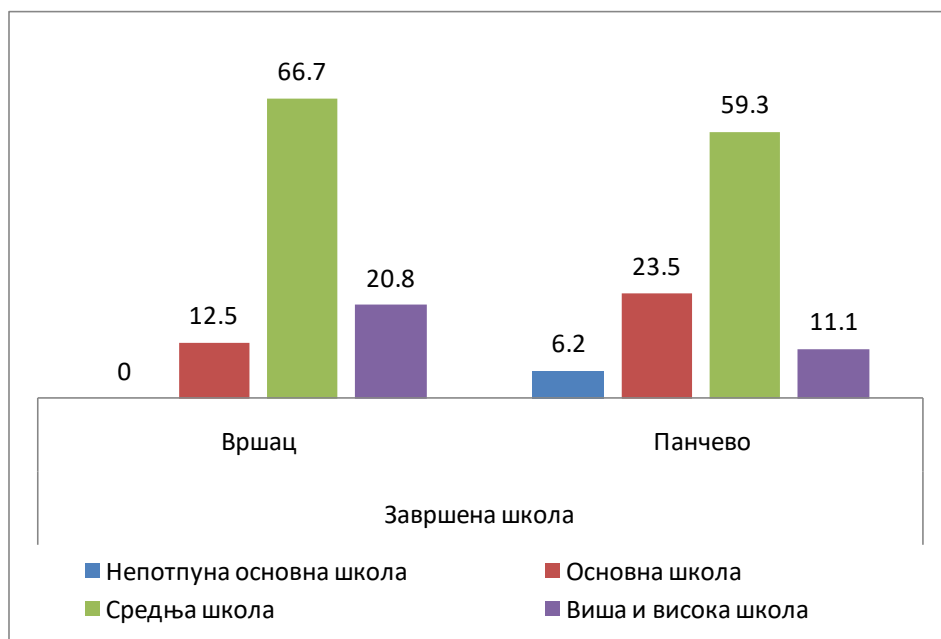
У Општој болници у Вршцу је скоро три петине анкетираних мушког пола, а 41,7% женског пола, док је у Општој болници у Панчеву било 63,1 % анкетираних мушкараца и 36,9% жена.



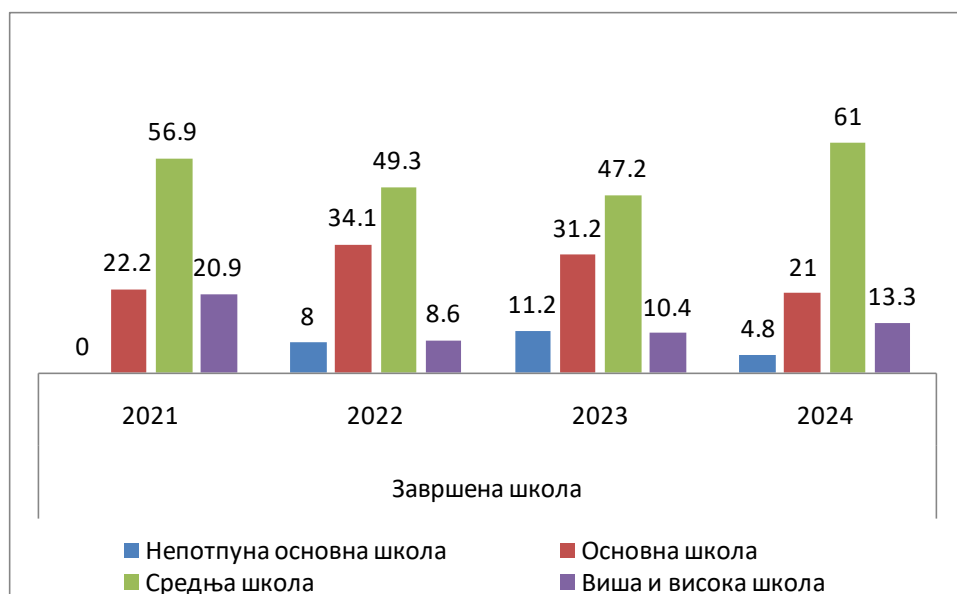
У Јужнобанатском округу је у односу на претходни период од 2021- 2023. године и током 2024. године анкетирани приближно исти број особа мушког и женског пола.



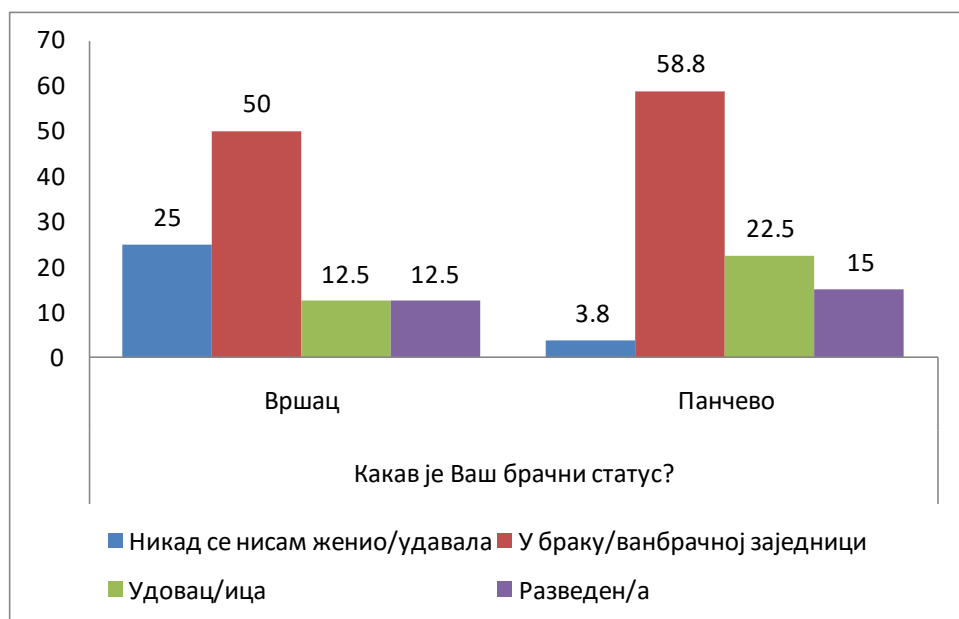
У Општој болници у Вршцу је трећина испитаника из градског насеља, а две трећине из осталих, док је на програму дијализе у Општој болници Панчево нешто већи удео анкетираних из осталих насеља (51,9%).



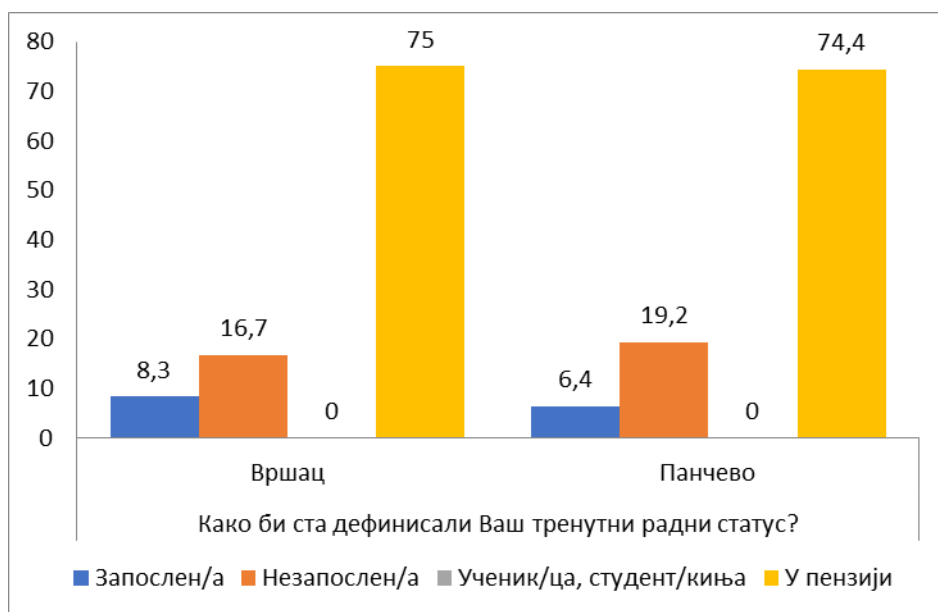
У Општој болници у Вршцу осмина анкетираних корисника је са завршеном основном школом, око петина је са високом и вишом школом, а две трећине је са завршеном средњом школом. У Општој болници Панчево три петине испитаника је са средњом школом, око четвртина са основном школом, сваки девети са високом и вишом школом, док је 6,2% са непотпуном основном школом.



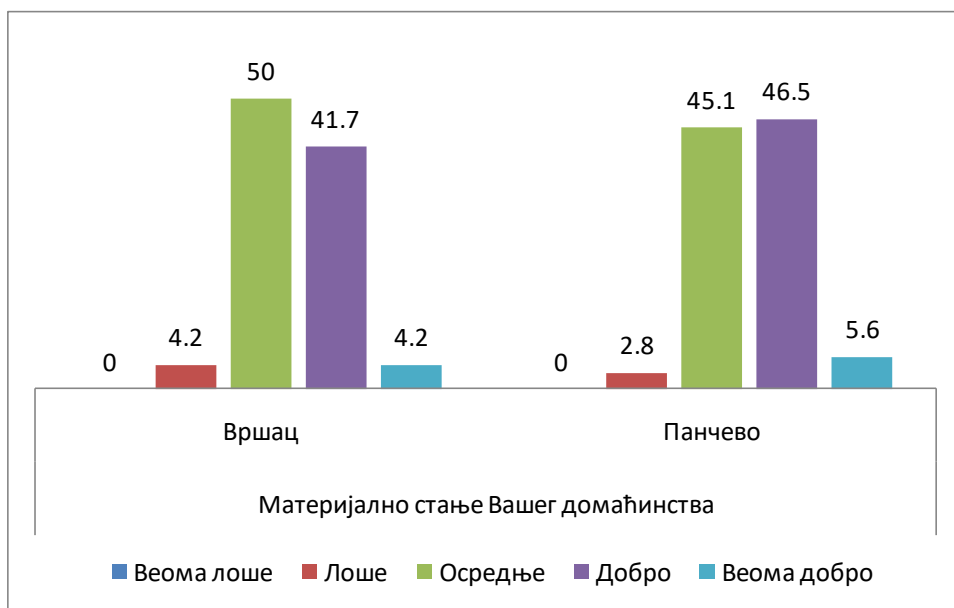
У Јужнобанатском округу у односу на 2021. годину, у 2024. години је повећан проценат анкетираних који су завршили средњу школу (са 56,9% на 61%). Број особа са завршеном вишом и високом школом је смањен (са 20,9% на 13,3%), док се процентат особа са завршеном основном школом смањио (са 22,2% на 21%). У току 2021. године није било анкетираних корисника дијализе са непотпуном основном школом, док их је у 2024. години било 4,8%



У Општој болници у Вршцу половина анкетираних корисника је у браку /ванбрачној заједници, по осмина су удовци/удовице, а четвртина се никад није женила/удавала. У Општој болници Панчево скоро три петине испитаника је у браку /ванбрачној заједници, око четвртина су удовци/удовице, 15% су разведени, а 3,8% се никад нису женили/удавали.

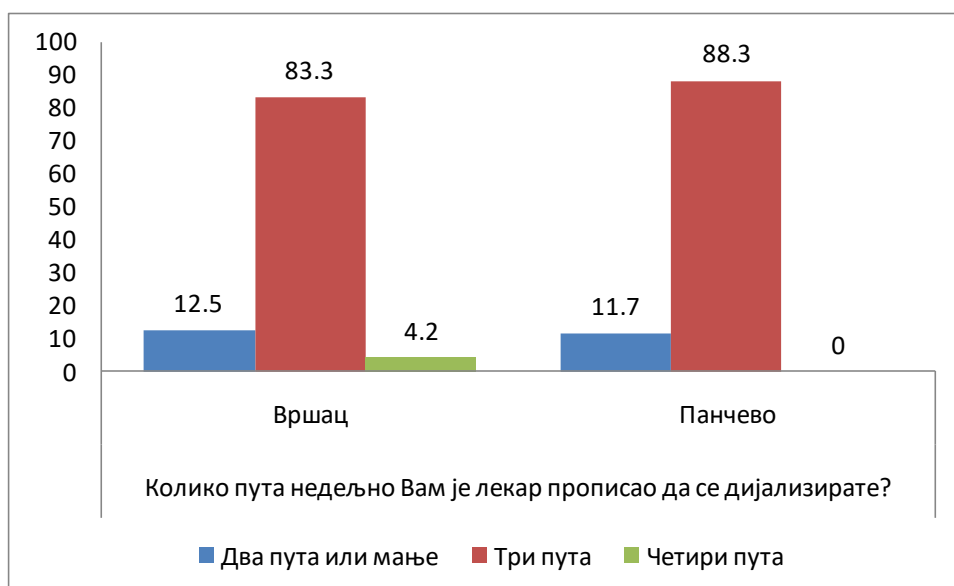


Око три четвртине испитаника су у Општој болници у Вршцу пензији, сваки шести је незапослен, док је 8,3% запослено. У Општој болници Панчево такође око четвртине испитаника је у пезији, скоро сваки пети је незапослен, а 6,4% су запослени.

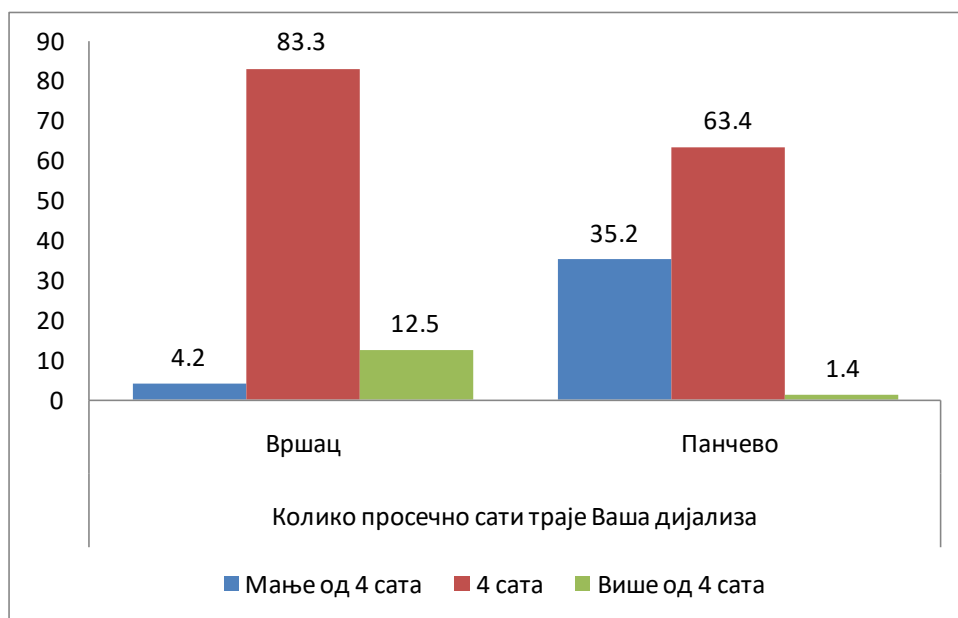


Већина анкетираних корисника на одељењима за хемодијализу обе Опште болнице оцењује материјални положај своје породице као осредњи или добар (50 % у Општој болници Вршац и 45,1% у Општој болници Панчево сматра свој материјални положај осредњим, а 41,7% испитаника у Вршцу и 46,5% у Панчеву сматра своје материјално стање добрим). Са лошим материјалним стањем је 4,2% испитаника у Општој болници у Вршцу и 2,8% у Општој болници у Панчеву, док је у Општој болници у Вршцу 4,2 % испитаника веома доброг материјалног стања, док се у Општој болници тако изјаснило 5,6% испитаника износио 52,8%, док је у 2024. години, 46,3%), док се проценат анкетираних са добрим и веома добрим материјалним стањем повећао, а са лошим и веома лошим смањено.

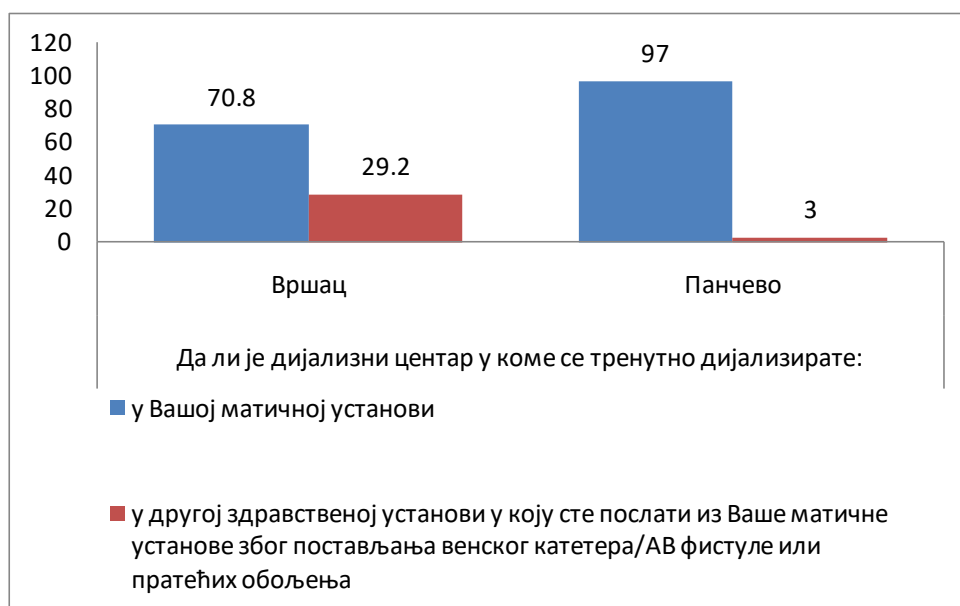
Просечна вредност за број година проведених на хроничном програму дијализе је током 2024. године износила 5,47 година.



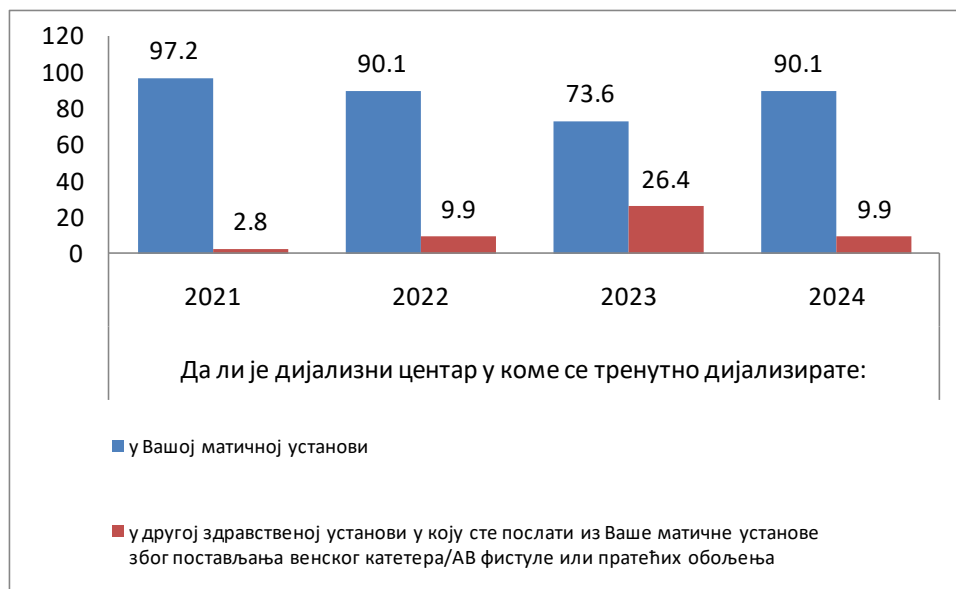
У Општој болници Вршац 83,3% пацијената је изјавило да им је лекар прописао три пута да се дијализира, док је у Општој болници Панчево таквих пацијената 88,3%. Сваки осми пацијент у Вршцу је имао прописане 2 дијализе или мање, а 4,2% је имало четири пута недељно. У Панчеву је 11,7% пацијената имало два пута или мање дијализа недељно.



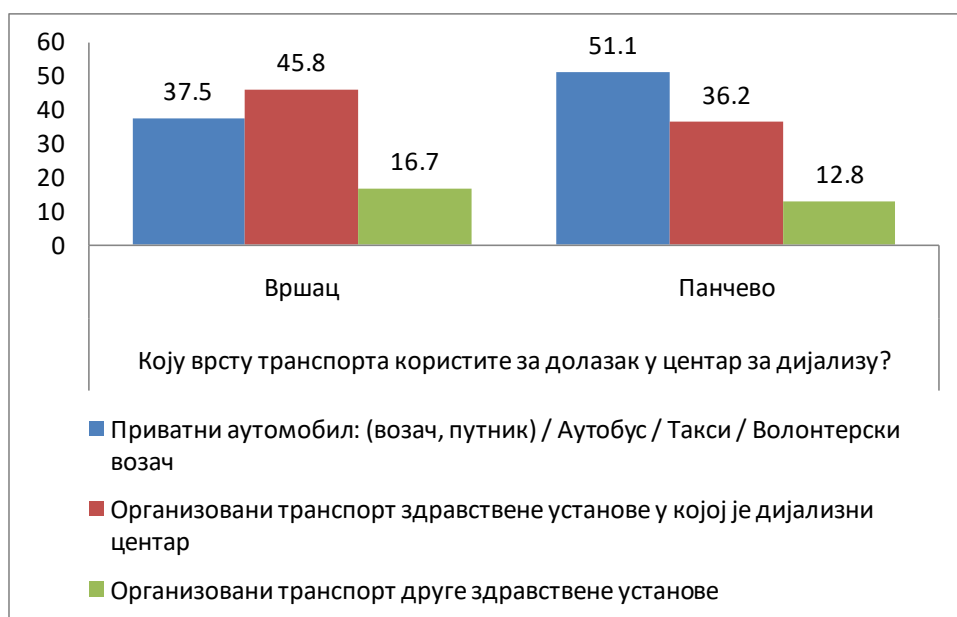
У Општој болници у Вршцу више од четири петине пацијената је изјавило да њихова дијализа траје 4 сата, сваки осми испитаник да траје више од 4 сата, док 4,2% да траје мање од 4 сата, док у Општој болници Панчево нешто мање од две трећине испитаника је изјавило да њихова дијализа просечно траје око 4 сата, нешто више од трећине мање од 4 сата, а 1,4% је изјавило да траје више од 4 сата.



