

# "Zadovoljstvo pacijenta uvjetima i pruženim uslugama zdravstvenog osoblja u Općoj bolnici Dubrovnik"

---

**Bočkaj, Mirna**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Dubrovnik / Sveučilište u Dubrovniku**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:155:668194>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-17**



**SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU**  
UNIVERSITY OF DUBROVNIK

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Dubrovnik](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU  
ODJEL ZA STRUČNE STUDIJE  
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVO

MIRNA BOČKAJ

**ZADOVOLJSTVO PACIJENATA UVJETIMA I  
PRUŽENIM USLUGAMA ZDRAVSTVENOG OSOBLJA  
U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK**

**ZAVRŠNI RAD**

DUBROVNIK, 2023.

SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU  
ODJEL ZA STRUČNE STUDIJE  
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVO

**ZADOVOLJSTVO PACIJENATA UVJETIMA I  
PRUŽENIM USLUGAMA ZDRAVSTVENOG OSOBLJA  
U OPĆOJ BOLNICI DUBROVNIK**

**ZAVRŠNI RAD**

KANDIDATKINJA:

Mirna Bočkaj

MENTORICA:

Mag.act.soc.Vesna Babarović

DUBROVNIK, 2023.

## **Zahvala**

Veliko hvala mojoj mentorici Mag.act.soc.Vesni Babarović na nesebičnoj pomoći, razumijevanju i potpori koju iznimno cijenim. Hvala Vam što ste uvijek našli vremena i imali strpljenja za sva moja pitanja.

Veliko Hvala mojoj obitelji, bratu Mihovilu, sestri Zrinki i Iris koji su od prvoga dana vjerovali u mene i u moj uspjeh, onda ni kada ni sama nisam. Hvala vam na bezbrižnoj ljubavi i velikom strpljenju.

Hvala mojoj rodbini i prijateljima.

Hvala djelatnicima OB Dubrovnik i Doma zdravlja Metković, svim mojim radnim kolegama i kolegicama koji su mi bili velika podrška tijekom izrade ovog Završnog rada.

Rad posvećujem svojim roditeljima Nadi i Hrvoju

# Sadržaj

SAŽETAK5

SUMMARY7

1. Uvod9

2. Zakon o zdravstvenoj zaštiti10

2.1. Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne SKRBI11

2.2. Zakon o sestrinstvu11

2.3. Sekundarna zdravstvena zaštita13

2.4. Uloga medicinske sestre u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti14

2.5. Zakon o zaštiti prava pacijenata15

3. Cilj istraživanja16

4. Izvori podataka i metode17

4.1. Ispitanici17

4.2. Metode18

5. Rezultati19

5.1. Osnovna obilježja bolesnika19

5.2. Zadovoljstvo pacijenata s različitim aspektima pruženih zdravstvenih usluga21

5.2.1. Iskustvo na odjelu22

5.2.2. Zadovoljstvo kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga s obzirom na dob23

5.2.3. Testiranje razlika u četiri aspekta zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga između dviju djelatnosti unutar kojih su bolesnici hospitalizirani (kirurška i internistička jedinica djelatnosti)24

5.2.4. Informiranost bolesnika25

6. Rasprava28

7. Zaključci29

8. POPIS LITERATURE30

9. PRIVITCI31

IZJAVA36

# SAŽETAK

## **Naslov rada:**

Zadovoljstvo pacijenata uvjetima i pruženim uslugama zdravstvenog osoblja u Općoj bolnici Dubrovnik

## **Cilj:**

Cilj istraživanja je ispitati razinu zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga kod bolesnika hospitaliziranih u Općoj bolnici Dubrovnik na dvije ili više noći, unutar službi internističke djelatnosti, kirurške djelatnosti i samostalnih ustrojstvenih jedinica. Anketa je provedena na Odjelu opće interne, Odjelu za pulmologiju i imunologiju, Odjelu za gastroenterologiju, Odjelu plastične kirurgije i kirurgije dojke, Odjelu za abdominalnu i torakalnu kirurgiju, Odjelu za opću i vaskularnu kirurgiju, Odjelu za ortopediju, traumatologiju i neurokirurgiju, Odjelu za ginekologiju i opstetriciju, Odjelu za infektologiju i dermatovenerologiju te, Odjelu za kardiologiju s koronarnom i intenzivnom jedinicom.

## **Ispitanici i metode:**

Istraživanje je provedeno na uzorku od 100 ispitanika. Podaci su prikupljeni primjenom standardiziranog upitnika kojeg su ispitanici zajedno s obrazloženjem i pristankom dobili i samostalno popunili u svrhu izrade završnog rada.

## **Rezultati:**

Bolesnici obuhvaćeni istraživanjem ne razlikuju se bitno po dobnoj i spolnoj strukturi, te u istraživanje nisu uključene osobe mlađe od 18 godina. Potrebno je veće uključivanje i sudjelovanje pacijenata u donošenju odluka vezanih uz liječenje i dodatno informiranje o bolesti. Ispitanici su najviše zadovoljni ljubaznošću, razumijevanjem i profesionalnošću u radu liječnika i medicinskih sestara/tehničara, te su ta dva segmenta pacijenti ocijenili s najvišim ocjenama. Dobiveni rezultati pokazuju da su pacijenti podjednako nezadovoljni urednošću bolesničke sobe i sanitarnog čvora. Rezultati dobiveni ovim istraživanjem ne pokazuju znatne razlike u zadovoljstvu pacijenata među pojedinim odjelima. Možemo uočiti da najstarija dobna skupina ispitanika pokazuje višu razinu zadovoljstva u odnosu na ostale dobne skupine.

## **Zaključci:**

Bolesnici hospitalizirani u Općoj bolnici Dubrovnik na dvije ili više noći, unutar internističkih djelatnosti, kirurških djelatnosti i djelatnosti samostalnih ustrojstvenih jedinica tijekom listopada i studenoga, 2019. godine, pokazali su visoku razinu zadovoljstva kvalitetom

pruženih zdravstvenih usluga. Nisu utvrđene razlike u zadovoljstvu kvalitetom zdravstvenih usluga obzirom na ustrojstvenu djelatnost. Utvrđeno je da postoji povezanost između različitih dobnih skupina i zadovoljstva.

KLJUČNE RIJEČI: kontrola kvalitete; zadovoljstvo pacijenta; Opće bolnice.

# SUMMARY

**Title:**

Patient's satisfaction with the conditions and the services provided by the medical staff in Dubrovnik General Hospital

**Aim:**

The aim of the research is to examine the level of satisfaction with the quality of health services provided by patients hospitalized in the Dubrovnik General Hospital for two or more nights within the departments of internal medicine, surgery, and independent organizational units. The survey was conducted at the general internal medicine department, the pulmonology and immunology department, the gastroenterology department, the plastic and breast surgery department, the abdominal and thoracic surgery department, the general and vascular surgery department, the orthopedics, traumatology, and neurosurgery department, the gynecology and obstetrics department, the department of infectious diseases and dermatovenerology, and the department of cardiology with a coronary and intensive care unit.

**Patients and Methods:**

The research was conducted with a sample of 100 respondents. The data was collected using a standardized questionnaire, which the respondents, together with the explanation and consent, received and filled out independently for the purpose of preparing the final paper.

**Results:**

The patients included in the research did not differ significantly in terms of age and gender structure, and no persons under the age of 18 were included in the research. Greater involvement and participation of patients in making decisions related to treatment and additional information about the disease are needed. The respondents were most satisfied with the kindness, understanding, and professionalism of the doctors and nurses, and patients rated these two segments with the highest marks. According to the findings, patients are equally dissatisfied with the cleanliness of the patient room and sanitary facilities. The results obtained from this research do not show significant differences in patient satisfaction between individual departments. We can see that the oldest age group of respondents shows a higher level of satisfaction compared to other age groups.

**Conclusions:**

Patients hospitalized in the Dubrovnik General Hospital for two or more nights within internal medicine, surgery, and independent organizational units during October and November 2019 showed a high level of satisfaction with the quality of the health services provided. No



differences were found in satisfaction with the quality of health services with regard to organizational activity. It was found that there is a relationship between different age groups and satisfaction.

**KEYWORDS:** Quality control; Patient satisfaction; Hospitals, General.

# 1.UVOD

Zadovoljstvo pacijenata se sve više koristi kao indikator kvalitete u zdravstvenom sektoru. Česta su istraživanja o zadovoljstvu pacijenata, no odgovori dani na ova pitanja su subjektivni i njihova interpretacija može biti složena s obzirom na to da su procjene zadovoljstva funkcija očekivanja koja vrlo vjerojatno varira među pacijentima. Ograničenja istraživanja zadovoljstva pacijenata uključuju i činjenicu da se ona ponekad ne bave „nezadovoljstvom“ već jednostavno procjenjuju razinu „zadovoljstva“; na odgovore mogu utjecati društveno poželjni stavovi ili druge pristranosti; te se u njihovim rezultatima često odražava visoko zadovoljstvo.

Društvena prihvatljivost uključuje gledišta zajednice ili javnosti o zdravlju, a posebno gledišta javnosti o različitim aspektima procesa zdravstvene zaštite. Iz navedenog razloga je iznimno važno mjerenje zadovoljstva bolesnika, poglavito jer zadovoljstvo bolesnika u konačnici utječe i na zdravstveno stanje, odnosno terapijske ishode liječenja. Percepcija zadovoljstva bolesnika se tijekom vremena mijenjala. Ne samo da zadovoljstvo bolesnici opisuju vrlo različito nego i ista osoba može u različito vrijeme donijeti o tome različite stavove. Razlog navedenom je što izvori nezadovoljstva bolesnika toliko variraju. Kako zadovoljstvo nema osnovne mjerne jedinice, nije korektno objediniti bodove za zadovoljstvo različitim dimenzijama zdravstvene skrbi u jedan jedini pokazatelj zadovoljstva. Visoke razine zadovoljstva bolesnika zdravstvenom skrbi općenito mogu zamaskirati nezadovoljstvo pojedinim elementima. Bolesnici mogu biti nezadovoljni lošim načinom komuniciranja zdravstvenih radnika, premda su isti možda vrlo stručni u svom radu. Isto tako zadovoljstvo konačnim ishodima zdravstvene skrbi može zamaskirati nezadovoljstva pojedinim elementima skrbi (1).

## 2.ZAKON O ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI

Zadovoljstvo bolesnika tijekom hospitalizacije i pružanja zdravstvene skrbi sve je češći pojam s kojim se susrećemo, a koristi se u sustavima primarne, sekundarne i tercijarne zdravstvene zaštite. Na temelju članka 88. Ustava Republike Hrvatske donešena je Odluka o proglašenju Zakona o zdravstvenoj zaštiti kojega je Hrvatski sabor donio na sjednici 15. prosinca 2008. godine, kada se pojam kontrole kvalitete i službeno uvodi u važeći zakonski Akt Republike Hrvatske. Navedeni akt obvezuje sve zdravstvene ustanove na sustavno uvođenje i provođenje kontrole kvalitete u zdravstveni sustav, nakon čega je uslijedilo donošenje novih podzakonskih akata, pravilnika i priručnika koji reguliraju ovo područje (2).