У Општој болници у Вршцу 70,8% пацијената је изјавило да се дијализира у матичној установи, док се у Општој болници Панчево тако изјаснило 97% пацијената, док се 29,2% пацијената у Вршцу изјаснило да се дијализира у другој здравственој установи због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења, а у Панчеву је таквих пацијената 3%.

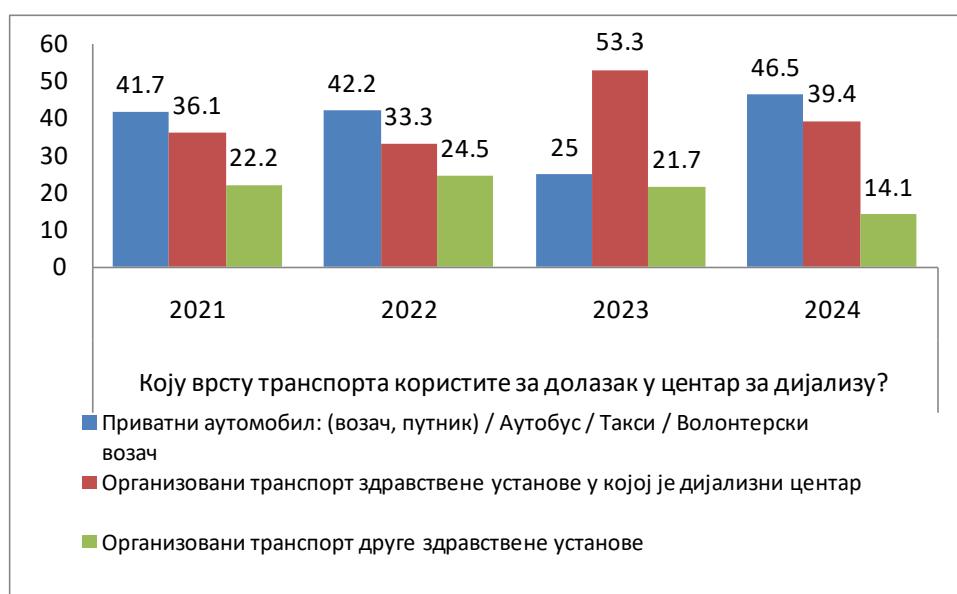


У Јужнобанатском округу у 2024. години, у односу на 2021. годину је дијализирано мање пацијента у дијализном центру матичне установе (97,2%), него у 2024. години када је 90,1% пацијента дијализирано у самој болници, док је повећан проценат оних који су се дијализирали у другој здравственој установи јер су послати из своје матичне установе због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења (са 2,8% на 9,9%).

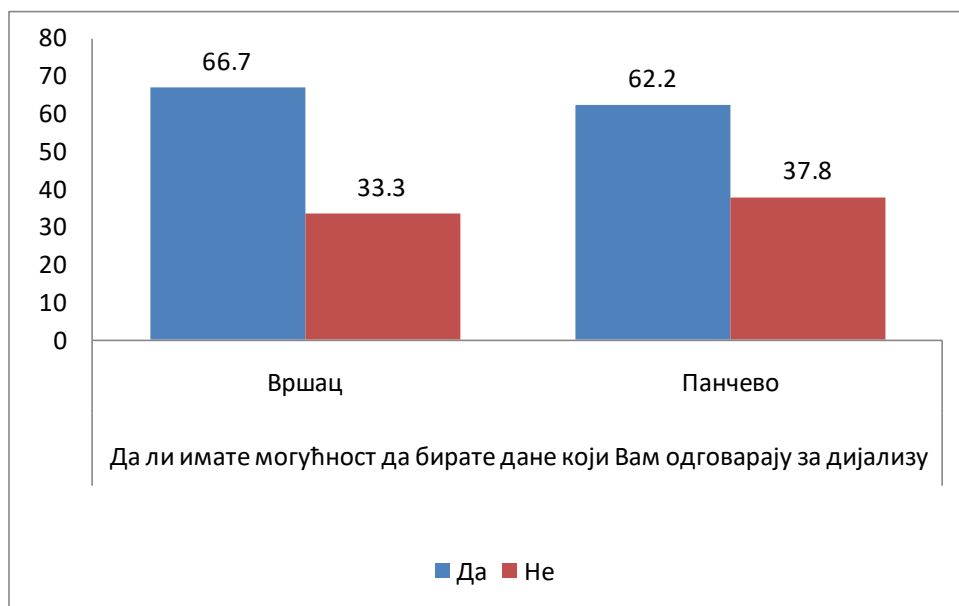


37,5% у Општој болници у Вршцу користи приватни аутомобил као врсту транспорта за долазак у дијализни центар, у Општој болници Панчево је тај проценат 51,1%. Организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар, у Општој болници у Панчеву користи 36,2% пацијента, док у Општој болници Вршац 45,8% анкетираних долази на овај начин. Организовани транспорт друге здравствене установе у Општој болници Вршац користи 16,7% пацијената, а у Општој болници Панчево 12,8%.

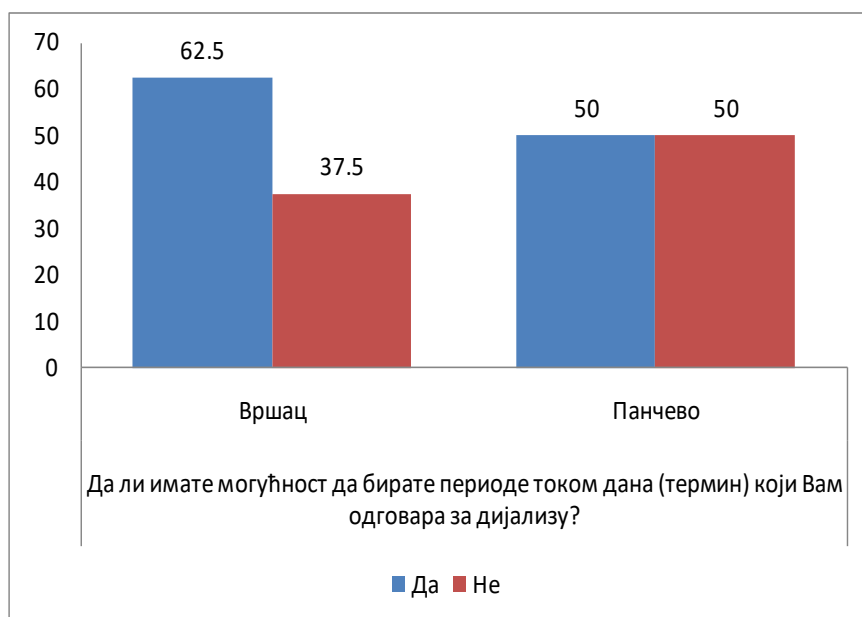
Просечна вредност за број минута проведених у превозу у једном смеру (од куће до дијализног места) је током 2024. године износила 29 минута.



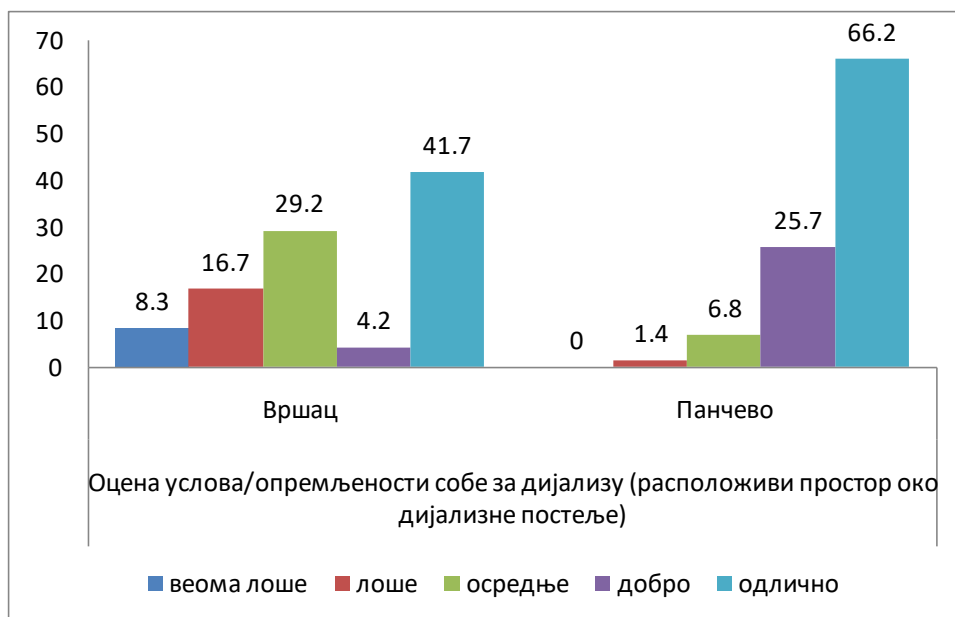
У Јужнобанатском округу у 2024. години, у односу на 2021. годину повећан је проценат пацијента који долазе приватним аутомобилом, повећан је и проценат оних који долазе организованим транспортом здравствене установе у којој је дијализни центар, а смањен је проценат оних који користе организовани транспорт друге здравствене установе.



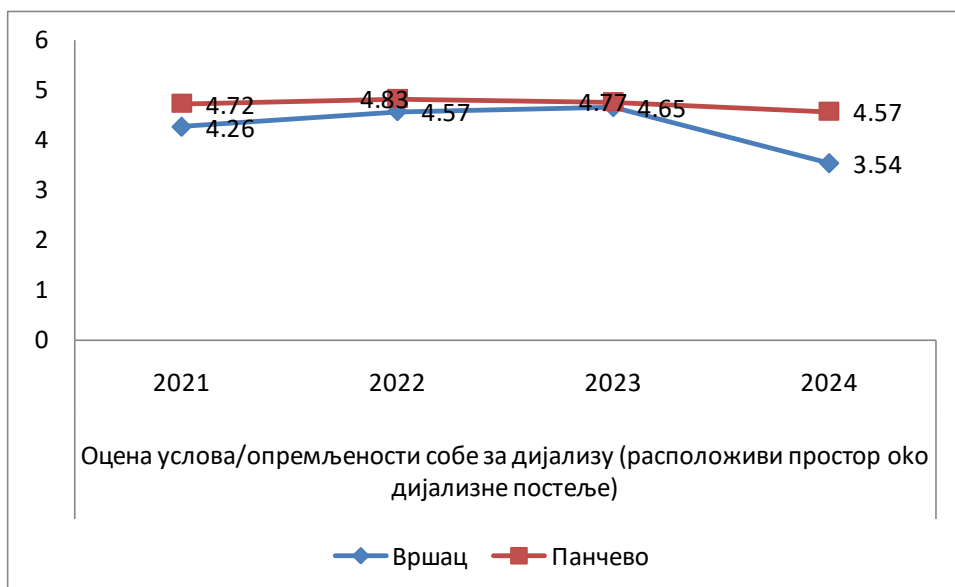
У ОБ Вршац, као и у ОБ Панчево око трећина испитаника је изјавило да немају могућност да бирају дане који им одговарају за дијализу.



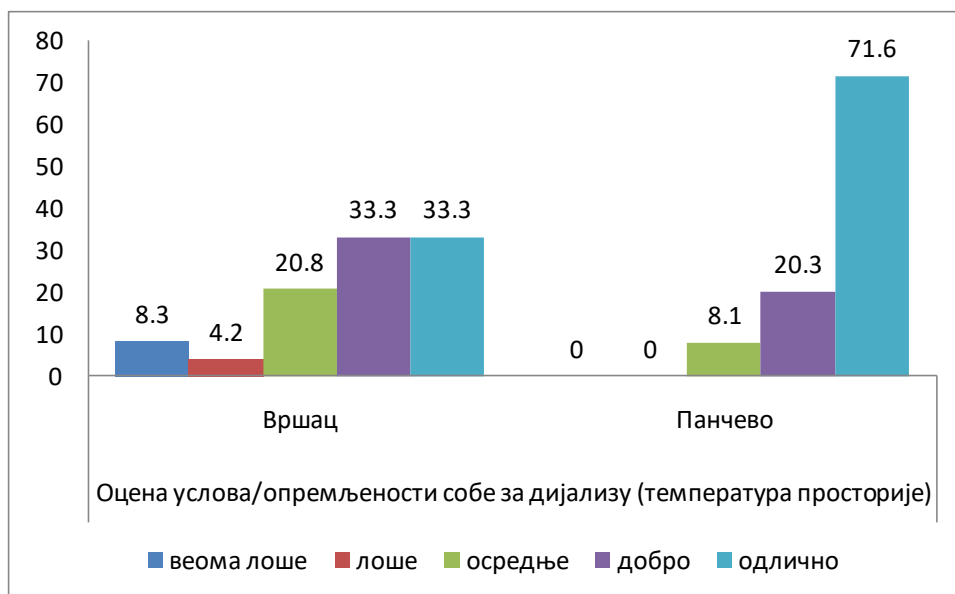
У ОБ Вршац скоро две трећине испитаника је изјавило да има могућност да бира термине за дијализу током дана, док такву могућност има половина испитаника у ОБ Панчево.



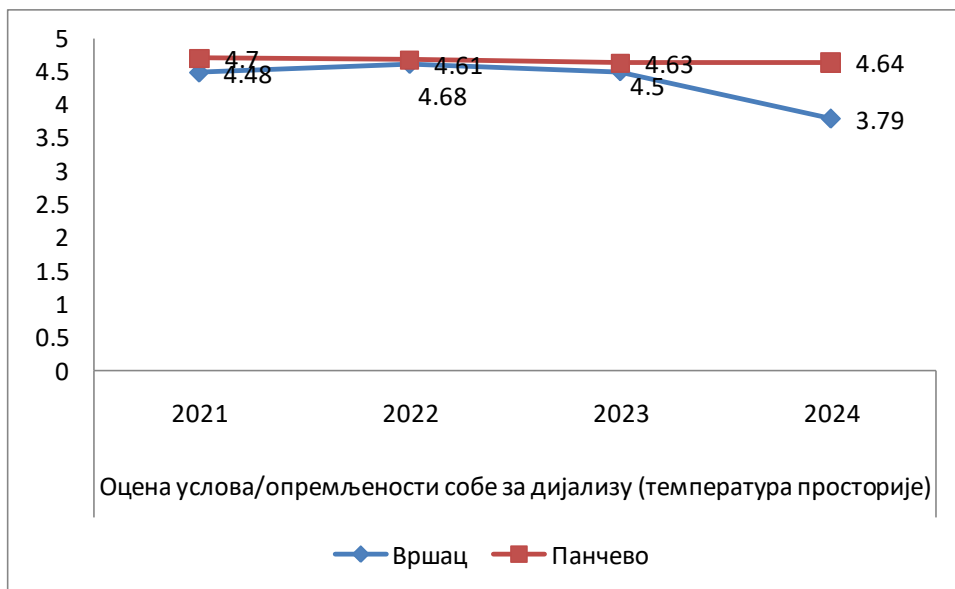
У Општој болници у Вршцу 41,7% анкетираних корисника оцењује да су собе за хемодијализу одлично опремљене (у смислу расположивог простора око дијализнеа постеље), док њих 4,2% сматра да је расположиви простор добар. У Општој болници у Панчеву већи део анкетираних пацијената (66,2%) мисли да су собе за хемодијализу одлично опремљене расположивим простором, док га 25,7% сматра добрим. У Општој болници у Панчеву, 6,8% је оних који оцењују расположиви простор у собама осредњом оценом, док се тако изјаснило 29,2% у Општој болници Вршац. У овој установи 8,3% анкетираних сматра ове услове веома лошим, а 16,7% лошим, док у Панчеву само 1,4% пацијената на дијализи сматра овај аспект лошим.



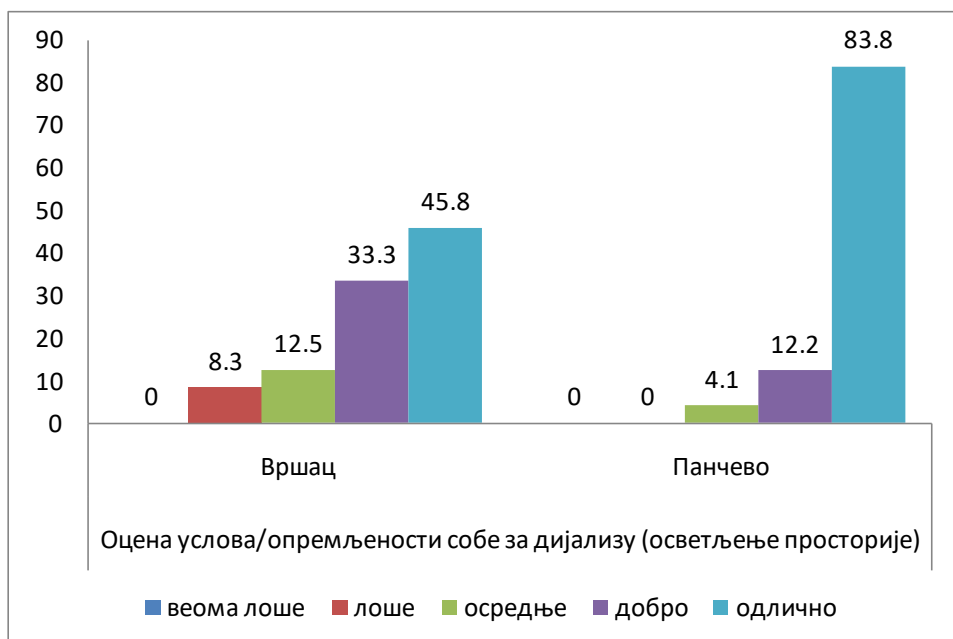
У односу на 2021. годину, оцена услова опремљености собе за хемодијализу (у смислу расположивог простора), се у 2024. години смањила у Општој болници у Вршцу (са 4,26 на 3,54), док се у Општој болници у Панчеву одржава на приближном нивоу (4,72 у 2021. години и 4,57 у 2024. години).



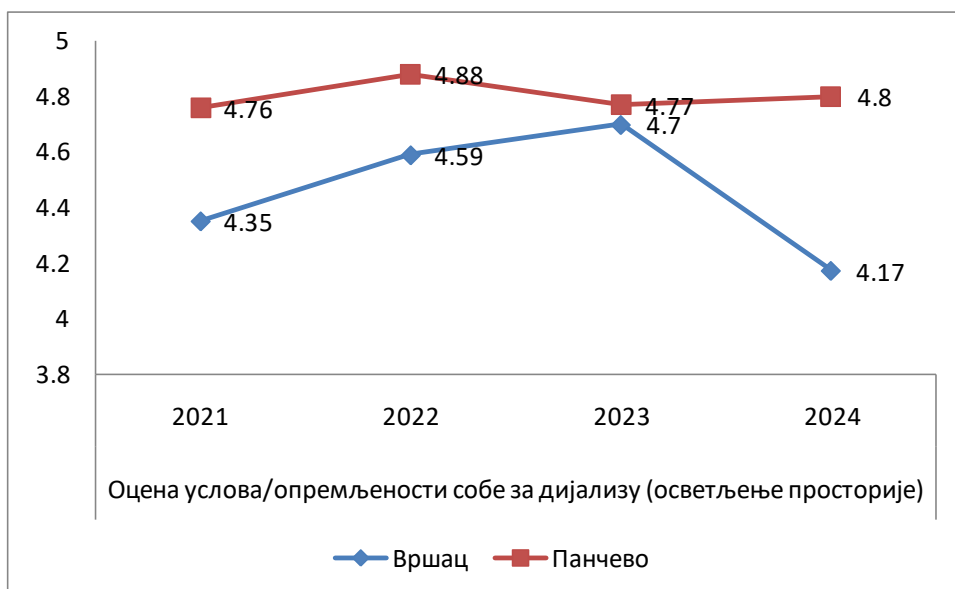
У обе болнице већина анкетираних корисника хемодијализе сматра да је температура собе за дијализу добра или одлична. У Општој болници у Вршцу по трећина је је сматра одличном, као и добром, док је петина сматра осредњом, а 12,5% укупно веома лошом и лошом. У Општој болници у Панчеву 71,6% испитаника температуру собе сматра одличном, 20,3% добром, а 8,1% као осредњу.



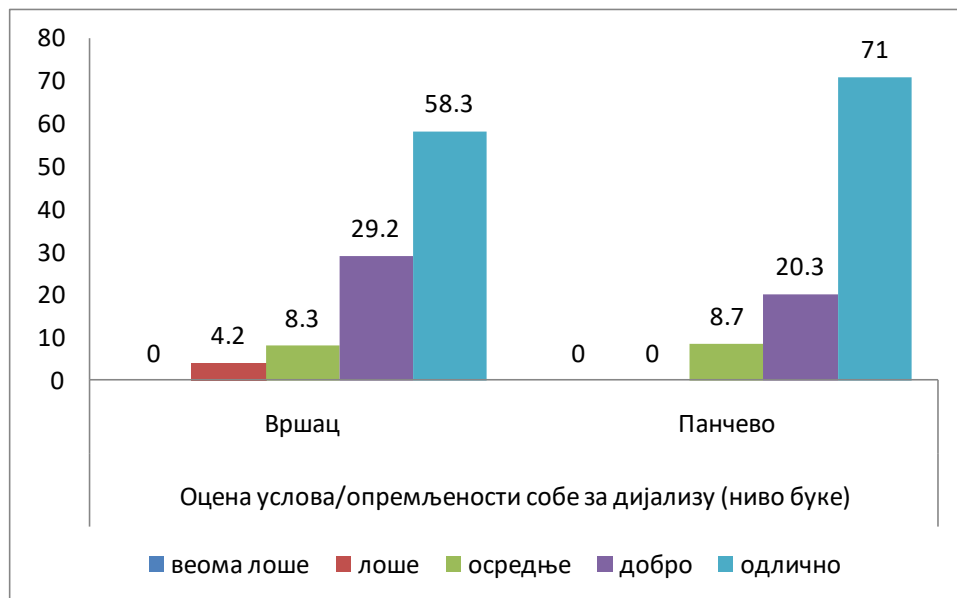
У односу на 2021. годину, оцена услова/опремљености собе за дијализу (температура просторије) је у ОБ Вршац смањена у 2024. години (са 4,48 на 3,79), док је у ОБ Панчево само незнатно смањена са 4,7 током 2021. године на 4,64 током 2024. године.



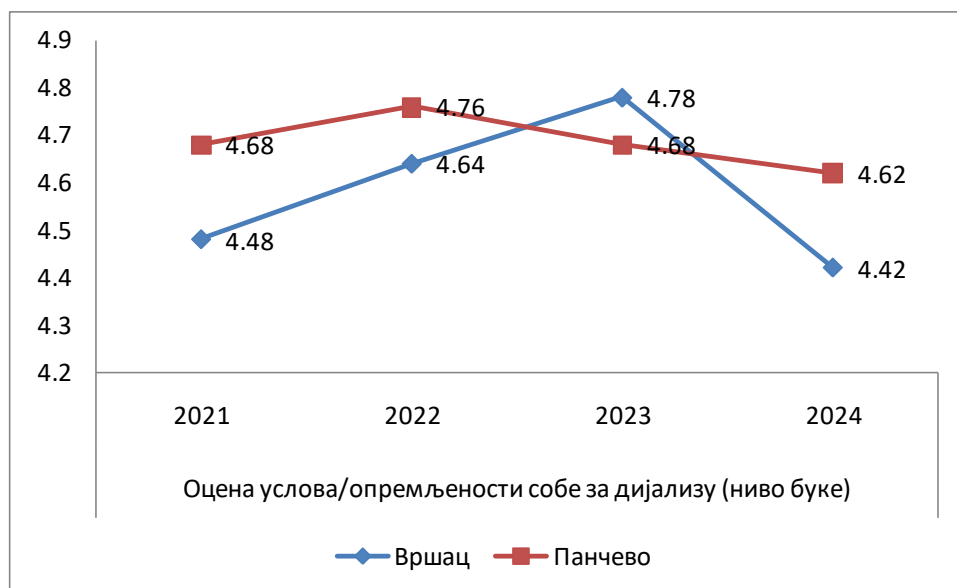
У Општој болници у Вршцу, половина анкетираних корисника, осветљење у соби за дијализу оцењује као одлично (45,8%), 33,3% као добро а 12,5% као осредње. У Општој болници у Панчеву, већина анкетираних осветљење просторије за дијализу оцењује одличном оценом (83,8%), 12,2% добром, а само 4,1% анкетираних се одлучује за осредњу оценоу.



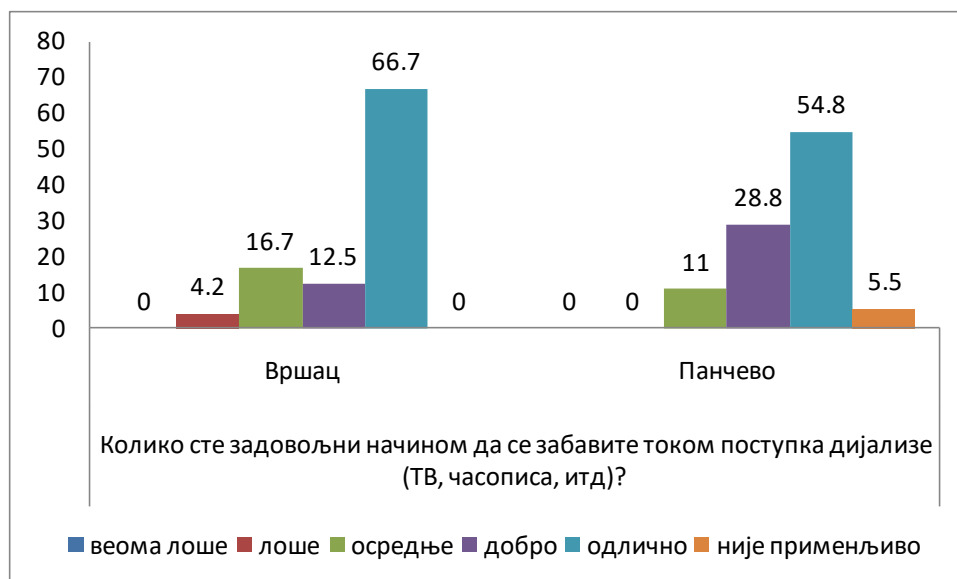
У односу на 2021. годину, оцена услова/опремљености собе за дијализу (осветљење просторије) је у ОБ Вршац смањена у 2024. години (са 4,35 на 4,17), док је у ОБ Панчево скоро непромењена (4,76 током 2021. године и 4,8 у 2024. години).



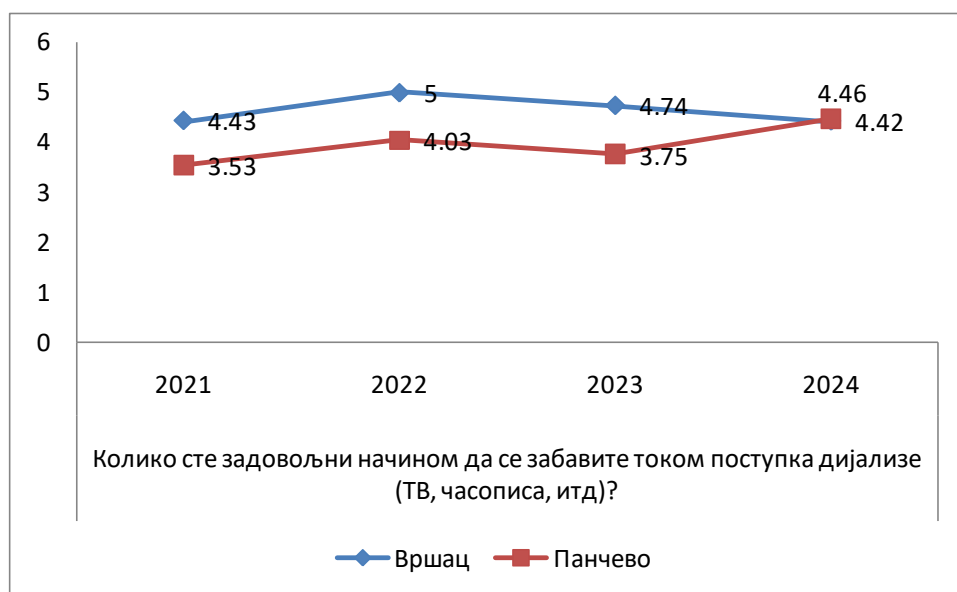
Ниво буке у соби за дијализу, као одличну, сматра 58,3% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу, а 71% у Општој болници у Панчеву; 29,2 % анкетираних у Општој болници у Вршцу сматра ниво буке добром, а у Општој болници у Панчеву 20,3% анкетираних дели исто мишљење. Испитаника који сматрају ниво буке веома лошим има 4,2% у Општој болници у Вршцу; оних који би сматрали ове услове веома лошим нема ни у једној, ни у другој установи.



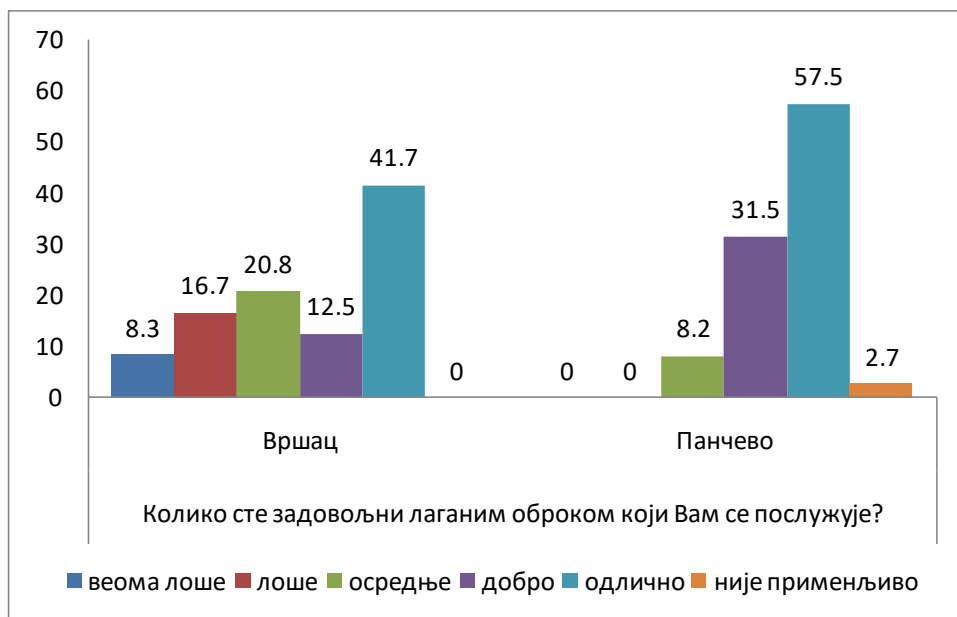
У односу на 2021. годину, оцена услова/опремљености собе за дијализу (ниво буке) је у ОБ Вршац смањена у 2024. години (са 4,48 на 4,42), док је у ОБ Панчево само незнатно промењена, и има вредност од 4,68, односно 4,62 у 2024. години.



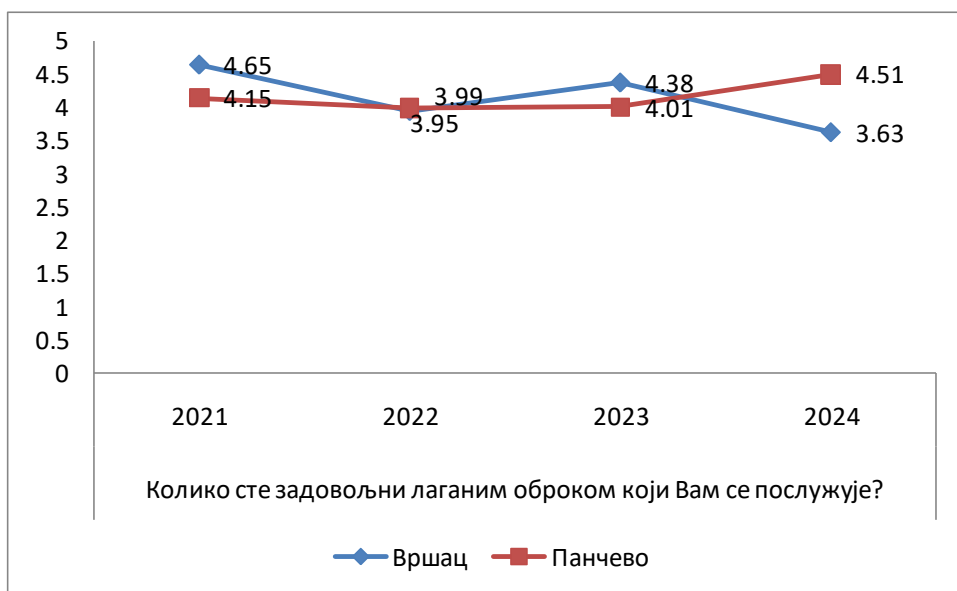
У Општој болници у Вршцу 66,7% анкетираних корисника начин да се забаве током поступка дијализе (ТВ, часопис, итд.) сматра одличним, а 12,5% добром. У Општој болници у Панчеву 54,8% испитаника се изјаснило да је забава током поступка дијализе одлична, 28,8% је оцењује као добру. Само 4,2% у општој болници Вршац оцењује овај аспект лошом оценом, а у обе установе није било анкетираних корисника дијализе који оцењују овај аспект веома лошом оценом.



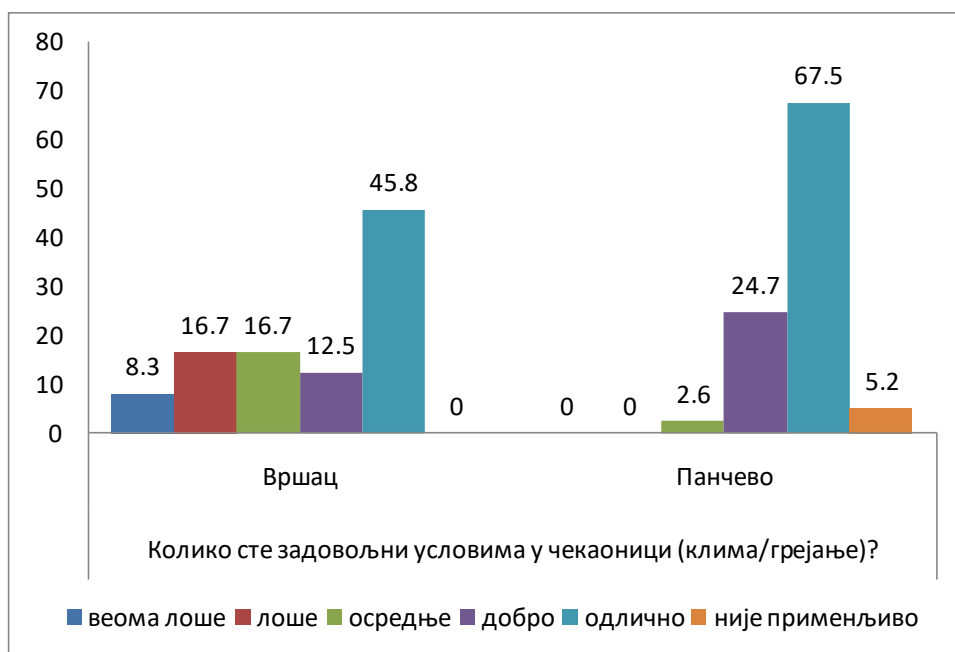
У односу на 2021. годину, оцена задовољства начином да се забаве током дијализе (ТВ, часопис итд.) током 2024. године порасла је незнатно у обе болнице, у ОБ Вршац са 4,43 на 4,46, а у ОБ Панчево са 3,53 на 4,42.



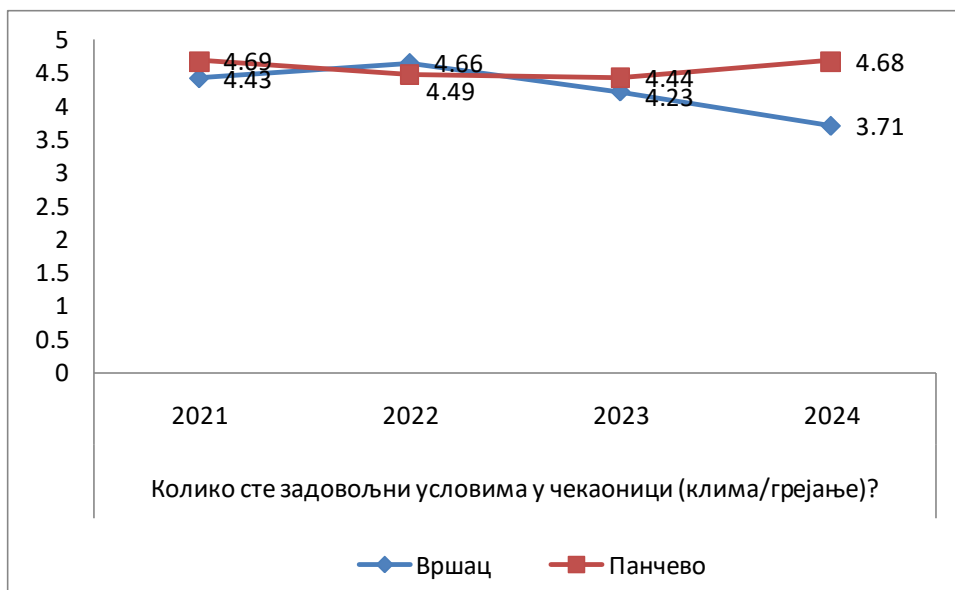
У ОБ Панчево на Одељењу за хемодијализу 57,5% испитаника сматра да су лагани оброци који им се послужују одлични, 31,5% да су добри, али 8,2% сматра да су осредњи, док нема оних који сматрају да су оброци лоши или веома лоши. У ОБ Вршац 41,7% испитаника сматра да су оброци одлични, 12,5,% да су добри, 20,8% да су осредњи, а 16,7% да су лоши и 8,3% веома лоши.



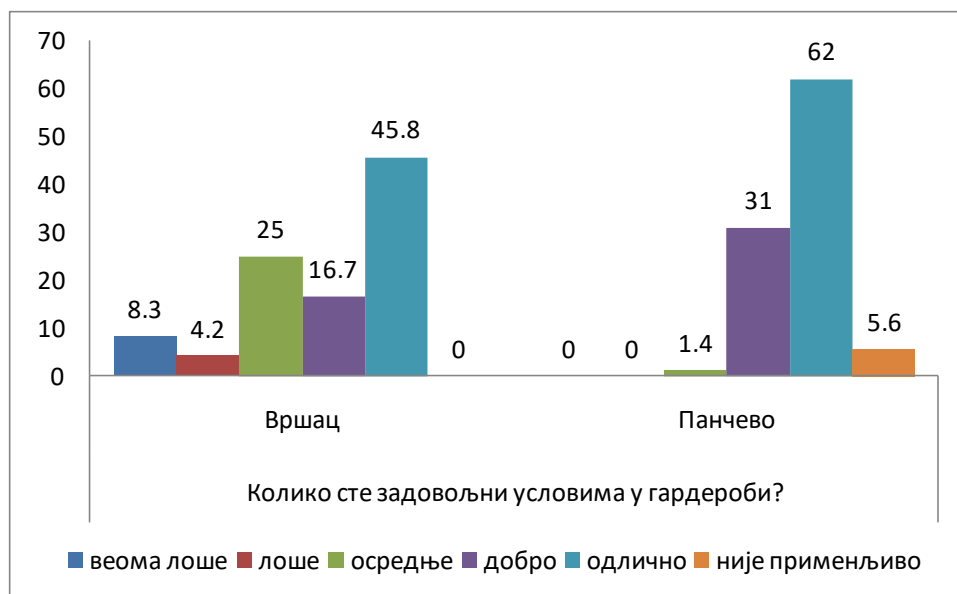
У односу на 2021. годину, оцена задовољства лаганим оброцима који се послужују пацијентима на дијализи током 2024. године смањила се у ОБ Вршац са 4,65 на 3,63, а у ОБ Панчево се повећала са 4,15 на 4,51.



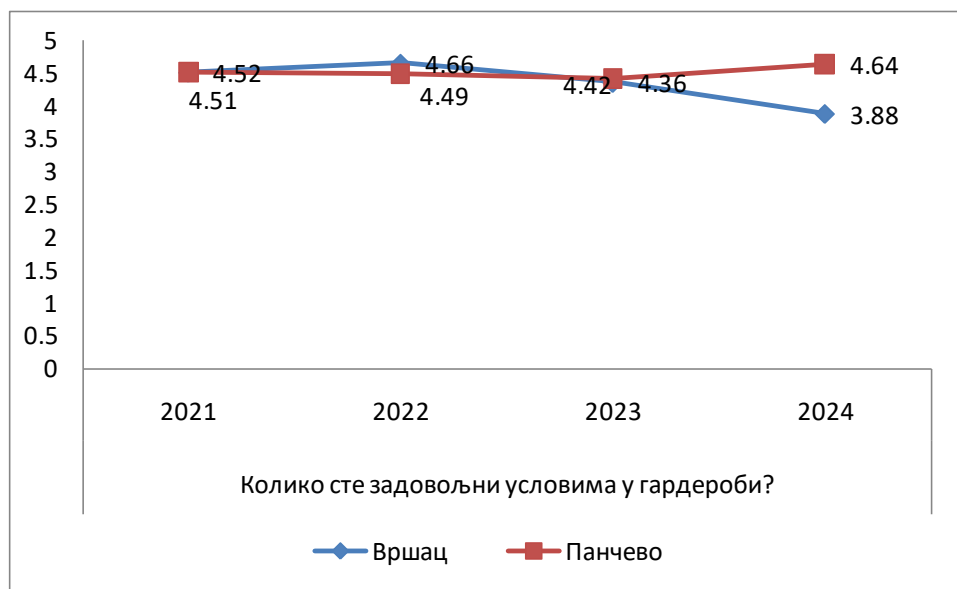
У Општој болници у Вршцу, услове у чекаоници (клима/грејање) као одличне, оцењује 45,8% анкетираних корисника, док је у Општој болници у Панчеву овај проценат 67,5%. За добру оцену климе/грејања у чекаоници се одлучује 24,7% испитаника анкетираних у Општој болници у Панчеву, а 12,5% у Општој болници у Вршцу. Сваки шести анкетирани корисник у Општој болници у Вршцу није задовољан овим условима у чекаоници и оцењује их као лоше, а 8,3% као веома лоше, док у Општој болници у Панчеву није било оних који су овај аспект оцењивали лошом или веома лошом оценом.