Članak 22. ovog zakona propisuje da svaka osoba ima pravo na jednakost u cjelokupnom postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite; pravo na slobodu izbora doktora medicine i doktora stomatologije; pravo na zdravstvenu uslugu standardizirane kvalitete i jednakog sadržaja; pravo na pružanje prve i hitne medicinske pomoći kada je potrebna, odbijanje liječenja od strane studenata i odbijanje svih drugih intervencija koje bi samostalno obavljali zdravstveni radnici prije položenog stručnog ispita i ishodenog odobrenja za samostalni rad; pravo na prehranu u skladu s pacijentovim svjetonazorom za vrijeme boravka u zdravstvenoj ustanovi; pravo na obavljanja vjerskih obreda za vrijeme boravka u bolnici. (3)

Članak 23. navodi da svaka osoba ima pravo neposredno ili pisanim putem zatražiti od ravnatelja zdravstvene ustanove ili druge za to ovlaštene osobe, zaštitu svojih prava obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža. Isto tako Zakon nalaže da se bez odgađanja treba postupiti po prigovoru i o poduzetim mjerama pisanim putem obavijestiti osobu koja je uputila prigovor najkasnije u roku od 8 dana. Člankom 71. Zakona o zdravstvenoj zaštiti iz 2008. godine zdravstvenim ustanovama propisuje se obveza osnivanja Povjerenstva za kvalitetu. Povjerenstvo ustanove za kvalitetu jest tijelo koje osigurava kontrolu kvalitete zdravstvene zaštite, te osigurava provođenje propisa s područja kvalitete zdravstvene zaštite. Ovo tijelo imenuje Upravno vijeće. Povjerenstvo mora imati najmanje 5 članova, s tim da se treba voditi računa da u sastavu Povjerenstva moraju biti zastupljeni predstavnici svih djelatnosti zaposlenih u toj ustanovi. Povjerenstvo djeluje sukladno donesenom Poslovniku o radu. Upravno vijeće donosi odluku o izradi Pravilnika o kontroli kvalitete.

## 2.1. ZAKON O KVALITETI ZDRAVSTVENE ZAŠTITE I SOCIJALNE SKRBI

Kvalitetu zdravstvene zaštite moguće je definirati na više različitih načina. Primjerice, Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) je definira kao zdravstvenu uslugu koja po svojim obilježjima zadovoljava definiranim zahtjevima, te sadašnjim stupnjem znanja i dostupnim resursima ispunjava očekivanja bolesnika da dobiju najbolju moguću skrb uz minimalan rizik za zdravlje i blagostanje (4). Temeljem članka 89. Ustava Republike Hrvatske, dana 26. listopada 2011. godine predsjednik Republike Hrvatske donio je Odluku o proglašenju Zakona o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi. Prema tom Zakonu („Narodne novine“ br. 124/2011) kvaliteta zdravstvene zaštite se definira kao rezultat mjera koje se poduzimaju sukladno suvremenim spoznajama u zdravstvenim postupcima, a koje osiguravaju najpovoljniji ishod liječenja i smanjenje rizika za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje. Jedno od temeljnih ljudskih prava jest pravo na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu.

Cilj svakog zdravstvenoga sustava jest unaprjeđenje i poboljšanje kvalitete zdravstvenoga stanja, čime se ujedno poboljšava i kvaliteta života korisnika. Kvaliteta zdravstvene zaštite podrazumijeva skup mjera poduzetih tijekom zdravstvenoga postupka, a koje rezultiraju povoljnim ishodom liječenja. Time se sprječavaju neželjeni događaji koji mogu prouzrokovati negativan ishod liječenja. U središtu sustava kvalitete je pacijent, pa stoga zdravstvena ustanova mora osigurati uvjete koji jamče njegovo zdravlje i sigurnost (5).

## 2.2. ZAKON O SESTRINSTVU

Hrvatski sabor 17. srpnja 2004. godine donosi odluku o proglašenju Zakona o sestrinstvu. Zakonom se uređuje sadržaj i način djelovanja, standard obrazovanja, uvjeti za obavljanje djelatnosti, dužnost, kontrola kvalitete i stručni nadzor rada medicinskih sestara u Republici Hrvatskoj. Djelatnost medicinskih sestara/tehničara obuhvaća sve postupke, znanja i vještine zdravstvene njege. Zdravstvena njega je javna djelatnost koja podliježe kontroli zadovoljenja standarda obrazovanja. Provođenje zdravstvene njege mora se temeljiti na potrebama stanovništva u skladu s planom i programom mjera zdravstvene zaštite (6).

Zakon također propisuje i dužnost medicinskih sestara/tehničara da stalno obnavljaju stečena znanja i usvajaju nova znanja u skladu s najnovijim dostignućima i spoznajama iz područja sestrinstva.

U članku br.16 Zakona o sestrinstvu navedene su dužnosti medicinske sestre/tehničara:

- Primjena svih dostupnih znanja iz područja sestrinstva,
- Primjena metoda rješavanja problema u provođenju zdravstvene njege koje zahtijevaju vještinu analitičkoga kritičkog pristupa,
- Postupanje po utvrđenim pravilima i protokolima za provođenje postupaka u zdravstvenoj njezi,
- Provedba zdravstvene njege po utvrđenom planu njege,
- Primjena, provedba i evidentiranje od liječnika ordinirane lokalne, peroralne i parenteralne terapije,
- Pravodobno izvješćivanje liječnika o nastanku komplikacija primijenjene terapije,
- Provedba postupaka iz područja zaštite zdravlja i prevencije bolesti,
- Vođenje sestrinske dokumentacije kojom se evidentiraju svi provedeni postupci tijekom 24 sata,
- Pravodobno izvješćivanje liječnika o stanju bolesnika, posebice o promjeni zdravstvenoga stanja,
- Pristupanje postupku oživljavanja u slučaju liječnikove odsutnosti,
- Čuvanje profesionalne tajne,
- Poštivanje prava bolesnika,
- Poštivanje etičkog kodekasa medicinskih sestara,
- Poštivanje vjerskih načela pacijenta,
- Suradnja sa svim članovima tima,
- Čuvanje ugleda ustanove (poslodavca),
- Ekonomična i učinkovita uporaba pribora i opreme, te
- Djelovanje u interesu bolesnika, (7)

Zakon o sestrinstvu određuje i osnivanje Hrvatske komore medicinskih sestara/tehničara. Hrvatska komora medicinskih sestara/tehničara je strukovna samostalna organizacija medicinskih sestara/tehničara sa svojstvom pravne osobe i javnim ovlastima. Komora

promiče, zastupa i usklađuje interese medicinskih sestara/ tehničara pred državnim i drugim tijelima u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu.

Medicinske sestre koje obavljaju svoju djelatnost obvezno se udružuju u Komoru.

Komora ima javne ovlasti: vodi registar članova, daje, obnavlja i oduzima odobrenje za samostalan rad, obavlja stručni nadzor rada medicinskih sestara/tehničara.

Uz javne ovlasti komora također:

- Uspostavlja standarde školovanja, trajnog usavršavanja i dodatnog usavršavanja,
- Propisuje načine stjecanja bodova uz obnovu odobrenja za samostalan rad,
- Donosi sadržaje protokola za provođenje zdravstvene njege,
- Donosi kodeks sestrinske etike,
- Uspostavlja mehanizme kontrole kvalitete sestrinskog rada,
- Osigurava stručnu pomoć medicinskim sestrama/tehničarima,
- Osigurava pravnu pomoć i savjetovanje vezano za stručni rad medicinskih sestara,
- Zaprima pritužbe na rad medicinskih sestara od bolesnika i poslodavaca,
- Osigurava mogućnost trajnog usavršavanja na bazi dostupnosti za sve članove,
- Suraduje s poslodavcima,
- Zastupa medicinske sestre pred tijelima državne uprave, poglavito pred Ministarstvom zdravstva i socijalne skrbi,
- Suraduje s inspekcijom Ministarstva zdravstva,
- Suraduje sa svim međunarodnim organizacijama koje su od interesa za medicinske sestre/tehničare.

## 2.3. SEKUNDARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Članak 34. Zakona o zdravstvenoj zaštiti stavak 3. – zdravstvena djelatnost obuhvaća dijagnosticiranje, liječenje i medicinsku rehabilitaciju, zdravstvenu njegu te boravak i prehranu bolesnika i druge djelatnosti koje su u funkciji obavljanja osnovne djelatnosti zdravstvenih ustanova. Zdravstvena djelatnost na sekundarnoj razini obuhvaća specijalističko – konzilijarnu i bolničku djelatnost. Iznimno od članka 30. stavka 2. podstavka 9., 11., 15. i 19. ovoga Zakona, djelatnosti medicine rada /medicine rada i sporta, logopedije, fizikalne terapije i palijativne skrbi mogu se obavljati i na sekundarnoj razini. Članak 33. stavak 1.

Specijalističko – konzilijarna djelatnost u odnosu na zdravstvenu djelatnost na primarnoj razini obuhvaća složenije mjere i postupke u pogledu prevencije, dijagnosticiranja te liječenja bolesti i ozljeda, provođenje ambulantne rehabilitacije i medicinske rehabilitacije u kući korisnika, u ustanovama za socijalnu skrb te zdravstvene njege. Specijalističko – konzilijarna djelatnost obavlja se uz osiguranu laboratorijsku i drugu dijagnostičku djelatnost. (stavak 3.).

Zdravstvena se zaštita u Republici Hrvatskoj zasniva na načelima dostupnosti, pravičnosti, učinkovitosti, kvalitete te na načelu osiguravanja sigurnosti građana pri uporabi zdravstvene zaštite. Zdravstvena zaštita stanovništva provodi se na načelima sveobuhvatnosti, neprekidnosti, dostupnosti i cjelovitog pristupa u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a specijaliziranog pristupa u specijalističko-konzilijarnoj i bolničkoj zdravstvenoj zaštiti (8).

## 2.4. ULOGA MEDICINSKE SESTRE U SEKUNDARNOJ ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI

Medicinska sestra/tehničar kao dio zdravstvenog tima, najviše svog radnog vremena provodi uz pacijenta. Među nizom sestrijskih intervencija među osnovne bi pridodala savjetovanje u radu s pacijentom i njihovim članovima obitelji uz pružanje odgovarajuće i osnovne zdravstvene njege. Glavna zadaća medicinskih sestara/tehničara je osposobiti pacijenta za samostalnu brigu i pomoć o sebi, a ne obavljati zadatke umjesto pacijenta i tako ga onesposobljavati. Uloga medicinske sestre/tehničara u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti je informirati i naučiti pacijenta o općim karakteristikama bolesti, o važnosti uzimanja propisanih lijekova od strane liječnika, educirati pacijenta o važnosti provođenja pravilne prehrane te o upotrebi npr. pomagala nakon operacijskog zahvata. Uloga je osigurati povjerenje kako bi pacijent mogao što lakše verbalizirati problem, te takvim načinom pristupa uvelike olakšati cijelom medicinskom timu kod rješavanja poteškoća prilikom liječenja ili obavljanja zdravstvene njege. U proces komunikacije s pacijentom važno je, ako za to postoji mogućnost uključiti i educirati obitelj. Tijekom psihičke i fizičke pripreme bolesnika važno je osigurati privatnost, te što manje koristiti medicinske izraze, koji bi samo za ishod pacijentu bili zbunjujući, te govor prilagoditi laicima. Smatram da bi u konačnici uveliko pridonijelo psihičkom zadovoljstvu te znatno kvalitetnijem liječenju poticanje pacijenata na razgovor

kako s medicinskim osobljem tako i s drugim pacijentima koji su imali ili imaju istu ili sličnu medicinsku dijagnozu, odnosno bolest.