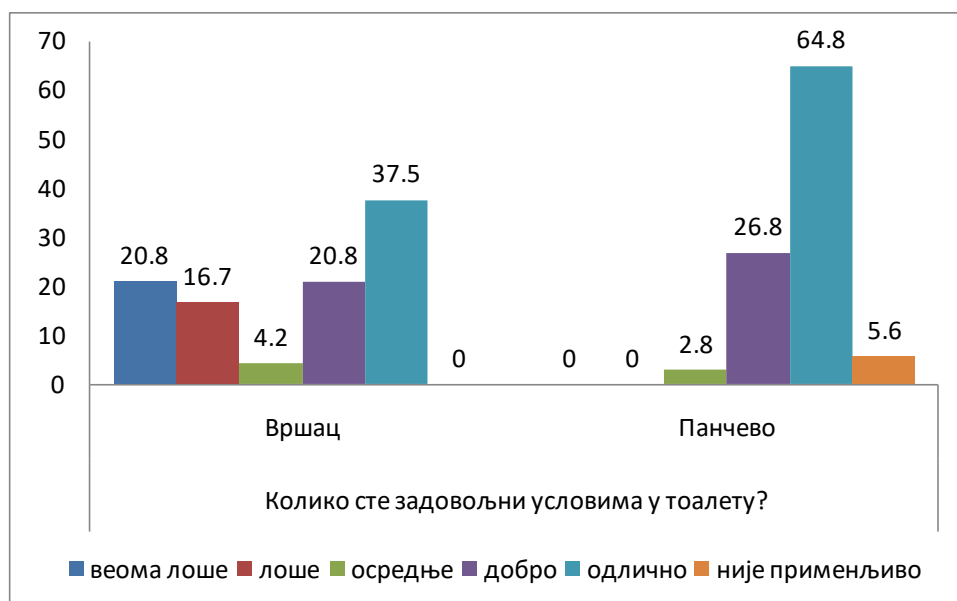
У односу на 2021. годину, оцена задовољства условима у чекаоници (клима /грејање) током 2024. године смањена је у ОБ Вршац са 4.43 на 3,71, а у ОБ Панчево је минимално смањена са 4,69 на 4,68.



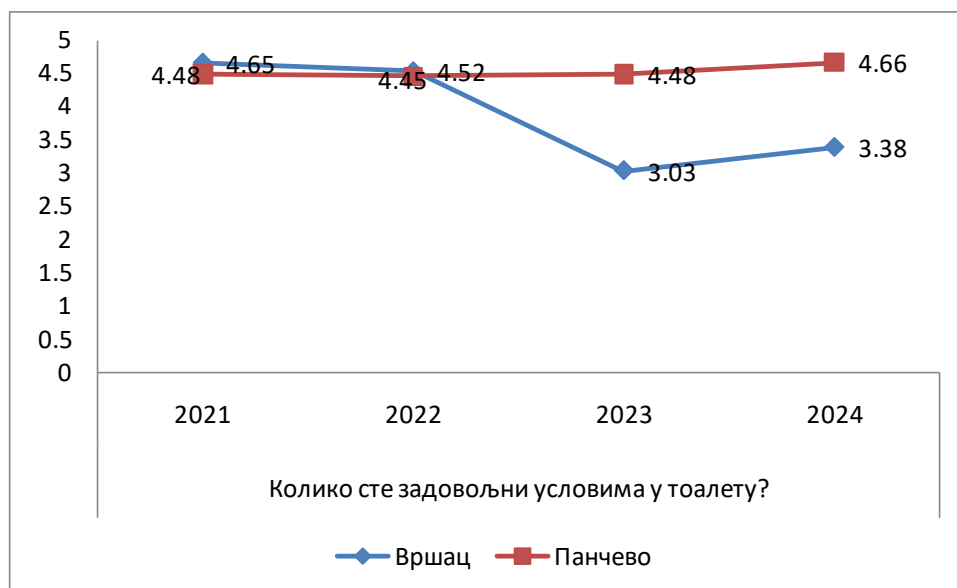
Условима у гардероби је задовољна већина анкетираних у обе опште болнице. У општој болници у Вршцу око половина их сматра одличним (45,8%), а 16,7% добрим. У Општој болници у Панчеву 62 % овим условима даје одличну оцену, а нешто мање од трећине добру. У Општој болници у Панчеву 1,4% анкетираних испитаника сматра ове услове осредњим, а у болници у Вршцу 25% и у Вршцу је 4,2% и 8,3% незадовољних корисника, који сматрају да су услови у гардероби лоши и веома лоши.



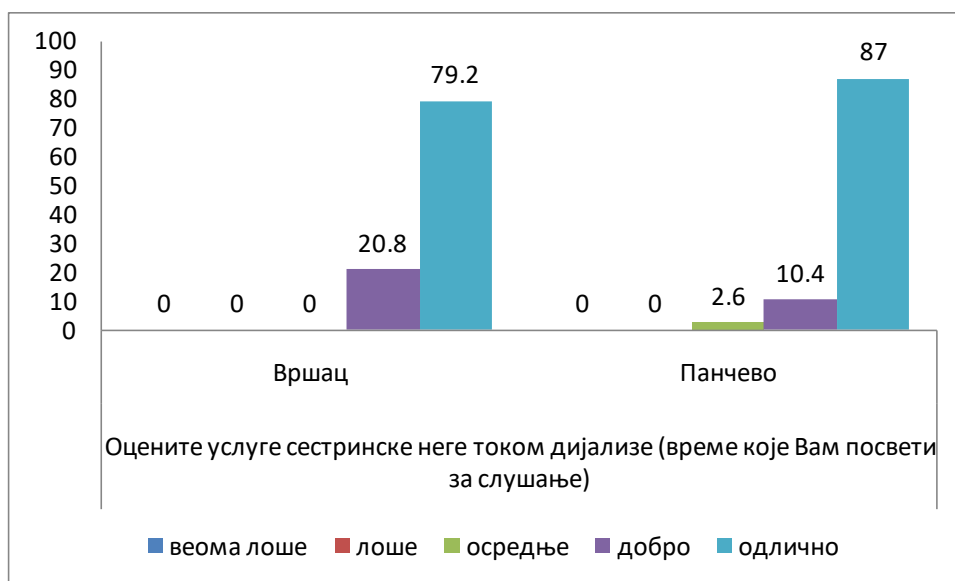
Оцена задовољства условима у гардероби испитаника у ОБ Вршац је смањена у 2024. години у односу на 2021. годину са 4,52 на 3,88, а у ОБ Панчево је нешто повећана са 4,51 на 4,64.



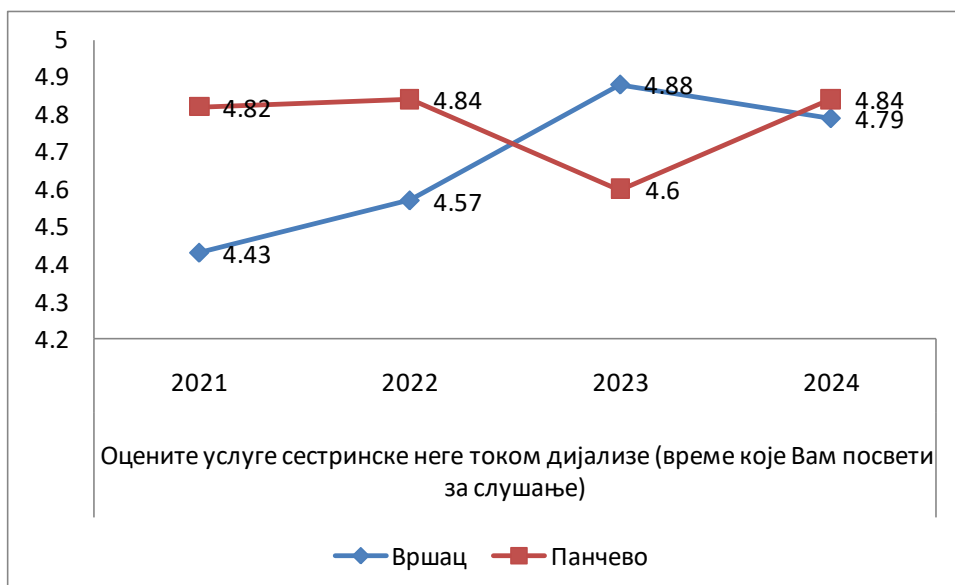
На Одељењима за хемодијализу анкетирани корисници задовољство условима у тоалету оцењују као одлично у Општој болници у Вршцу 37,5% и у Општој болници у Панчеву 64,8%. У Општој болници у Вршцу 20,8% анкетираних, поменуте услове оцењује као добре, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат 26,8%. У Општој болници Панчево нема корисника који нису задовољни условима у тоалету. Проценат испитаника који сматрају да су услови у тоалетима незадовољавајући је значајан у Општој болници у Вршцу (16,7% анкетираних сматра да су услови лоши, а 20,8% их описује као веома лоше).



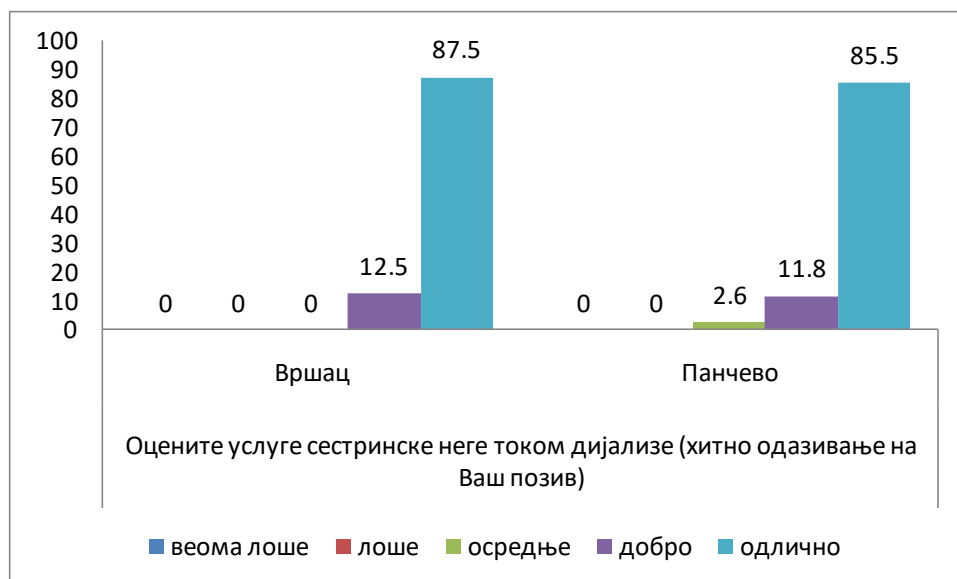
Оцена задовољства условима у тоалету испитаника у ОБ Вршац је знатно смањена у 2024. години у односу на 2021. годину са 4,65 на 3,38, а у ОБ Панчево је на приближно истом нивоу (4,48 и 4,66).



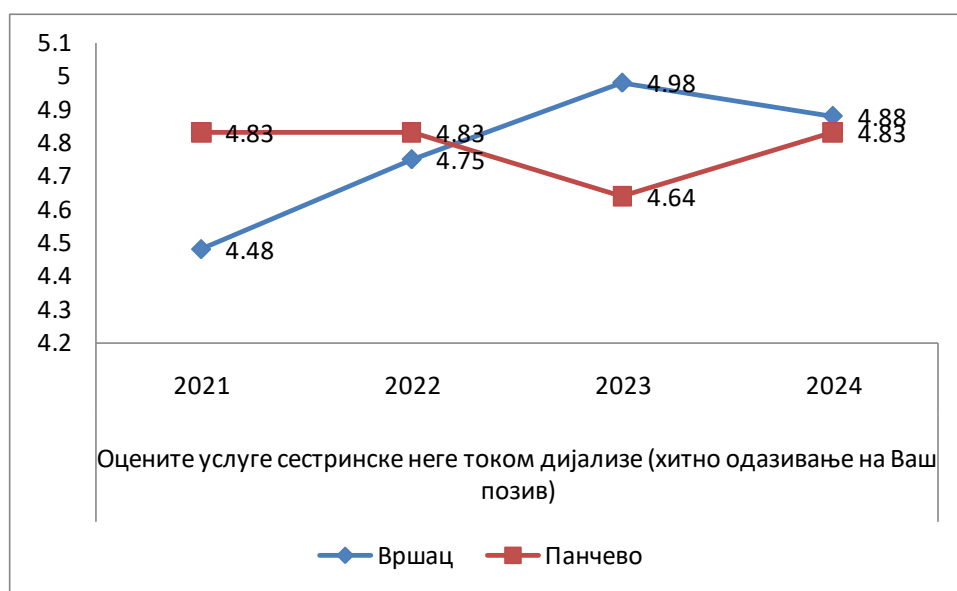
Већина анкетираних корисника у обе опште болнице је задовољна временом које им медицинска сестра посвети за слушање. У Општој болници у Вршцу 79,2% корисника одличном оценом оцењује ову услугу сестринске неге, а 20,8% је сматра добром. У Општој болници у Панчеву, већина је јако задовољна сестринском негом у овом погледу, па тако 87% корисника се определило за одличну оцену, а 10,4% за добру.



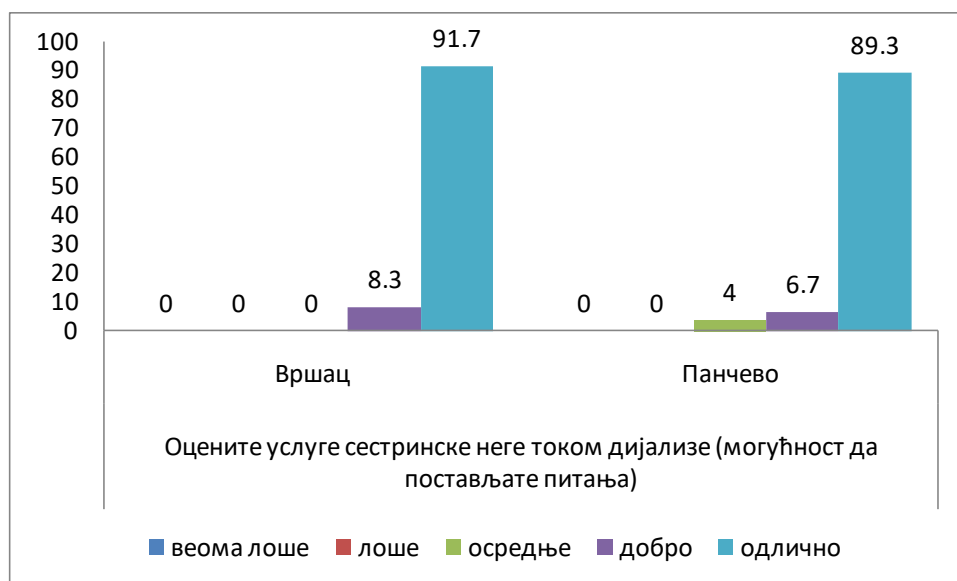
Оцена сестринске неге током дијализе (време за слушање) је у ОБ Вршац повећана у 2024. години у односу на 2021. годину са 4,43 на 4,79, а у ОБ Панчево је скоро непромењена (са 4,82 на 4,84).



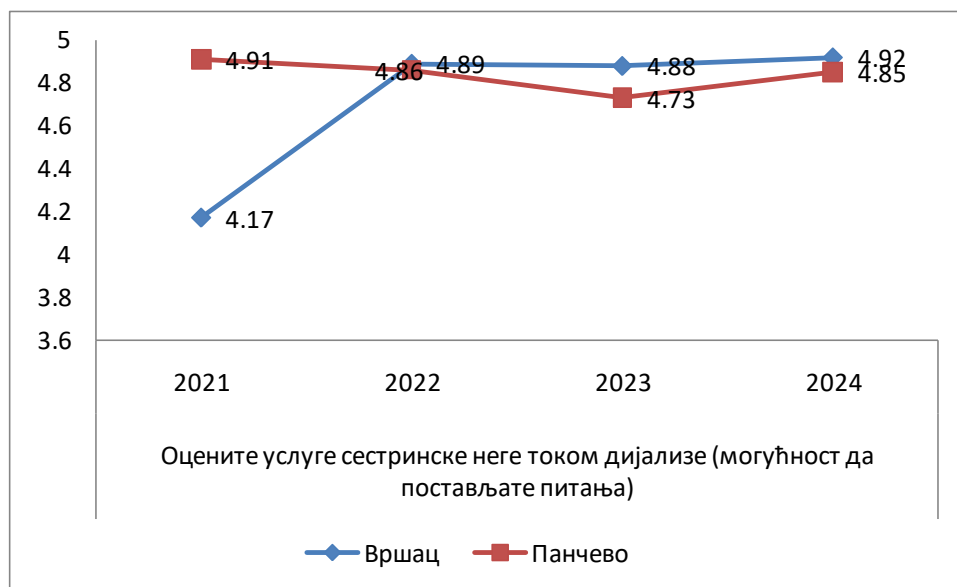
Оцену за хитно одазивање сестре на позив пацијената, већина анкетираних у обе опште болнице оцењује као одличну (87,5% у Општој болници у Вршцу и 85,5% у Општој болници у Панчеву), или као добру (12,5% у Општој болници у Вршцу и 11,8% у Општој болници у Панчеву).



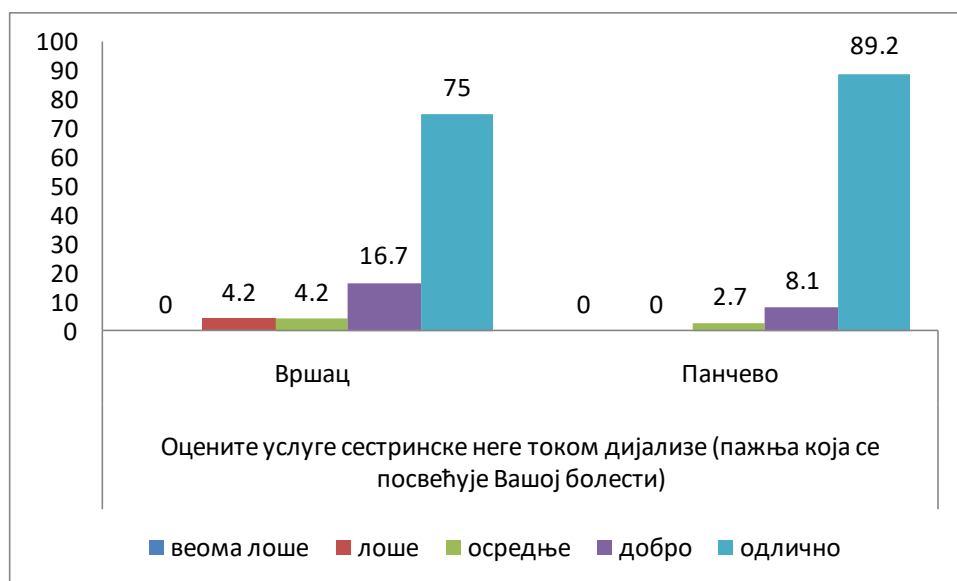
Оцена сестринске неге током дијализе (хитно одазивање на позив) је у ОБ Вршац повећана у 2024. години у односу на претходну 2021. годину са 4,48 на 4,88, а у ОБ Панчево је на истом нивоу (4,83).



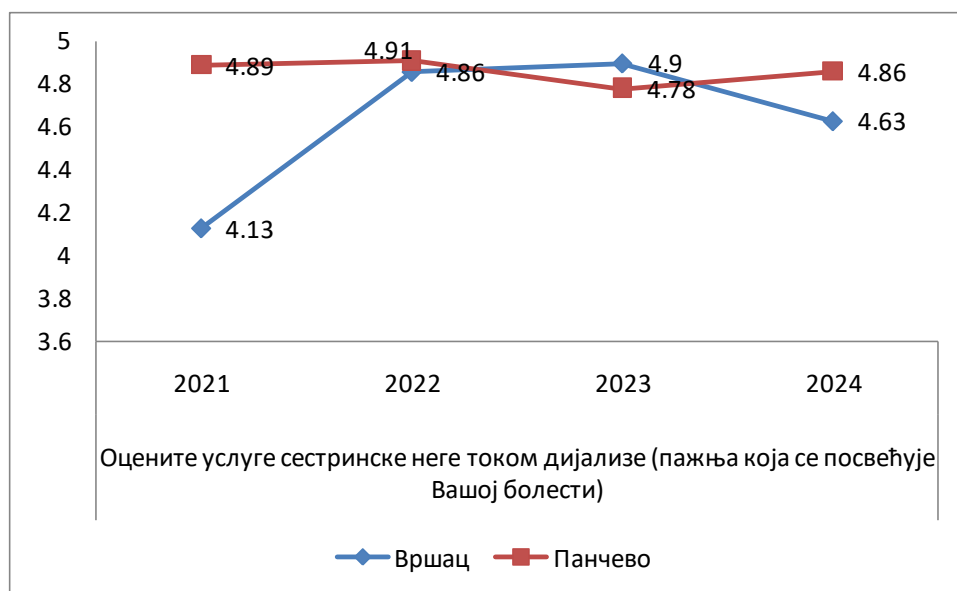
Могућност да пацијенти постављају питања медицинским сестрама током дијализе, у Општој болници Вршац већина (91,7%) оцењује као одличну, док се овако изјаснило 89,3% анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву. У обе болнице није било пацијената који су незадовољни овим аспектом здравствене заштите на хроничном програму дијализе.



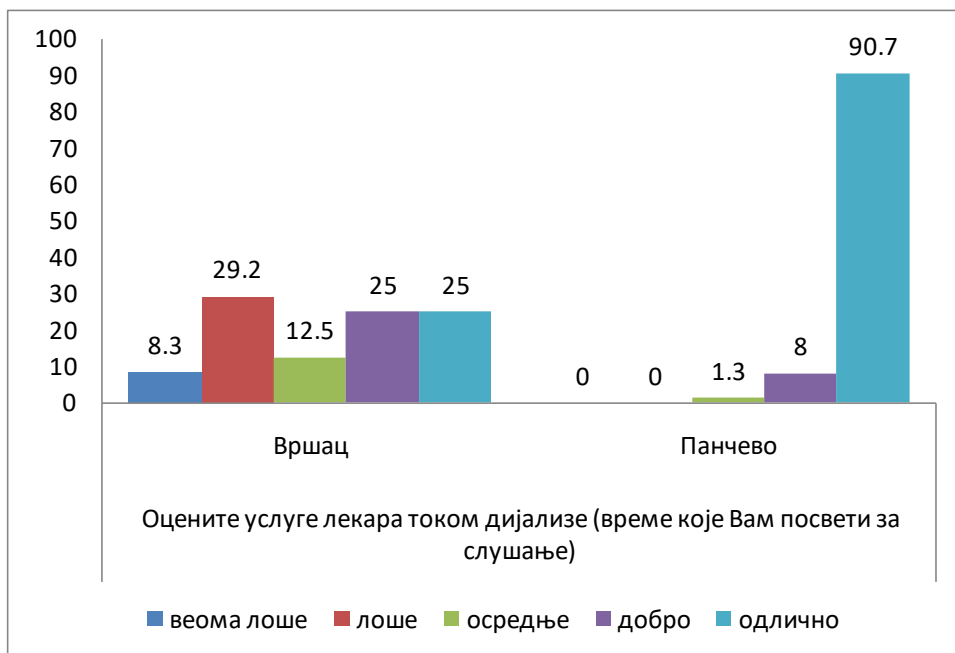
Оцена сестринске неге током дијализе (могућност да постављате питања) је у ОБ Вршац повећана у 2024. години у односу на 2021. годину са 4,17 на 4,92, а у ОБ Панчево је благо смањена са 4,91 на 4,85.



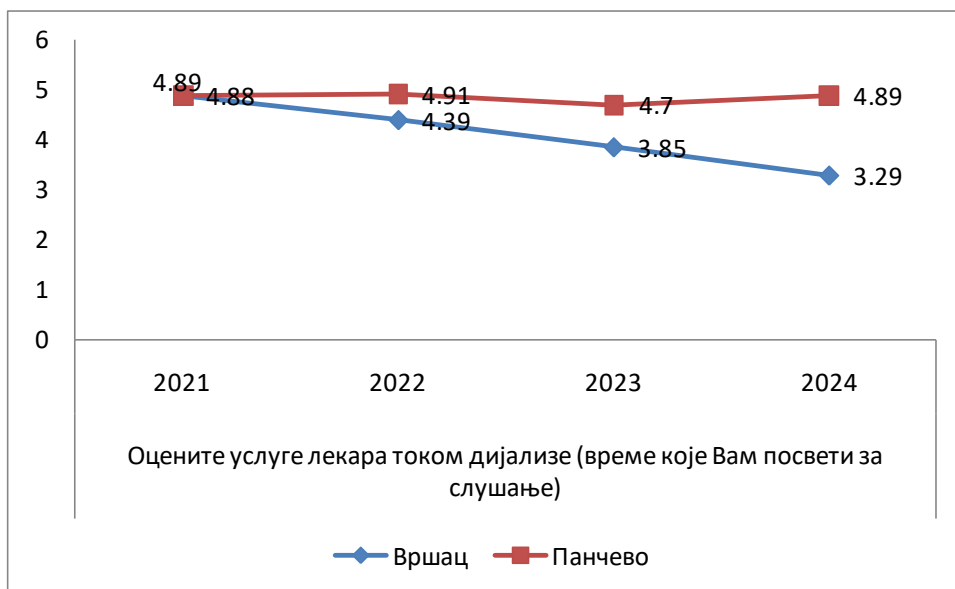
Оцена за услуге медицинске сестре током дијализе које се односе на посвећивање пажње болестима пацијената, у Општој болници Вршац су одличне и добре (75% и 16,7%), а у Општој болници у Панчеву 89,2% и 8,1% анкетираних оцењује ову услугу медицинских сестара на овај начин. Само 4,2% анкетираних у Општој болници Вршац оцењује ове услуге медицинске сестре лошом оценом.



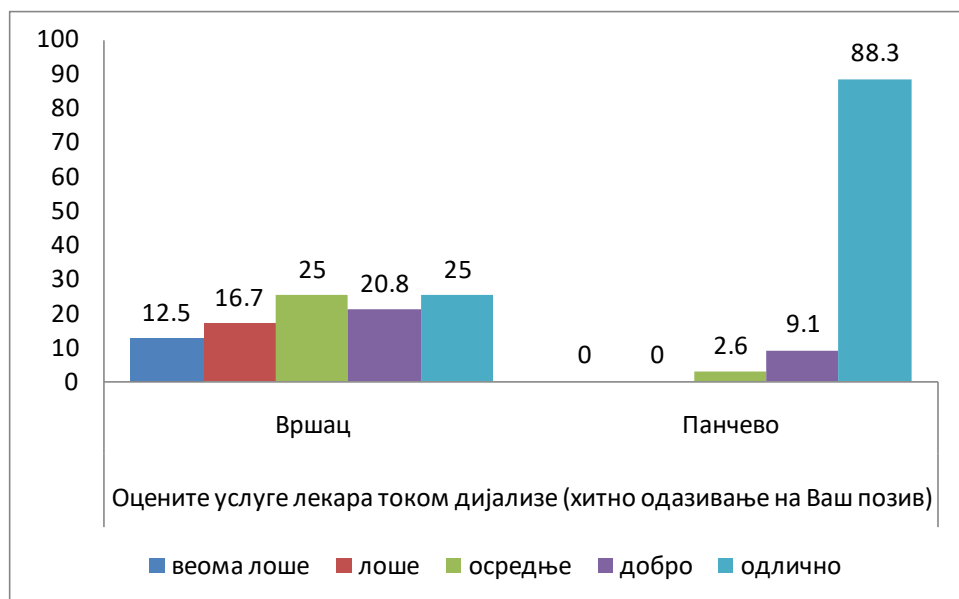
Оцена сестринске неге током дијализе (пажња која се посвећује болести) у ОБ Вршац је повећана у 2024. години у односу на 2021. годину са 4,13 на 4,63, а у ОБ Панчево незнатно смањена са 4,89 на 4,86.



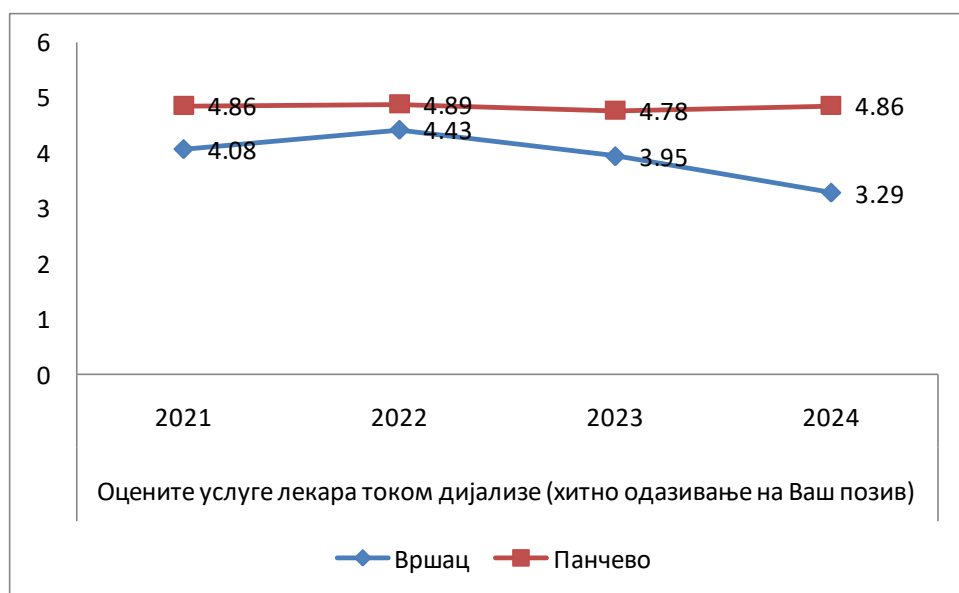
Што се тиче услуга лекара и времена које им посвете за слушање током дијализе, већина анкетираних корисника у Општој болници у Панчеву оцењује као одличну (90,7%), или добру (8%). У Општој болници у Вршцу, проценат оних који ову услугу лекара оцењују као одличну или добру је нижи и износи 25% и 25%. У овој установи 29,2% испитаника оцењује ове услуге лошом, а 8,3% веома лошом оценом.



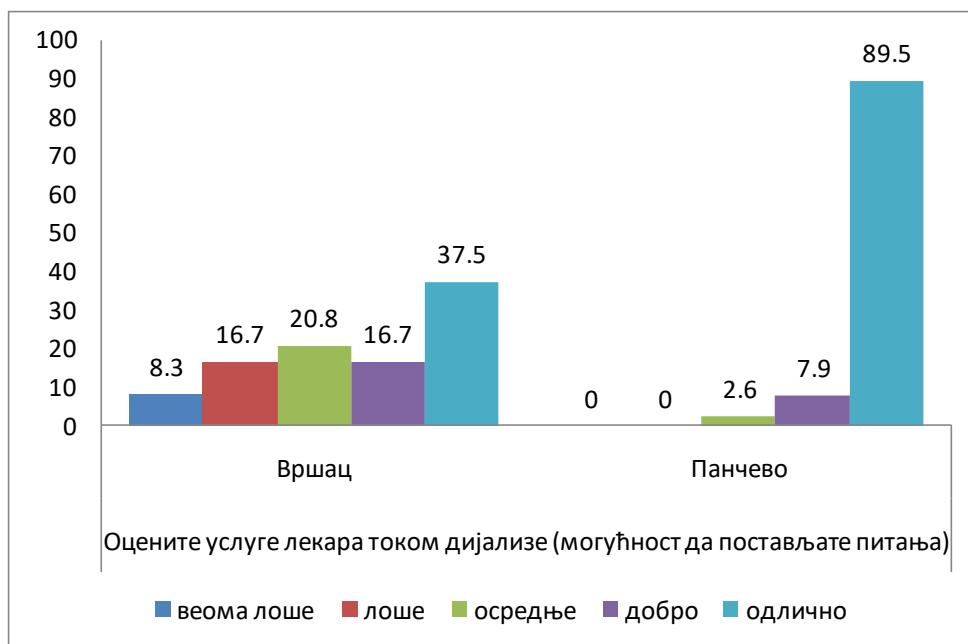
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (време које лекар посвети за слушање пацијента) је непромењена током 2024. године, у односу на 2021. годину (4,89), док је у ОБ Вршац смањена са 4,88 на 3,29.



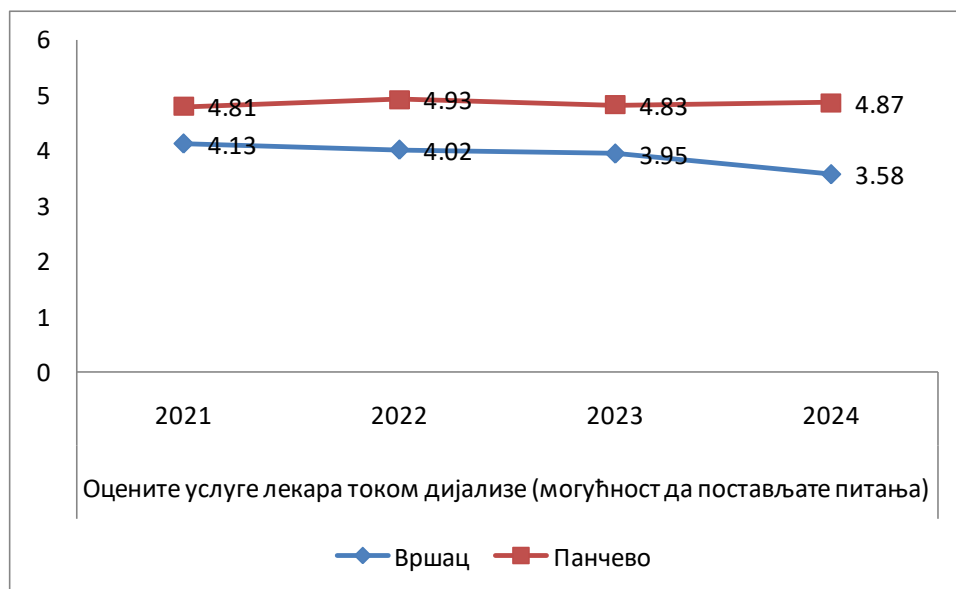
Већина анкетираних (88,3%) у Општој болници у Панчеву оцењује одличном оценом хитно одазивање лекара на позив пацијената, 9,1% је оцењује добром, а тек 2,6% осредњом оценом. У Општој болници у Вршцу 20,8% анкетираних сматра да је ова услуга лекара добра, једна четвртина сматра да је одлична, док 16,7% овај аспект здравствене заштите оцењује као лош и 12,5% као веома лош.



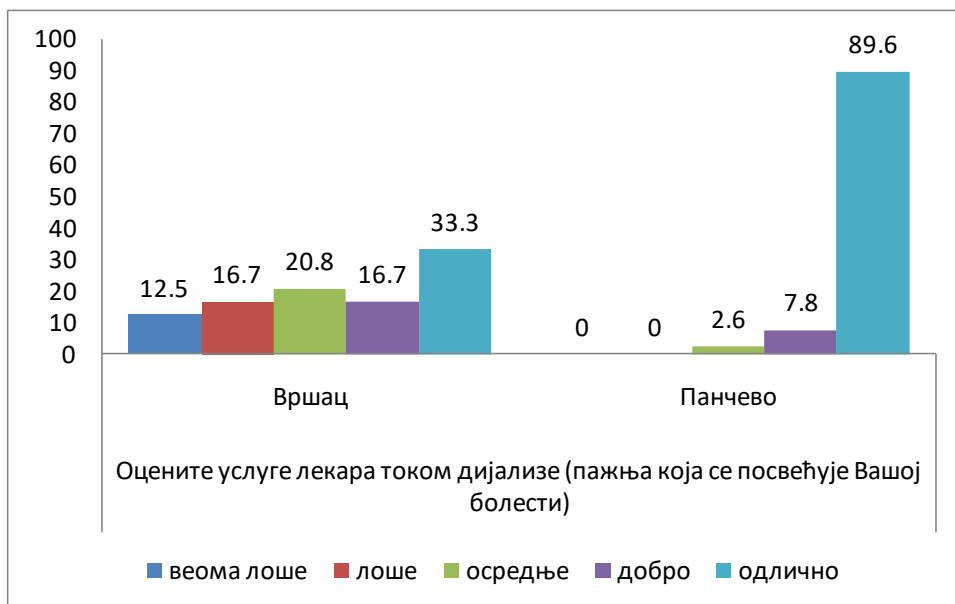
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (хитно одазивање лекара на позив пацијената) је непромењена током 2024. године, у односу на 2021. годину (4,86), док је у ОБ Вршац смањена са 4,08 на 3,29.



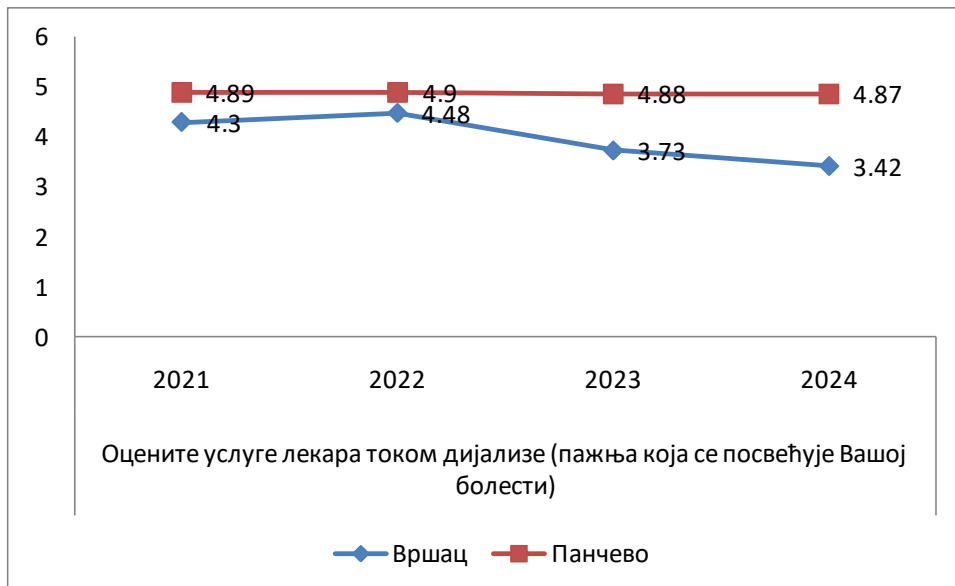
Могућност да лекарима постављају питања, 16,7% анкетираних корисника дијализе у Општој болници у Вршцу оцењује као добру, а 37,5% као одличну. Приближно једна шестина је оних (16,7%), који сматрају да нису у могућности да поставе питања лекару тј. оцењују ову услугу као лошу и 8,3% као вема лошу. У Општој болници у Панчеву 89,5% ову услугу лекара оцењује одличном оценом, 7,9% је сматра добром а 2,6% је сматра осредњом.



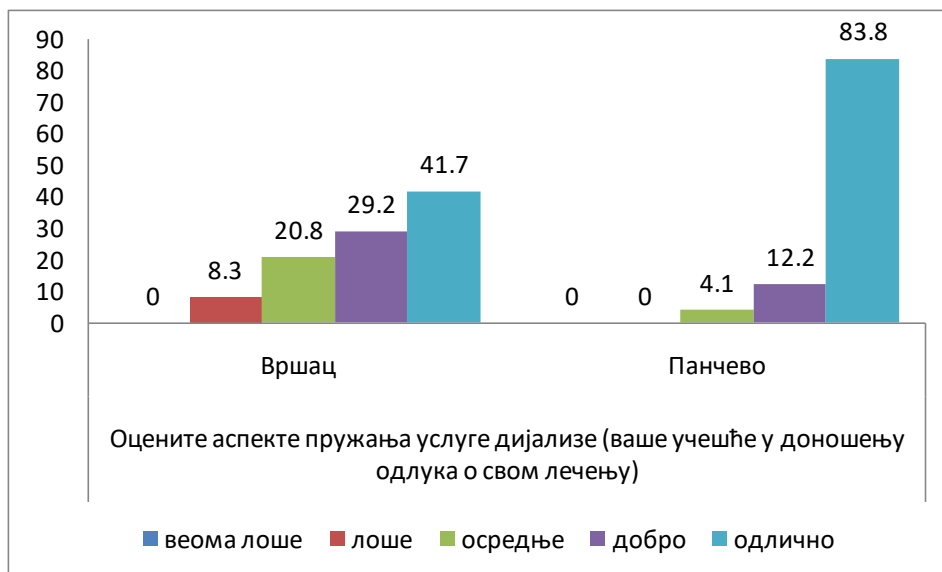
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (могућност да лекарима постављају питања) је незнатно повећана током 2024. године, у односу на 2021. годину са 4,81 на 4,87, док је у ОБ Вршац смањена са 4,13 на 3,58.



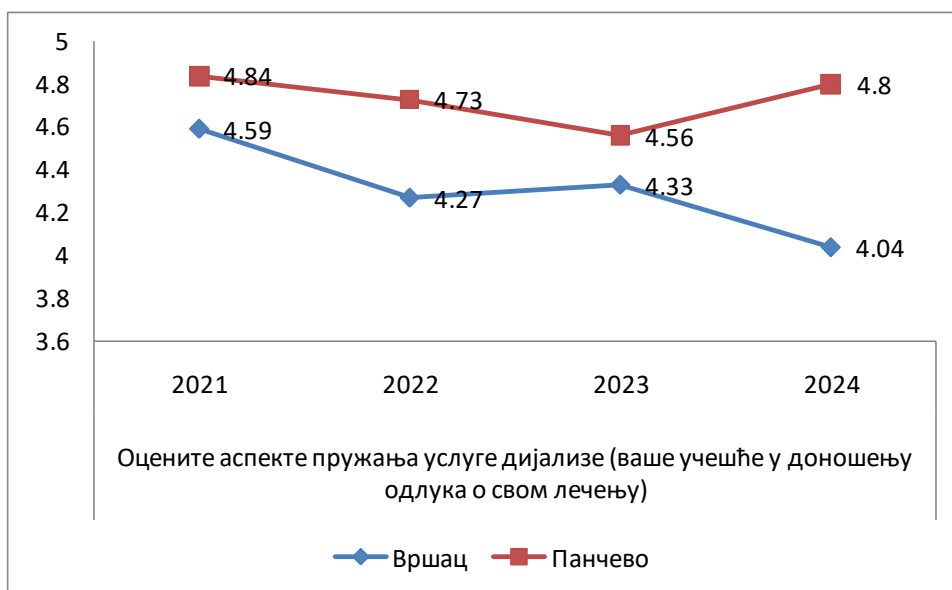
Оцена за услуге лекара током дијализе које се односе на посвећивање пажње болести пацијената, у Општој болници у Вршцу су углавном добре (16,7%) или одличне (33,3%). У Општој болници у Панчеву 89,6% анкетираних оцењује ову услугу лекара одлично, а 7,8% се одлучује за добру оцену. У Општој болници Вршац 16,7% оцењује овај аспект лошом, односно 12,5% веома лошом оценом.