## 2.5. ZAKON O ZAŠTITI PRAVA PACIJENATA

U središtu sustava kvalitete je pacijent, stoga zdravstvena ustanova mora osigurati uvjete koji jamče njegovo zdravlje i sigurnost. Sukladno istom, Hrvatski sabor je na sjednici 19. studenoga 2004. godine donio Zakon o zaštiti prava pacijenata. Ovim Zakonom određena su prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite, te način zaštite i promicanja tih prava. Zakon se sastoji od općih odredba, temeljem članka 3. zaštita prava pacijenata u Republici Hrvatskoj provodi se na načelima humanosti i dostupnosti. Članak 2. Zakona o zaštiti prava pacijenata određuje da se svakom pacijentu jamči opće i jednako pravo na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu primjerenu njegovom zdravstvenom stanju, sukladno općeprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, u najboljem interesu pacijenta uz poštovanje njegovih osobnih stavova.

Temeljem članka 3. zaštita prava pacijenata u Republici Hrvatskoj provodi se na načelima humanosti i dostupnosti. Istim Zakonom, u poglavlju III., ističe se da u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave treba biti osnovano Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata. Povjerenstvo je ovlašteno i dužno upozoravati, predlagati i davati preporuke ovlaštenim nadležnim tijelima državne uprave, tijelima lokalne i područne samouprave, te pravnim i fizičkim osobama. Također prema istom Zakonu i Ministarstvo zdravlja je obvezno imenovati Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata. U članku 19. Zakona o zaštiti pacijenata nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje, definira se da je za provođenje znanstvenog istraživanja nad pacijentom i uključivanje pacijenta u medicinsku nastavu nužan izričiti pristanak obaviještenog pacijenta. Pristanak obaviještenog pacijenta je, u smislu ovoga Zakona, pisana, datirana i od pacijenta potpisana suglasnost za sudjelovanje u određenom znanstvenom istraživanju ili medicinskoj nastavi dana na temelju preciznih i na razumljiv način dokumentiranih obavijesti o prirodi, važnosti, posljedicama i rizicima ispitivanja. Za poslovno nesposobnog ili maloljetnog pacijenta, pristanak daje njegov zakonski zastupnik ili skrbnik. Znanstvena istraživanja nad pacijentom mogu se poduzeti ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:



- Nema zamjene usporedive učinkovitosti za istraživanje na ljudima,
- Rizici kojima se izlaže pacijent nisu nerazmjerni mogućim koristima od istraživanja,
- Istraživanje je odobrilo nadležno etičko povjerenstvo sukladno posebnome zakonu, nakon nezavisnog ispitivanja njegove znanstvene vrijednosti, važnost cilja istraživanja i ocjene njegove etičke prihvatljivosti,
- Pacijenti na kojima se provode istraživanja moraju biti upoznati o svojim pravima i zaštiti svojih prava sukladno zakonu,
- Pribavljen je pristanak obaviještenog pacijenta iz članka 19. stavka 2. ovoga Zakona.

U članku 41. definirane su i novčane kaznene odredbe za sve zdravstvene ustanove za koje se dokaže da su prekršile neko od definiranih prava pacijenata (9).

### 3. CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj istraživanja je ispitati razinu zadovoljstva kod bolesnika hospitaliziranih u Općoj bolnici Dubrovnik.

U skladu s ciljem formirani su istraživački problemi:

1. Utvrditi razinu zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga kod bolesnika hospitaliziranih u Općoj bolnici Dubrovnik na dvije ili više noći, te utvrditi eventualne razlike između različitih aspekata kvalitete pruženih zdravstvenih usluga. U skladu s dosadašnjim iskustvima i prethodnim istraživanjima može se pretpostaviti kako će procjene svih aspekata zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga u OB Dubrovnik biti iznadprosječne, te da među različitim aspektima zadovoljstva neće biti razlika.

2. Ispitati postoji li razlika između zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga kod pacijenata hospitaliziranih u Općoj bolnici Dubrovnik, dvije ili više noći, ovisno o spolu, dobi, razini obrazovanja i mjestu življenja (selo/grad). U skladu s rezultatima dosadašnjih istraživanja očekuju se razlike u zadovoljstvu kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga vezano za neke sociodemografske varijable.

3. Ispitati postoji li razlika između zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga kod pacijenata hospitaliziranih u Općoj bolnici Dubrovnik, na dvije ili više noći, ovisno o djelatnosti unutar koje su pacijenti hospitalizirani (kirurška/internistička djelatnost).

4. Ispitati odnose između sociodemografskih varijabli i zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga, te odnose između različitih aspekata zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga. Može se pretpostaviti da će postojati pozitivna povezanost između različitih aspekata zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga.