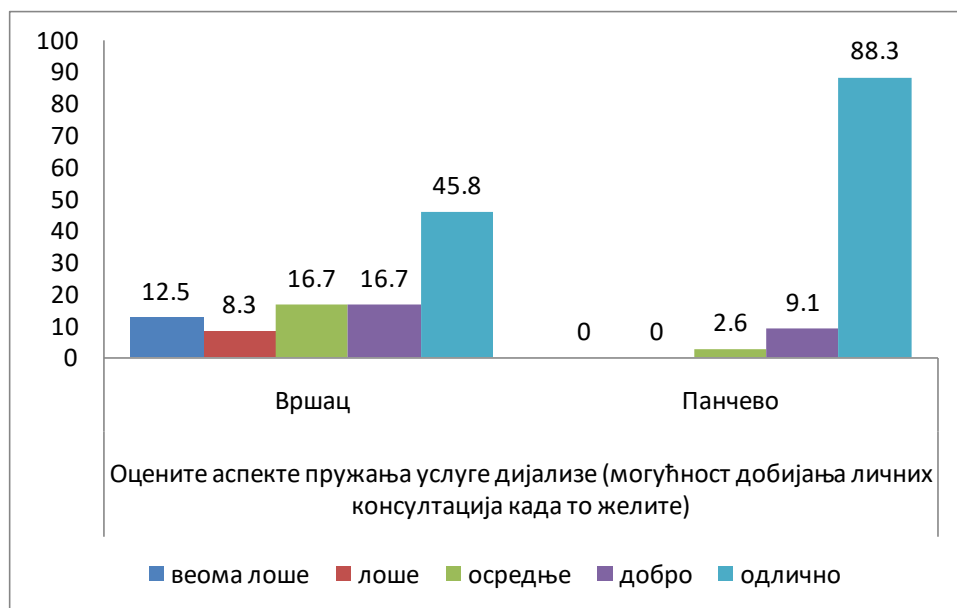
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (посвећивање пажње болести пацијената) је у 2024. години, скоро иста као 2021. године (4,89 и 4,87), док је у ОБ Вршац смањена са 4,3 на 3,42.



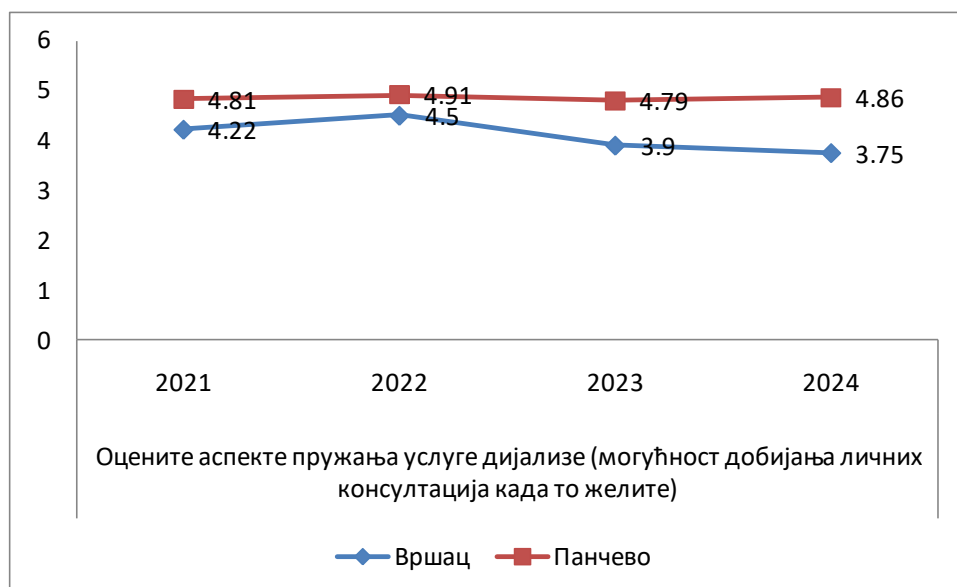
Могућност учешћа пацијента у доношењу одлука у лечењу, у Општој болници у Вршцу, 29,2% анкетираних корисника дијализе сматра добром, а 41,7% одличном, док је 20,8% сматра осредњом, а 8,3% лошом. У Општој болници у Панчеву 83,8% анкетираних корисника сматра да је могућност ове одлуке одлична, 12,2% да је добра, а 4,1% да је осредња.



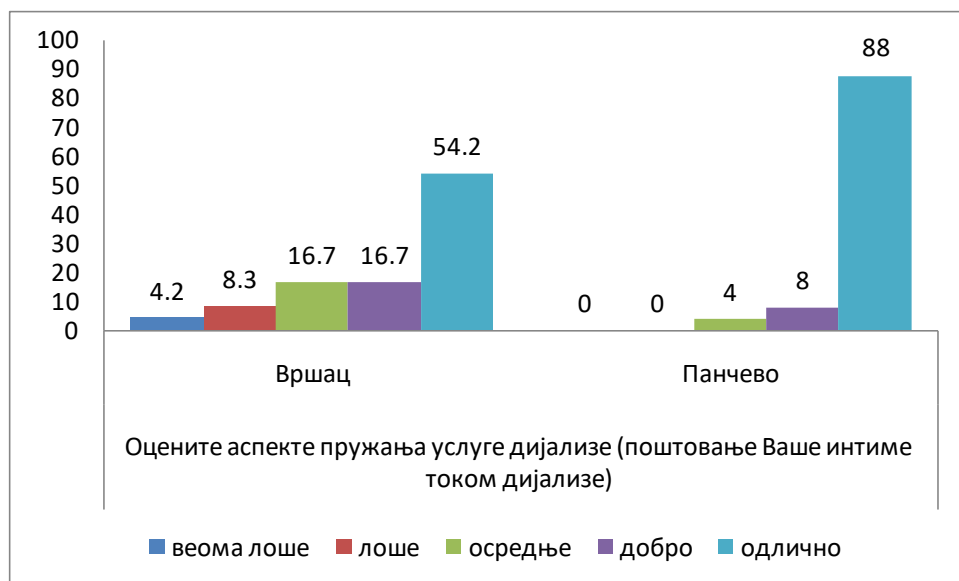
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (могућност учешћа пацијента у доношењу одлука о лечењу) је у 2024. години, у односу на 2021. годину смањена минимално са 4,84 на 4,8, а у ОБ Вршац са 4,59 на 4,04.



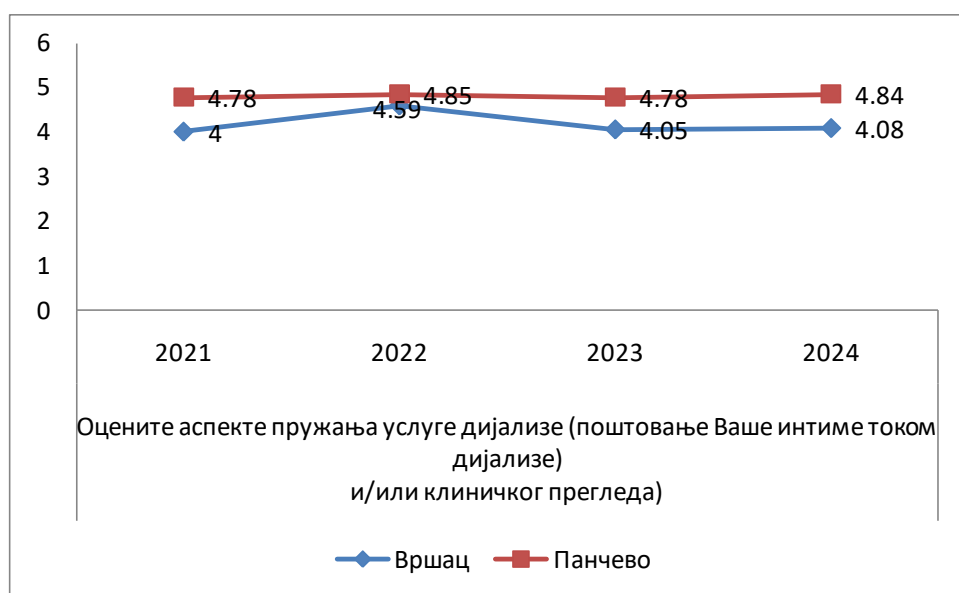
Аспект пружања услуге која се односи на добијање личних консултација је углавном добро оцењена у обе опште болнице (16,7% у Општој болници у Вршцу и 9,1% у Општој болници у Панчеву), или одлично (у Општој болници у Вршцу 45,8% и у Општој болници у Панчеву чак 88,3%).



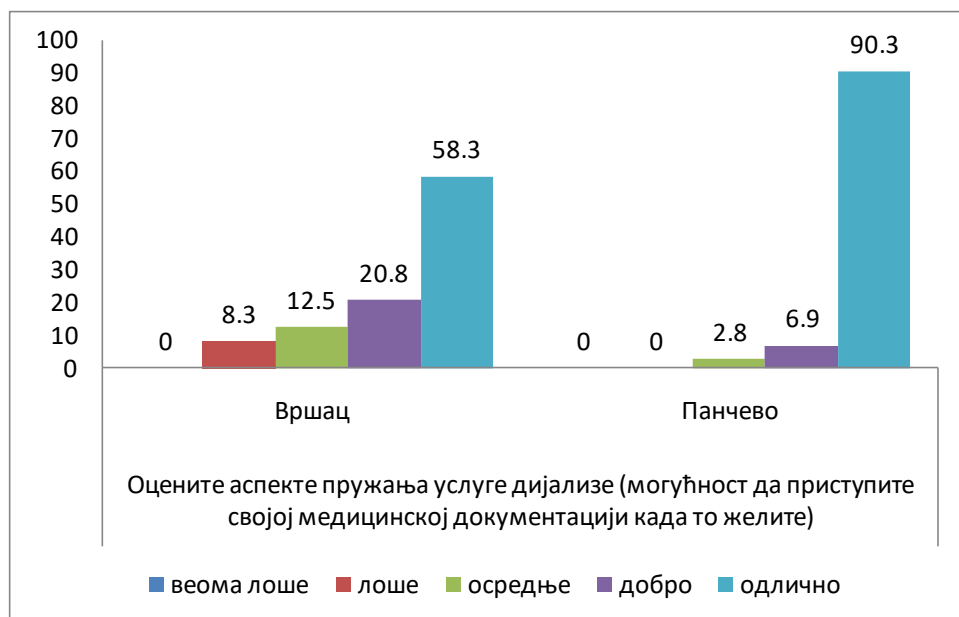
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (могућност добијања личних консултација) је у 2024. години, у односу на 2021. годину повећана са 4,81 на 4,86, а смањена у ОБ Вршац са 4,22 на 3,75.



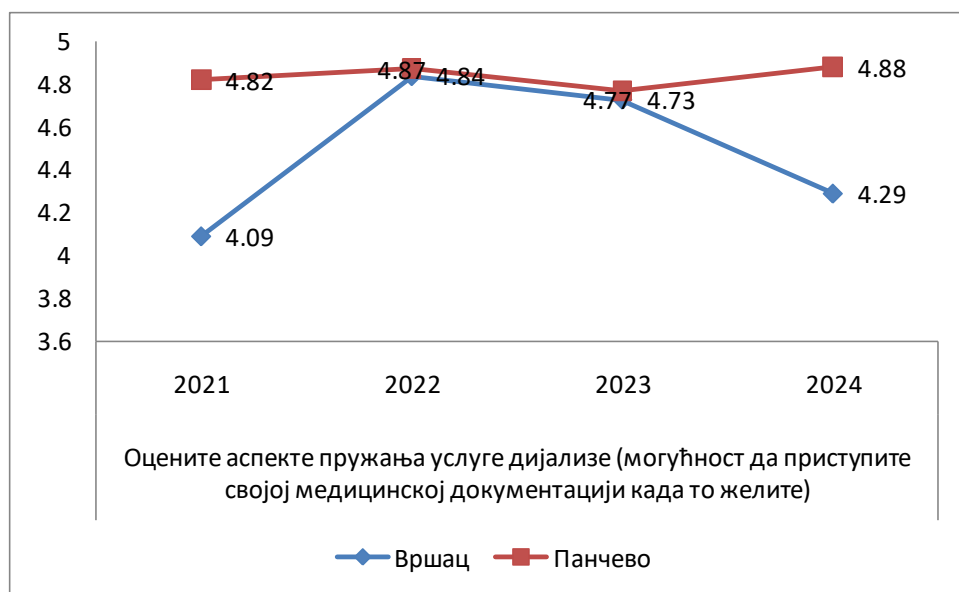
Оцена аспекта пружања услуге дијализе, а који се односи на поштовање интиме пацијената, у Општој болници у Вршцу је у проценту од 16,7% оцењен као добар, а одличан код више од половине испитаника (54,2%), док је проценат одличних оцена у Општој болници у Панчеву износио 88%, а добрих 8%.



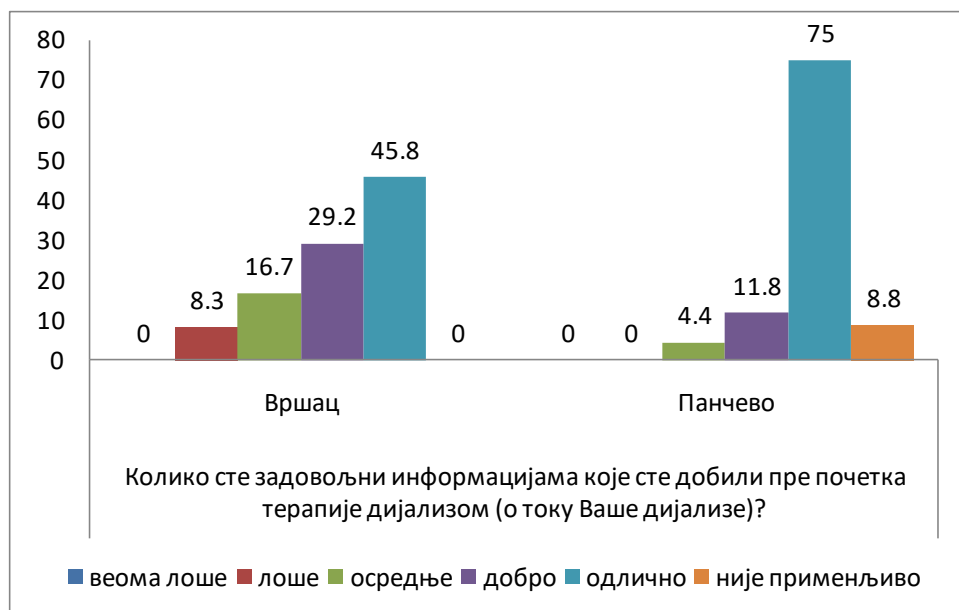
У ОБ Панчево оцена услуге лекара током дијализе (поштовање интиме пацијената током дијализе) је у 2024. години, у односу на 2021. годину незнатно виша (4,78 и 4,84), као и у ОБ Вршац (4 и 4,08).



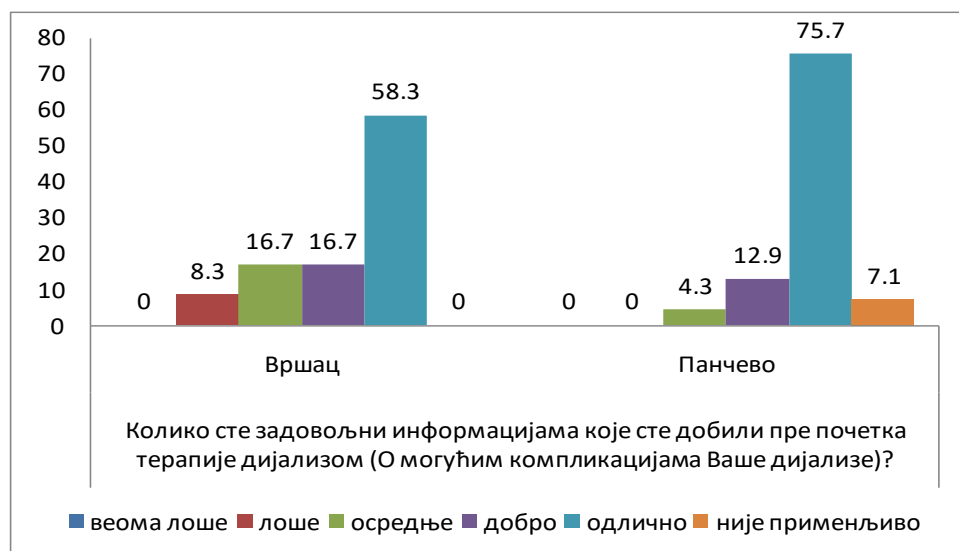
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна могућношћу да приступи својој медицинској документацији када то жели. У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 58,3% испитаника, док у Општој болници у Панчеву тај проценат је 90,3%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 20,8% анкетираних корисника дијализе, а 6,9% у Општој болници у Панчеву.



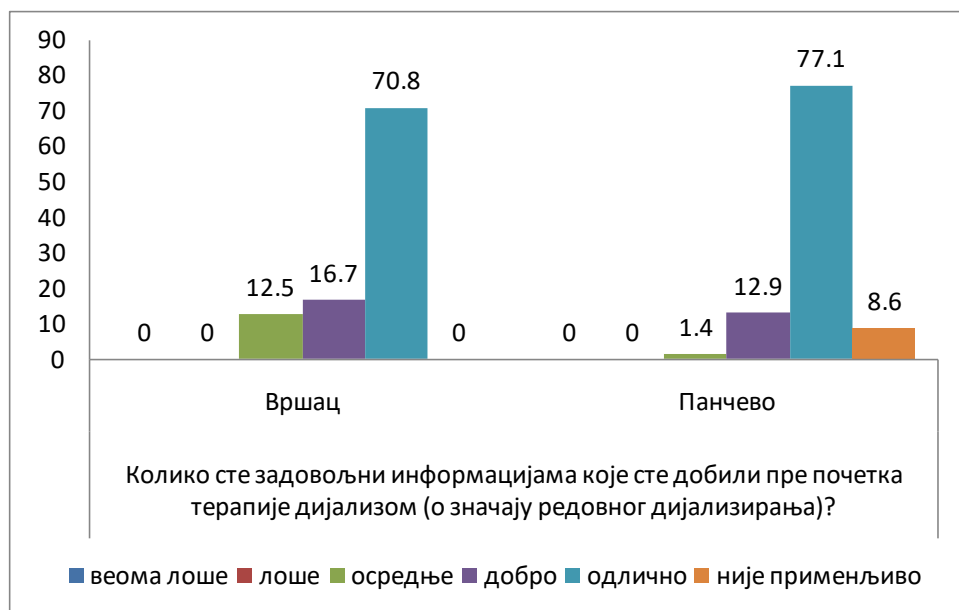
У ОБ Панчево оцена аспекта пружања услуге дијализе (могућност пацијента да приступи својој медицинској документацији када то жели) је у 2024. години, у односу на 2021. годину повећана са 4,82 на 4,88, а у ОБ Вршац повећана са 4,09 на 4,29.



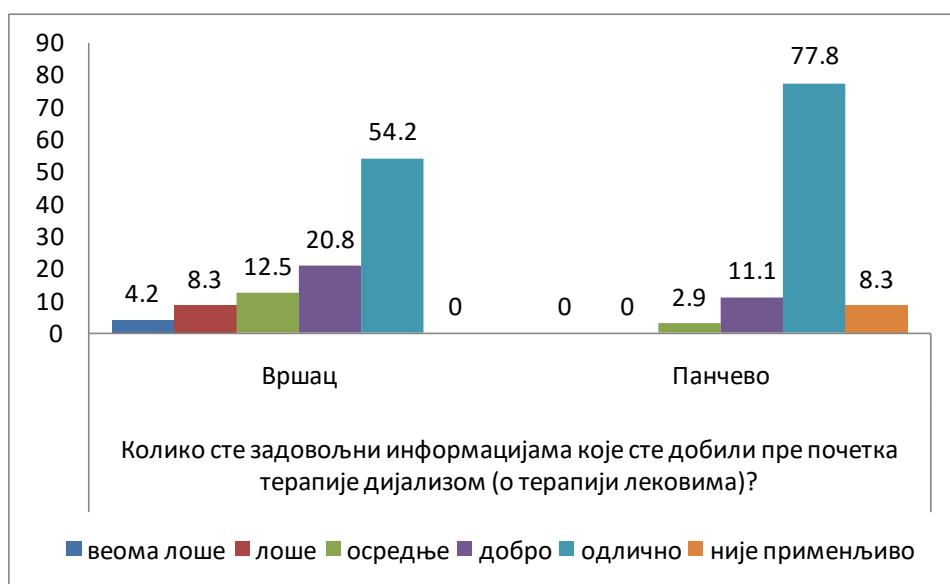
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о току дијализе). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 45,8% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 75%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 29,2% анкетираних корисника дијализе, а 11,8% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра лошом 8,3% у Општој болници у Вршцу.



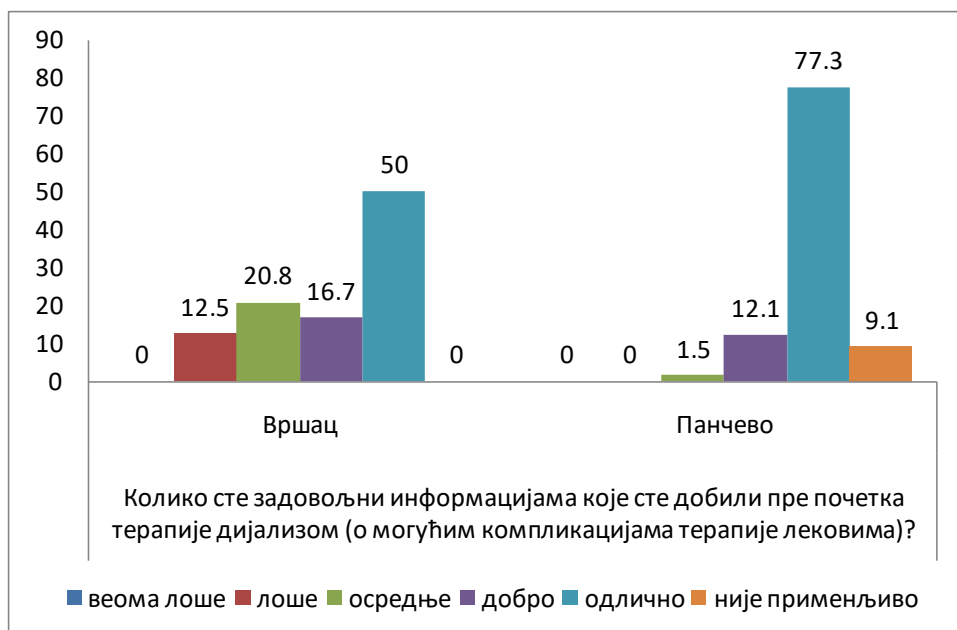
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о могућим компликацијама дијализе). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 58,3% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 75,7%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 16,7% анкетираних корисника дијализе, а 12,9% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра лошом 8,3% у Општој болници у Вршцу.



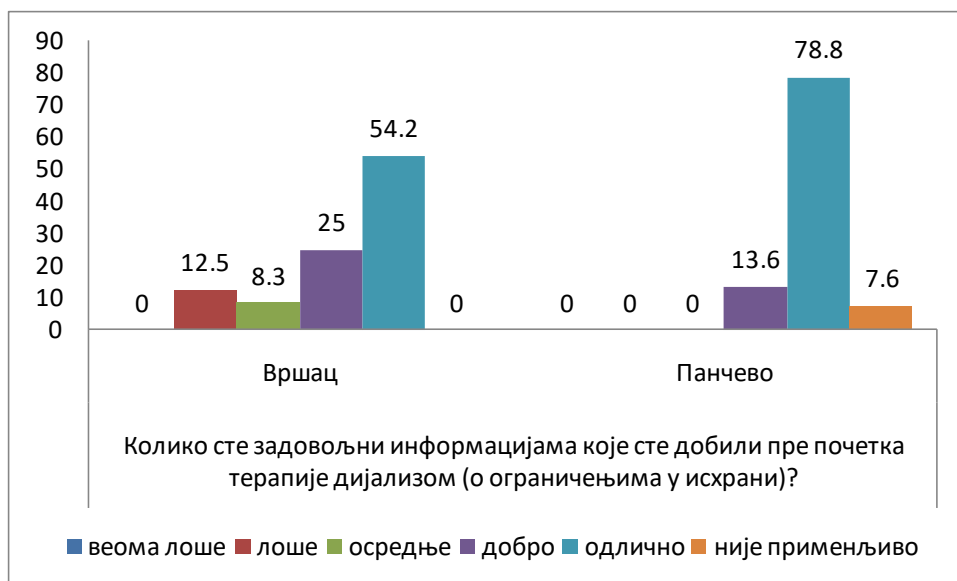
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о значају редовног дијализирања). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 70,8% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 77,1%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 16,7% анкетираних корисника дијализе, а 12,9% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра осредњом 12,5% у Општој болници у Вршцу и 1,4% у Општој болници у Панчеву.



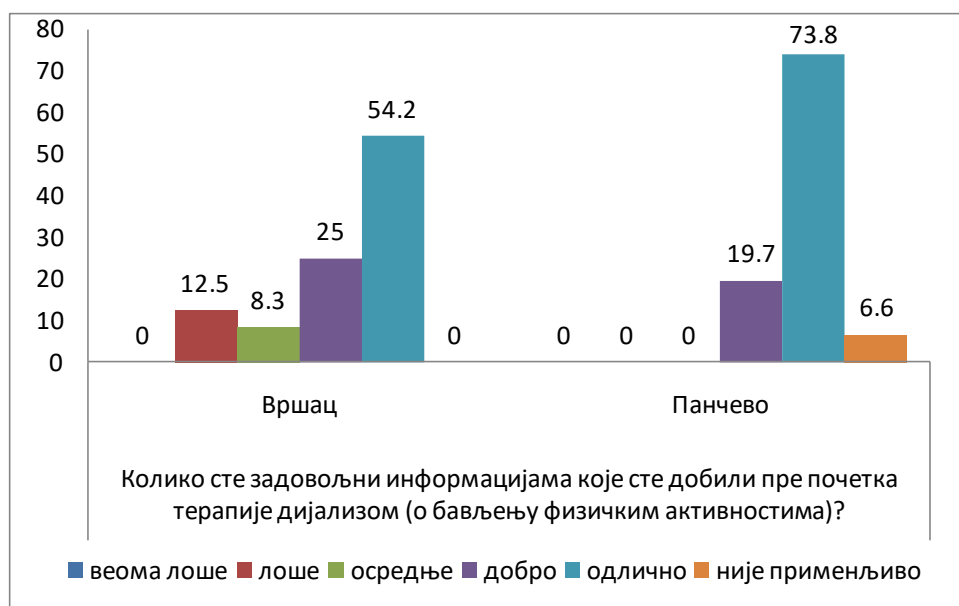
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о терапији лековима). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 54,2% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 77,8%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 20,8% анкетираних корисника дијализе, а 11,1% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра лошом 8,3% и веома лошом 4,2% у Општој болници у Вршцу.



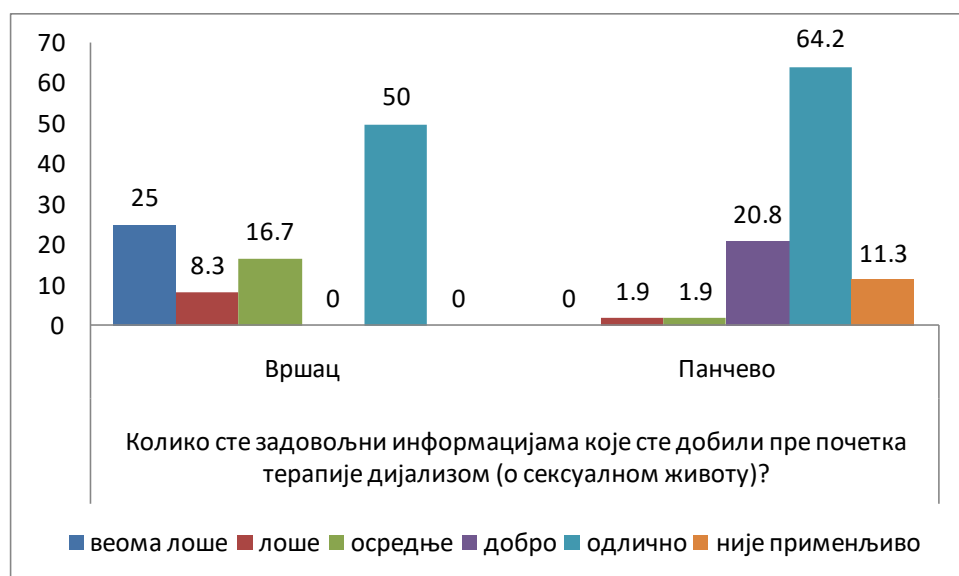
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о могућим компликацијама терапије лековима). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 50% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 77,3%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 16,7% анкетираних корисника дијализе, а 12,1% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра лошом 12,5% у Општој болници у Вршцу.



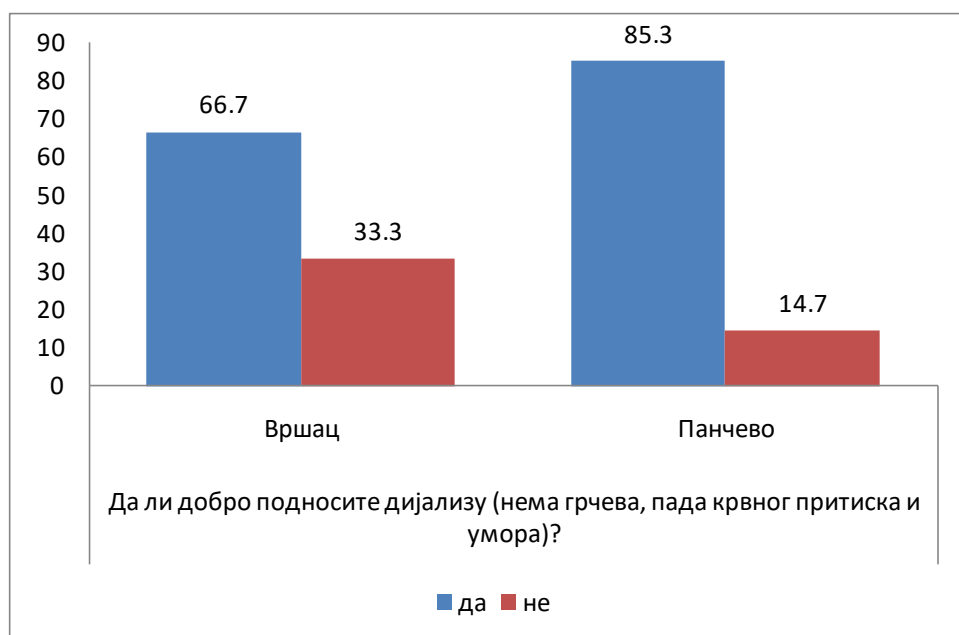
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о могућим ограничењима у исхрани). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 54,2% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 78,8%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 25% анкетираних корисника дијализе, а 13,6% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра лошом 12,5% у Општој болници у Вршцу.



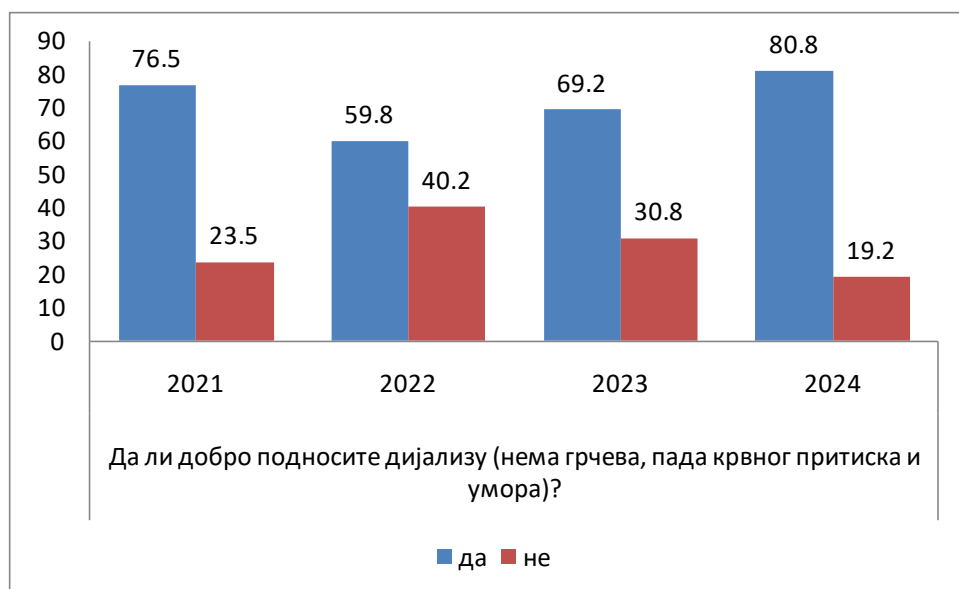
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о бављењу физичким активностима). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 54,2% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 73,8%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 25% анкетираних корисника дијализе, а 19,7% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра лошом 12,5% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу.



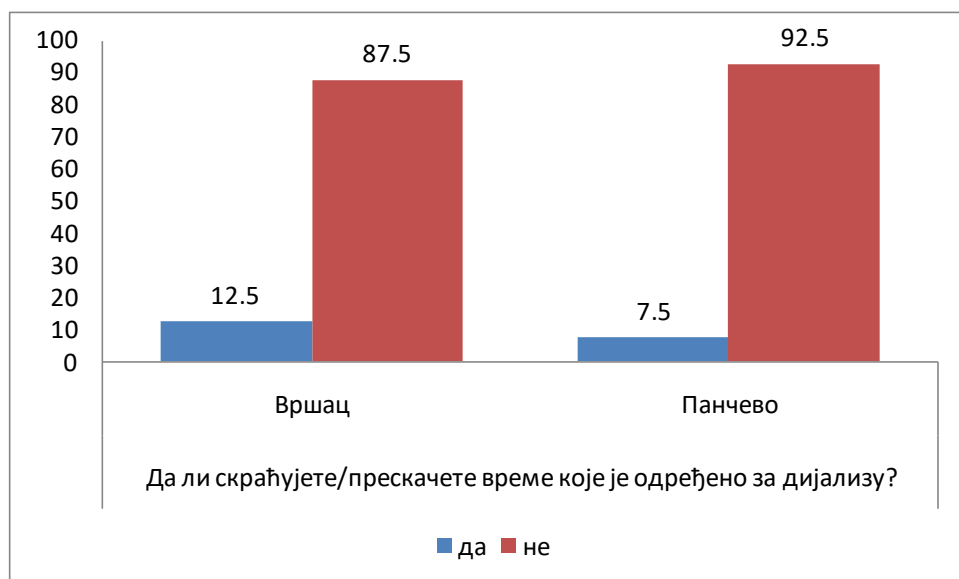
Већина анкетираних у обе опште болнице је задовољна информацијама које су добили пре почетка терапије дијализом (о сексуалном животу). У Општој болници у Вршцу овај аспект оцењује као одличан 50% испитаника, док је у Општој болници у Панчеву тај проценат износио 64,2%. Као добру, у Општој болници у Вршцу ову могућност оцењује 0% анкетираних корисника дијализе, а 20,8% у Општој болници у Панчеву. Ову могућност сматра лошом 8,3% и веома лошом 25% у Општој болници у Вршцу.



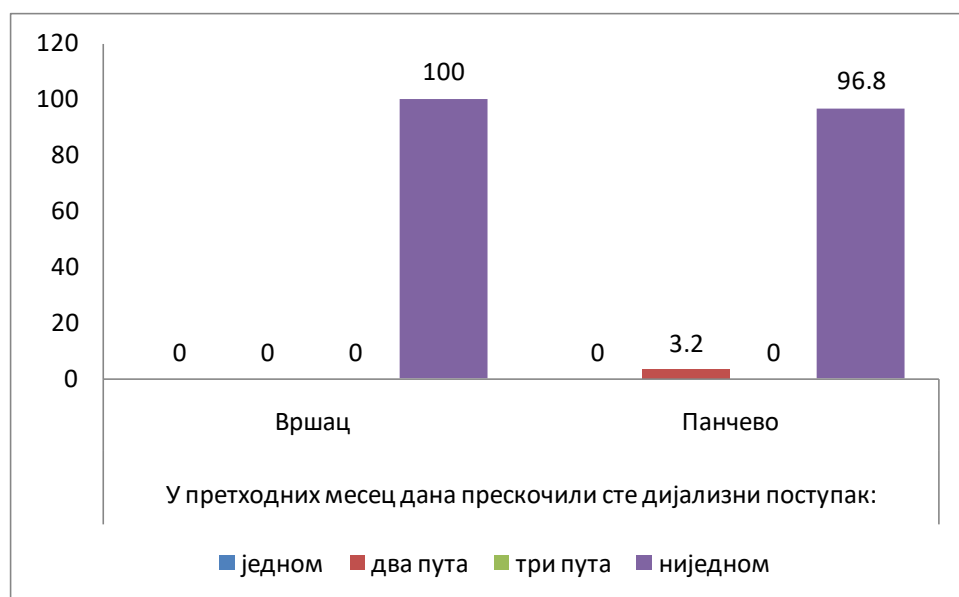
Ако анализирамо одговоре анкетираних корисника на нивоу округа током 2024. године, да ли добро подносе дијализу (нема грчева, пада крвног притиска и умора), можемо уочити да је већи проценат испитаника који добро подносе дијализу и који немају наведене тегобе забележен у Општој болници Панчево (85,3%), него у Општој болници Вршац (66,7%). У Општој болници Вршац једна трећина, а у Општој болници Панчево приближно једна седмина пацијената не подноси добро дијализу и ипак има наведене тегобе приликом дијализе.



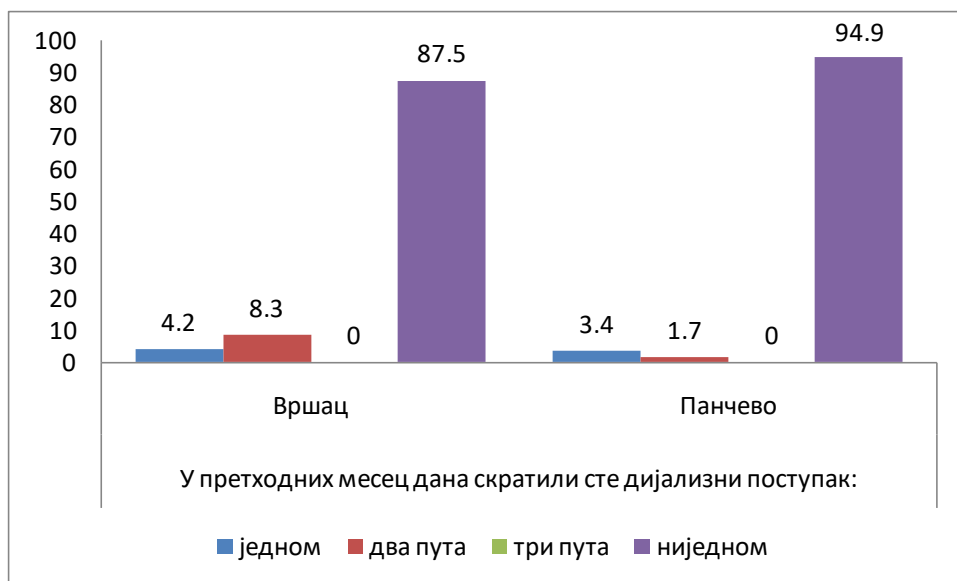
Ако анализирамо одговоре анкетираних корисника на нивоу округа током посматраног периода, да ли добро подносе дијализу (нема грчева, пада крвног притиска и умора), можемо уочити да се смањило проценат испитаника који не подносе дијализу и који имају наведене тегобе (са 23,5% на 19,2%).



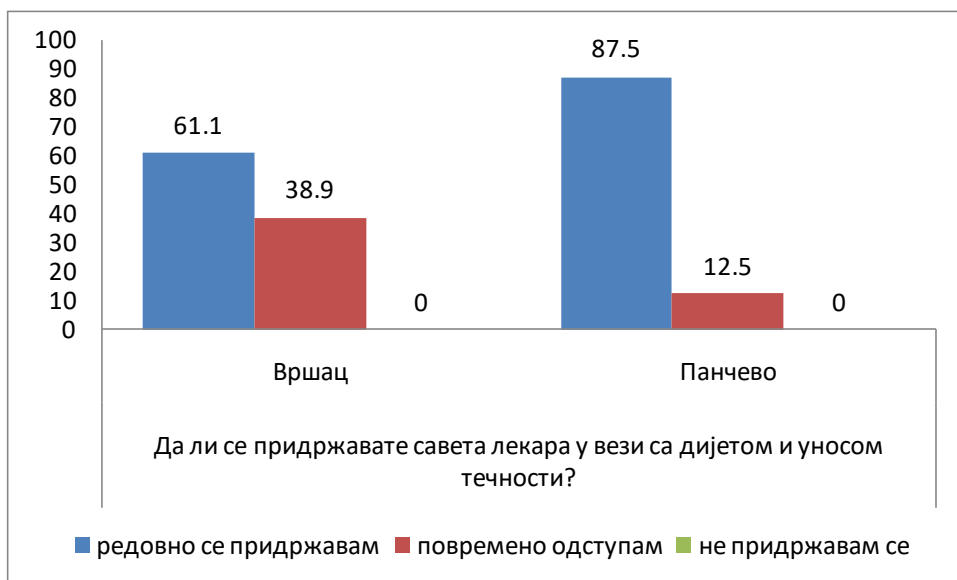
Ако анализирамо одговоре анкетираних корисника на нивоу округа током 2024. године, да ли скраћујете/прескачете време које је одређено за дијализу, можемо уочити да је већи проценат испитаника који скраћују/ прескачу време за дијализу у Општој болници Вршац (12,5%), него у Општој болници Панчево (7,5%). У Општој болници Вршац 87,5%, а у Општој болници Панчево 92,5% пацијената не скраћује/прескаче време које је одређено за дијализу.