## 4. IZVORI PODATAKA I METODE

### 4.1. ISPITANICI

Ispitivanje zadovoljstva bolesnika kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga, provedeno je u Općoj bolnici Dubrovnik, tijekom mjeseca listopada i studenoga, 2019. godine. Anketom je obuhvaćen uzorak od 100 ispitanika, hospitaliziranih na Odjelima kirurški, internističkih i slobodnim jedinicama ustrojstvene djelatnosti. U kirurškoj djelatnosti sudjelovalo je 40 bolesnika iz Službe za kirurgiju, i to, 10 bolesnika s Odjela za opću i vaskularnu kirurgiju, 10 bolesnika s Odjela za abdominalnu i torakalnu kirurgiju, 10 bolesnika s Odjela za plastičnu kirurgiju i kirurgiju dojke, 10 ispitanika s Odjela za ortopediju, traumatologiju i neurokirurgiju. U internističkoj djelatnosti sudjelovalo je 30 bolesnika u Službi za interne bolesti, 10 bolesnika na Odjelu za opću internu, 10 bolesnika na Odjelu za gastroenterologiju i 10 bolesnika na odjelu za pulmologiju i imunologiju. U istraživanju je sudjelovalo i 10 ispitanika na Odjelu za ginekologiju i opstetriciju, 10 ispitanika na Odjelu za infektologiju i dermatovenerologiju, te 10 na Odjelu za kardiologiju s koronarnom i intenzivnom jedinicom. U obuhvaćenom uzorku nisu sudjelovali bolesnici mlađi od 18 godina, bilo je svega 5% osoba mlađih od 20 godina, 35% onih između 21 i 40 godina, 38 % bolesnika u dobi od 41 do 60 godina, te 22% bolesnika starijih od 60 godina. U istraživanje su uključeni bolesnici stariji od 18 godina, koji su boravili na bolničkom odjelu dvije ili više noći, te za koje se procijenilo da razumiju hrvatski jezik, da su sposobni čitati, da nisu smeteni, a koji su sposobni i voljni sudjelovati u istraživanju. Bolesnici su upoznati sa svrhom istraživanja pisanim i usmenim putem. Samo sudjelovanje u anketi bilo je dobrovoljno. Anketni upitnici bolesnicima su podijeljeni od strane odgovornih medicinskih sestara. Ispitanici su uz usmeno obrazloženje na dobili Zamolbu s obrazloženjem samog ispitivanja, te Anketni upitnik popunjavali samostalno, nakon pristanka. Obrazac informiranog pristanka preuzet je odmah od strane odgovornih sestara, a po završetku ispitivanja, Anketu su ispitanici uložili u za to predviđenu,

neoznačenu omotnicu, koju su potom zatvorili, te ju je istraživač preuzeo osobno. Ispitanicima je pri svakom segmentu bila zajamčena anonimnost, podaci dobiveni anketom ni na koji način nisu se mogli povezati s osobnim podacima ispitanika.

## 4.2. METODE

Kako bih ispitala zadovoljstvo pacijenata uvjetima i pruženim uslugama zdravstvenog osoblja u Općoj bolnici Dubrovnik provela sam anonimnu anketu na nekoliko bolničkih odjela/sluzbi.

Za dozvolu provođenja istraživanja dobila sam suglasnost Etičkog povjerenstva i Ravnateljstva Opće bolnice Dubrovnik.

Anonimnom anketom obuhvaćeno je 100 punoljetnih ispitanika, koji su bili hospitalizirani na bolničkim odjelima dvije ili više noći i koji su bili voljni sudjelovati u istraživanju.

Koristila sam anketu pod nazivom „Iskustvo pacijenata u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi tijekom hospitalizacije“ koja je izrađena od strane Agencije za kontrolu kvalitete u zdravstvu i socijalnoj skrbi te objavljena u Priručniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene. Anketni upitnik (u privitku) sadržava pitanja o dobi pacijenata, spolu, stručnoj spremi, informiranosti o zdravstvenom stanju, odnosu liječnik/med. sestra – pacijent, čistoći prostora, stupnju općenitog zadovoljstva pacijenta na skali od 1 do 5 itd.

## 5. REZULTATI

### 5.1. OSNOVNA OBILJEŽJA BOLESNIKA

Zadovoljstvo bolesnika kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga provedeno je u Općoj bolnici Dubrovnik unutar samostalnih ustrojstvenih jedinica, kirurških i internističkih djelatnosti bolnice.

Tablica 1. Broj bolesnika hospitaliziranih u različitim ustrojstvenim jedinicama

Jedinica	Broj pacijenata	Odjel	Broj pacijenata
Kirurška	40	Opća i vaskularna kirurgija	10
		Abdominalna i torakalna kirurgija	10
		Plastična kirurgija i kirurgija dojke	10
		Ortopedija, traumatologija i neurokirurgija	10
Internistička	30	Opća interna	10
		Gastroenterologija	10
		Pulmologija i imunologija	10
Samostalna ustrojstvena jedinica	30	Ginekologija i opstetricija	10
		Infektologija i dermatovenerologija	10
		Kardiologija s koronarnom i intenzivnom jedinicom	10
Ukupno	100		100

Postoji ravnomjerna raspodjela anketiranih bolesnika (N = 100) unutar različitih odjela i broja pacijenata (N = 10) kirurška jedinica (40%), interna jedinica (30%) i samostalne ustrojstvene jedinice (30%).

Tablica 2. Prikaz ispitanika obzirom na spol i dob

Jedinica	Kirurgija	Interna	Samostalna jedinica
N	40	30	30
<b>Spol</b>			
Muškarci	20 (50%)	17 (56,6%)	10 (33,5%)
Žene	20 (50%)	13 (43,4%)	20 (66,5%)
<b>Dobne kategorije</b>			
18 – 20	3 (7,5%)	1 (3,3%)	1 (3,3)
21 – 40	15 (37,5%)	5 (16,5%)	15 (49,5%)
41 – 60	12 (30%)	19 (62,7%)	7 (23,1%)
Više od 60	10 (25%)	5 (16,5 %)	7 (23,1%)

Iz tablice 2. vidljivo je da je ukupno sudjelovalo N = 47 ispitanika muškog spola i N = 53 ispitanika ženskog spola.

Anketu je ispunilo 5 osoba između 18 – 20 godina, dobna kategorija od 21 – 40 godina ukupno se sastoji od 35 ispitanika, dok je anketu ispunilo 38 pacijenata dobne kategorije od 41 – 60 godina starosti, te 22 osobe starije od 60 godina. Najzastupljenija je bila dobna kategorija od 41-60 godina.

Tablica 3. Prikaz ispitanika obzirom na zaposlenost i stručnu spremu

Jedinica	N	Zaposlenost			Stručna sprema		
		DA	NE	Niža	SSS	VŠS	VSS
<b>Kirurgija</b>	40	29 (72,5%)	11 (27,5)	2 (5%)	8 (20%)	20 (50%)	10 (25%)
<b>Interna</b>	30	20 (66%)	10 (33%)	1 (3,3%)	5 (16,5%)	16 (52,8%)	8 (26,4%)
<b>Samostalna ustrojstvena jedinica</b>	30	17 (56,1%)	13 (42,9%)	0 (0%)	3 (9,9%)	18 (59,4%)	9 (29,7%)

Iz tablice 3. možemo vidjeti broj ispitanika s obzirom na zaposlenost i stručnu spremu, te se uočava da je status zaposlenih (66%) u svim jedinicama veći od nezaposlenosti (34%). Nižu stručnu spremu ima završeno svega 3% ispitanika, srednju stručnu spremu (SSS) 16% ispitanika, višu stručnu spremu (VŠS) s najvećim postotkom 54%, te visoku stručnu spremu (VSS) ukupno 27%. S obzirom na stručnu spremu registrira se veći postotak ispitanika sa višom i visokom stručnom spremom u odnosu na nižu i srednju stručnu spremu u svim ustrojstvenim jedinicama.

## **5.2. ZADOVOLJSTVO PACIJENATA S RAZLIČITIM ASPEKTIMA PRUŽENIH ZDRAVSTVENIH USLUGA**

U provedenoj anketi se procjenjivalo četiri različita aspekta zadovoljstva pacijenata kvalitetom pružene zdravstvene usluga (odjeljak B u anketi – na odjelu), zadovoljstvo iskustvom na odjelu, zadovoljstvo liječnicima, medicinskim sestrama / tehničarima i zadovoljstvo bolničkim okruženjem. Pitanja iz ovoga dijela ankete sadrže odgovore s tvrdnjama u rasponu od 1 – 5 i to: u potpunosti se ne slažem, ne slažem se, niti se slažem niti ne slažem, slažem se i u potpunosti se slažem.