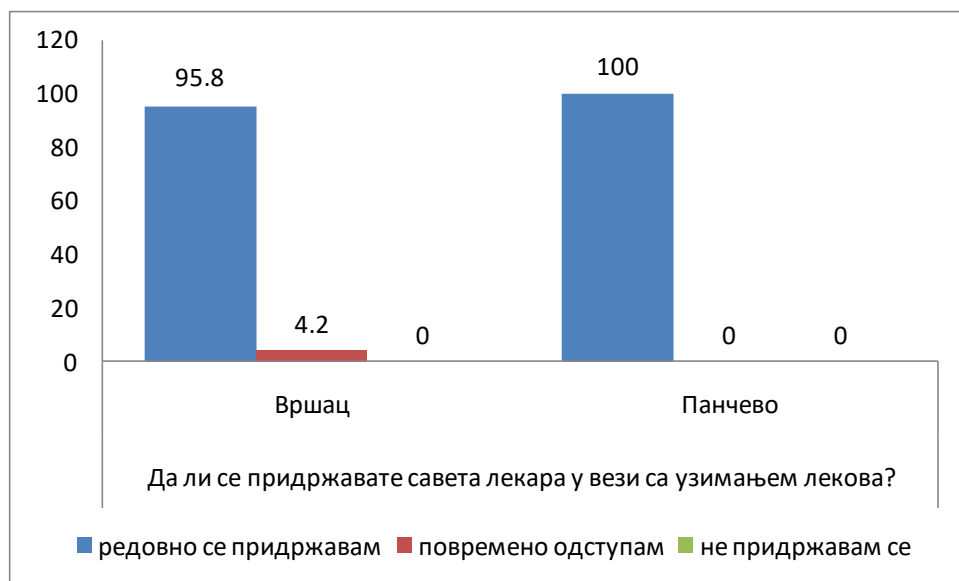
У претходних месец дана 100% анкетираних у Општој болници у Вршцу, док 96,8% у Општој болници у Панчеву није ниједном прескочило дијализни поступак, а 3,2% у Панчеву изјављује да је два пута током последњег месеца прескочило дијализу.



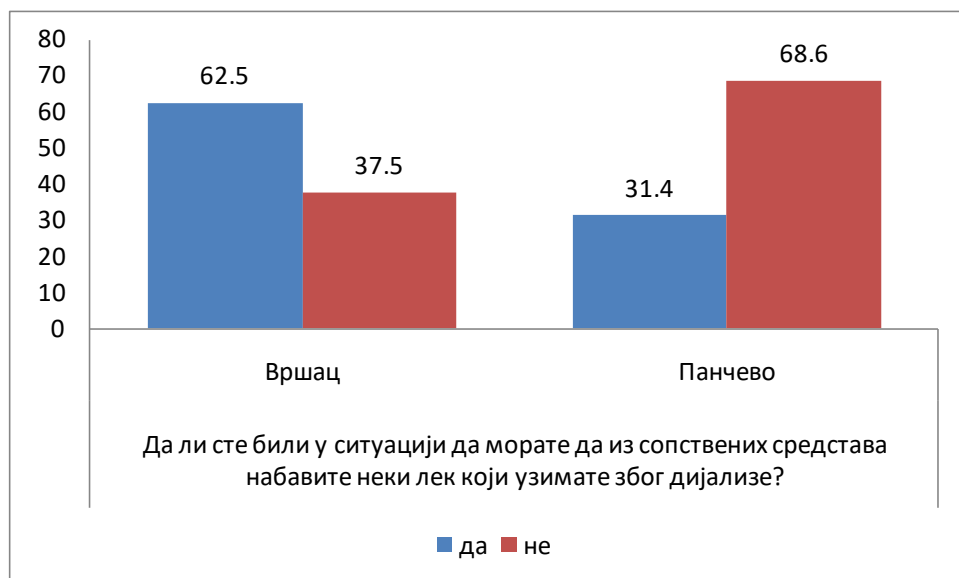
У претходних месец дана 87,5% анкетираних у Општој болници у Вршцу и 94,9% у Општој болници у Панчеву није ниједном скратило дијализни поступак; 3,4% у Панчеву и 4,2% анкетираних у Вршцу изјављује да је једном, а 8,3% у Вршцу и 1,7% у Панчеву два пута током последњег месеца скратило дијализу.



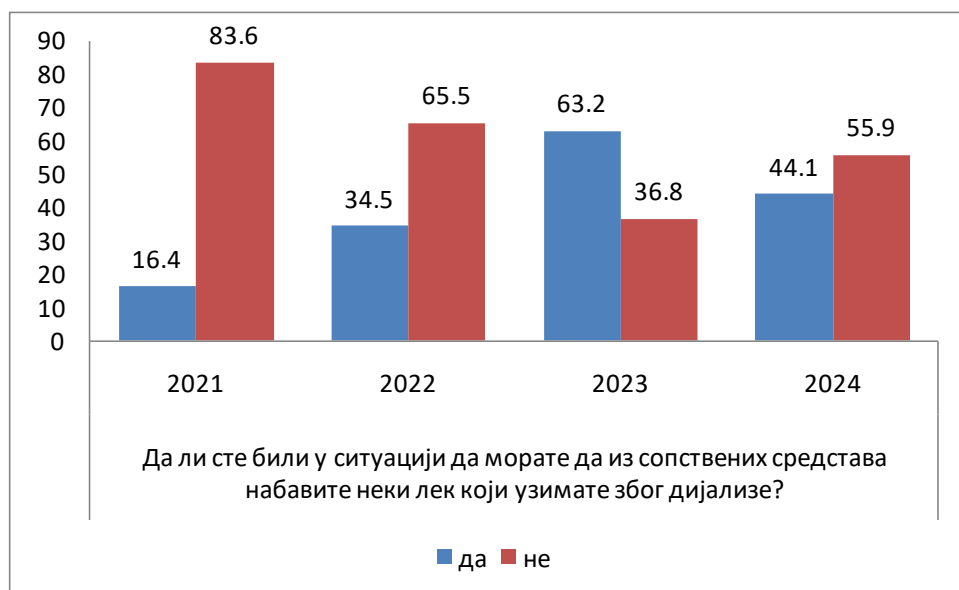
Већина анкетираних корисника у обе Опште болнице на Одељењима за хемодијализу се придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности (у Општој болници у Вршцу 61,1% и у Општој болници у Панчеву 87,5%). Савета лекара у вези са дијетом и уносом течности се уз повремена одступања придржава (38,9%) анкетираних у ОБ у Вршцу и 12,5% анкетираних у болници у Панчеву.



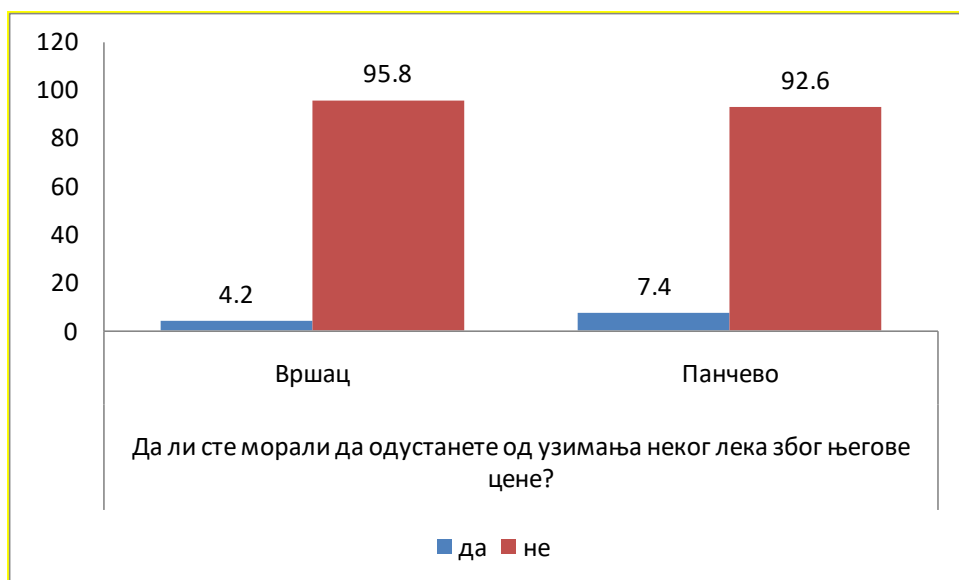
Лекове редовно узима и придржава се савета лекара у вези са узимањем лекова 95,8% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу на Одељењу за хемодијализу, а у Општој болници у Панчеву лекове редовно узима 100% анкетираних; нередовно их узима само 4,2% у ОБ Вршац.



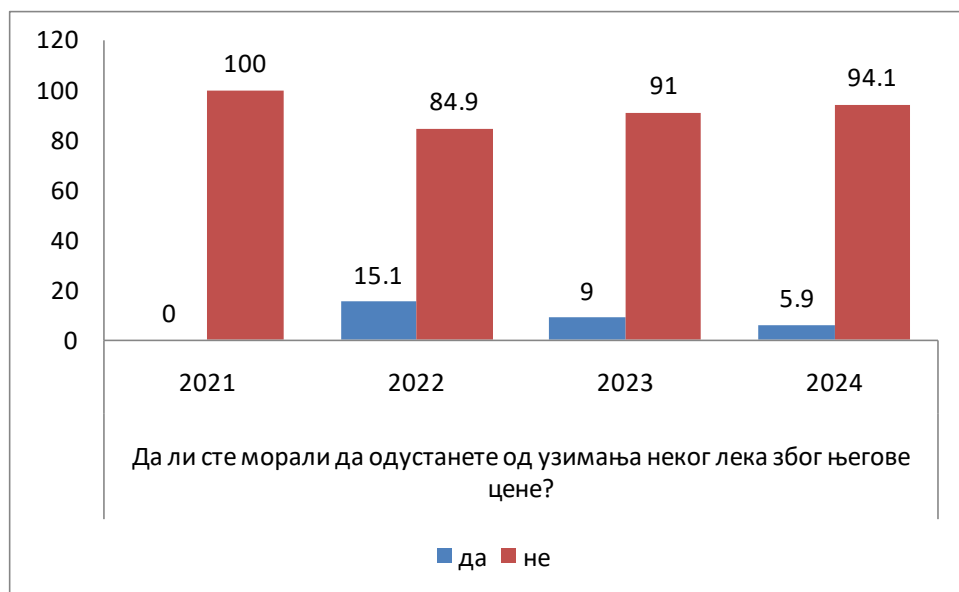
Један део анкетираних корисника на Одељењима за хемодијализу у обе Опште болнице је био у ситуацији да из сопствених средстава набавља неке лекове које узима због дијализе (у Општој болници у Вршцу 62,5% и у Општој болници у Панчеву 31,4%), док одређени проценат анкетираних наводи да није био у таквој ситуацији (у Општој болници у Вршцу 37,5% и у Општој болници Панчево 68,6%).



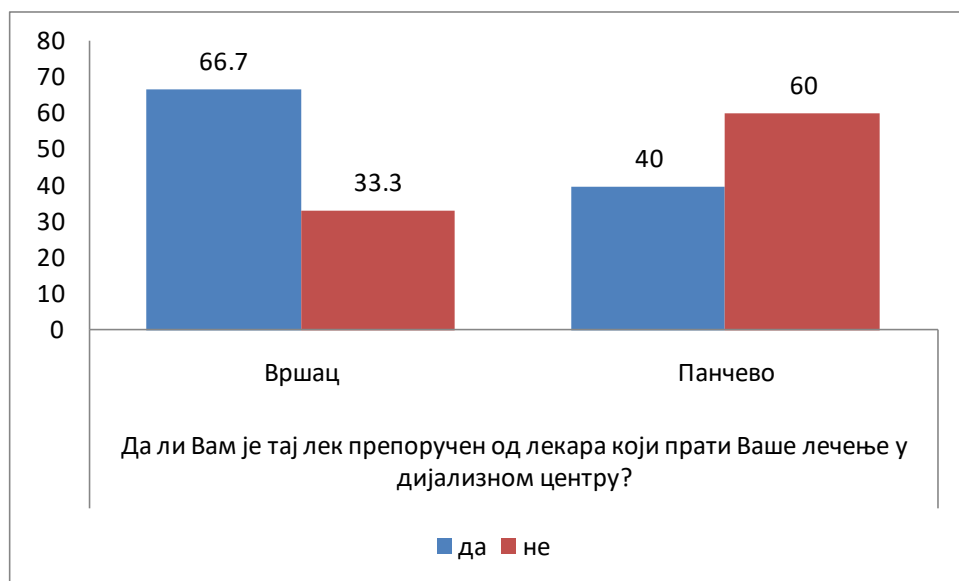
На нивоу округа током периода 2021-2024. године порастао је проценат пацијената на дијализи који су морали из сопствених средстава да набаве неки лек који узимају због дијализе (са 16,4% на 44,1%).



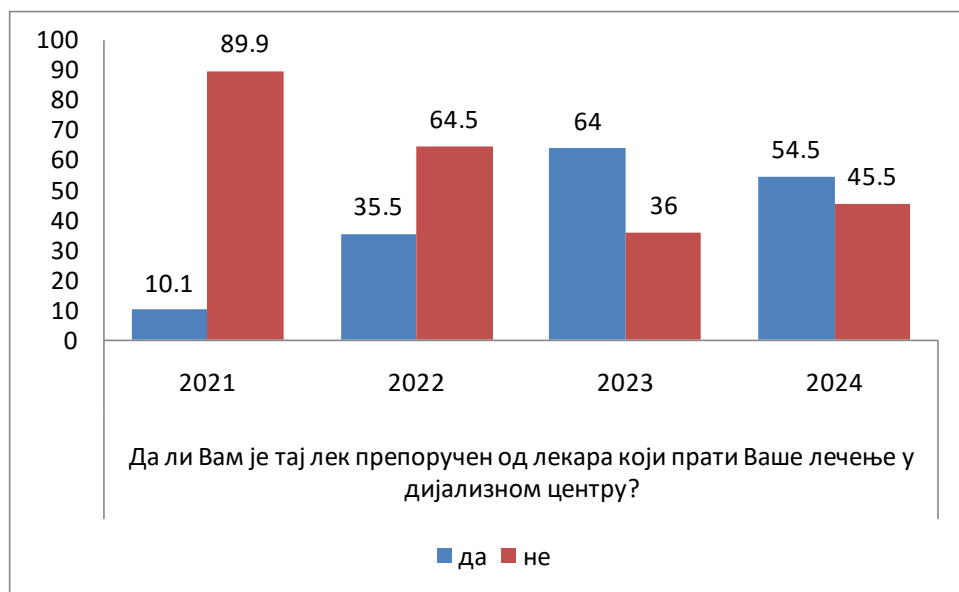
Од узимања неког лека због његове цене је морало да одустане 4,2% анкетираних корисника у Општој болници Вршац и 7,4% пацијената из Опште болнице у Панчеву.



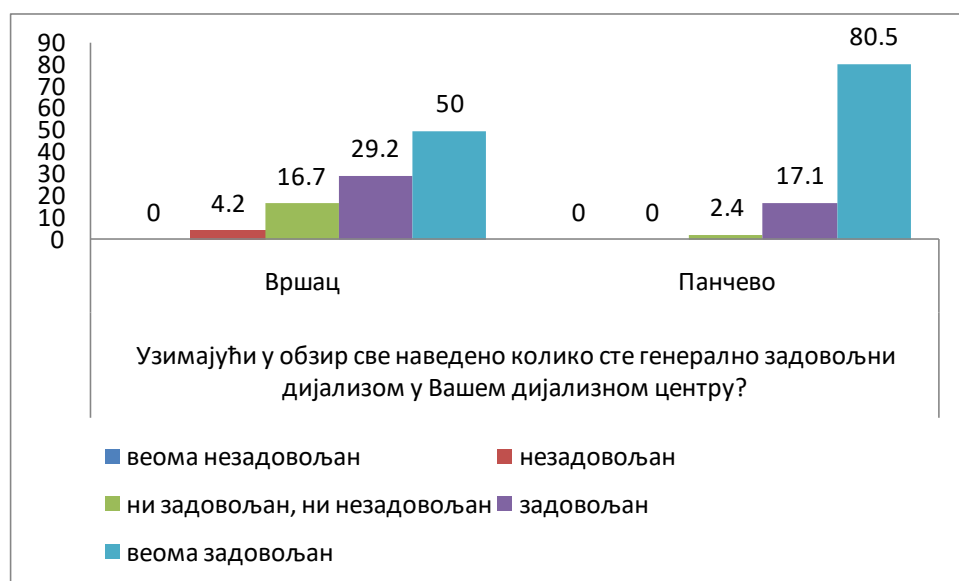
На нивоу округа током 2021-2024. године порастао је проценат пацијената на дијализи који су морали да одустану од препорученог лека због његове цене, и то са 0% на 5,9%.



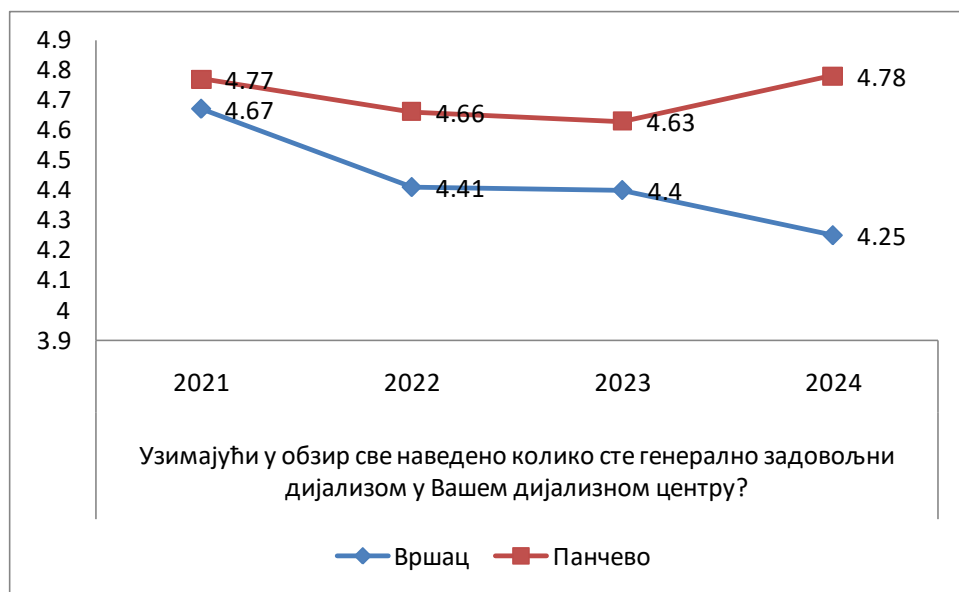
Лек који су пацијенти морали сами да набаве није био препоручен од стране лекара који прати њихово лечење у дијализном центру код 33,3% анкетираних корисника у Општој болници у Вршцу, и код 60% анкетираних корисника у Општој болници Панчево.



На нивоу округа током 2021-2024. године порастао је проценат пацијената на дијализи којима је препоручен такав лек од лекара који прати лечење пацијената са 10,1% на 54,5%.



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 веома задовољно, а 29,2% задовољно, док је у Општој болници у Панчеву већина анкетираних веома задовољна (80,5%), а преостали корисници (17,1%) су задовољни и 2,4% је неопредељених по овом питању.



Узимајући у обзир све наведено у ОБ Вршац оцена генералног задовољства пацијената у њиховом дијализном центру у 2024. години је 4,25, што је нешто ниже него 2021. године, када је била 4,67, док је наведена оцена у ОБ Панчево 4,78 у 2024. години, што је незнатно више од оцене у 2021. години (4,77).

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.

Већина анкетираних корисника је задовољна могућношћу да бирају дане за хемодијализу, као и да бирају периоде током дана (термин) када ће доћи на дијализу.

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

Анкетирани корисници у обе болнице имају мање замерки на лагани оброк који им се послужује током дијализе. Забавом коју могу да користе током дијализе, задовољнији су анкетирани корисници у Општој болници у Вршцу. Условима у чекаоници (клима и грејање) и условима у гардероби су задовољнији анкетирани корисници дијализе у Општој болници у Панчеву. Нешто више од једне трећине 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. Нешто више испитаника из ОБ Панчево је задовољно по питањима која разматрају однос лекара према

пацијентима (време које им лекар посвети за слушање, хитном одазивању на њихов позив, могућношћу да постављају питања, пажњом која се посвећује њиховој болести).

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

Већи број испитаника из обе установе добро подноси дијализу, корисници се углавном најчешће 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 ток дијализе, могуће компликације током дијализе, о редовном дијализирању, о терапији лековима и о могућим компликацијама терапије лековима, о ограничењима у исхрани, физичким активностима и сексуалном животу. Више од три петине испитаника из ОБ Вршац је била у ситуацији да мора из својих сопствених средстава да набави неки лек који узима због дијализе, док једна трећина испитаника из ОБ Панчево наводи да су се нашли у таквој ситуацији и да су им ови лекови били препоручени од стране лекара. Ипак, само мањи проценат анкетираних наводи да су морали и да одустану од узимања таквих лекова због њихове цене.

Већина анкетираних корисника у обе опште болнице су своје укупно задовољство дијализом оценили као задовољни или веома задовољни.

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 Лазић
спец. социјалне медицине