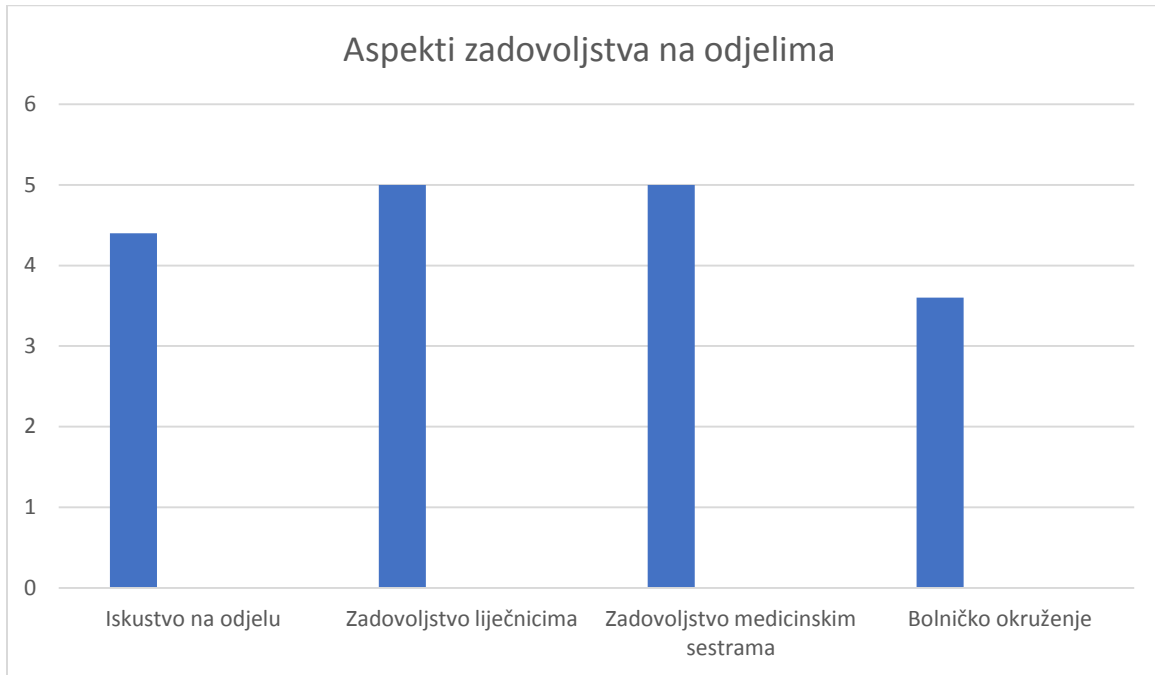
## 5.2.1. ISKUSTVO NA ODJELU

Tablica 4. Prikaz rezultata ankete

<b>ZADOVOLJSTVO ISKUSTVOM NA ODJELU</b>	<b>U potpunosti se ne slažem</b>	<b>Ne slaže m se</b>	<b>Niti se slaže m niti se ne slaže m</b>	<b>Slažem se</b>	<b>U potpunost i se slažem</b>	<b>Raspo n 1 - 5</b>
Sudjelovao/la sam u odlukama o liječenju			4%	21%	75%	5
Objašnjenje dodatnih pretraga		5%	19%	27%	49%	5
Problemi nakon otpusta		12%	28%	35%	25%	4
Dobio/la sam sve potrebne informacije o bolesti		2%	15%	45%	38%	4
Dobio/la sam informacije o planiranom liječenju		6%	12%	49%	33%	4
<b>ZADOVOLJSTVO LIJEČNICIMA</b>						
Odnosio/la se prema meni ljubazno			3%	10%	87%	5
Pokazao/la je brigu i razumijevanje			3%	11%	86%	5
Profesionalna stručnost			7%	13%	80%	5
<b>ZADOVOLJSTVO MEDICINSKIM SESTRAMA/TEHNIČARIM A</b>						
Odnosi/la se prema meni ljubazno			3%	6%	91%	5
Pokazao/la je brigu i razumijevanje			5%	10%	85%	5
Visoka stručnost			10%	12%	78%	5
<b>ZADOVOLJSTVO BOLNIČKIM OKRUŽENJEM</b>						
Uredna i čista bolnička soba	2%	15%	34%	22%	27%	3
Uredan i čist sanitarni čvor	9%	20%	33%	20%	18%	3
Zadovoljstvo prehranom		3%	10%	41%	46%	5

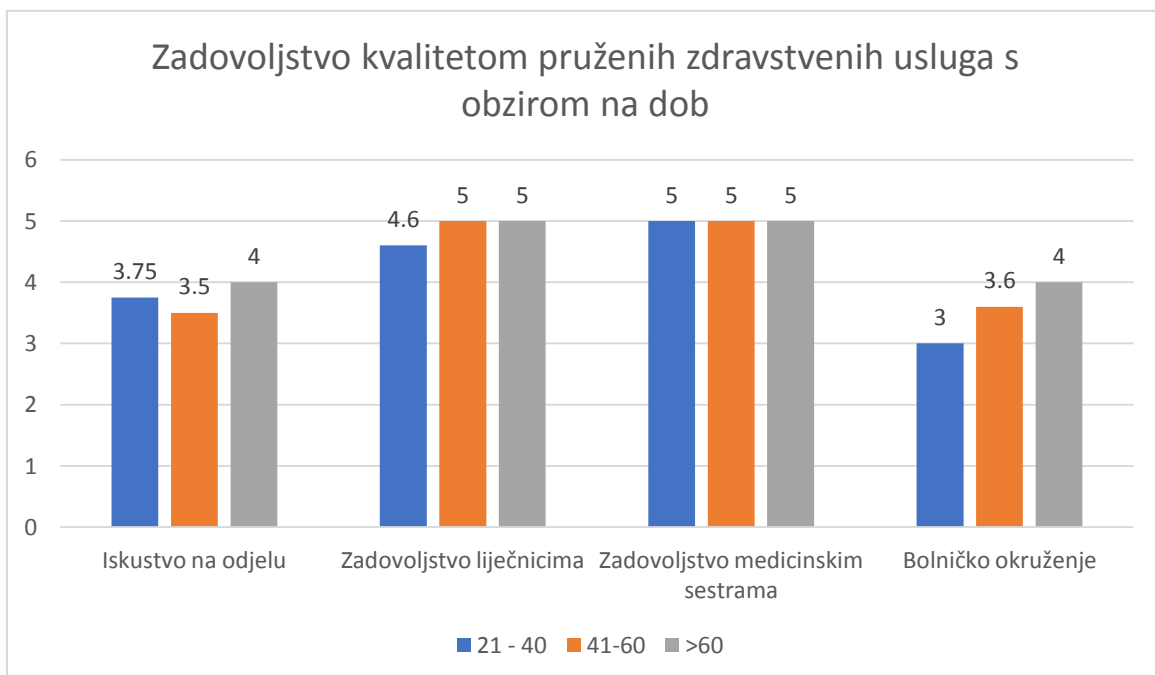
Rezultati pokazuju da su bolesnici nejednako zadovoljni s različitim aspektima kvalitete zdravstvenih usluga na odjelu. Dobiveni rezultati pokazuju da je najviše pacijenata zadovoljno ljubaznošću, brigom, razumijevanjem i profesionalnošću u radu liječnika i medicinskih sestara na odjelima (rezultat 5). Pacijenti su po rezultatima nešto manje zadovoljni iskustvom na odjelu i problemima koji se mogu pojaviti nakon otpusta (rezultat 4),

dok je u zadnjem dijelu pod nazivom „zadovoljstvo bolničkim okruženjem“ rezultat najvišeg nezadovoljstva pacijenata odgovorima na urednost i čistoću bolesničke sobe i sanitarnog čvora (rezultat 3), dok su ispitanici bili zadovoljni kvalitetom i izborom prehrane u OB Dubrovnik (rezultat 5).



Slika 1. Grafički prikaz prosječne vrijednosti zadovoljstva s četiri aspekta bolničke skrbi

#### 5.2.2. ZADOVOLJSTVO KVALITETOM PRUŽENIH ZDRAVSTVENIH USLUGA S OBZIROM NA DOB



Slika 2. Grafički prikaz prosječne



vrijednosti zadovoljstva s četiri aspekta bolničke skrbi kod bolesnika različite životne dobi.

Prilikom ispitivanja zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga koje se sastoje od ukupno četiri aspekta ispitivanja: ispitivanje iskustva na odjelu, zadovoljstva liječnicima i medicinskim sestrama te bolničkim okruženjem, vidljivo je da što je životna dob mlađa zadovoljstvo je manje, a što je životna dob veća, veće je i zadovoljstvo kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga u OB Dubrovnik.

### 5.2.3. TESTIRANJE RAZLIKA U ČETIRI ASPEKTA ZADOVOLJSTVA KVALITETOM PRUŽENIH ZDRAVSTVENIH USLUGA IZMEĐU DVIJU DJELATNOSTI UNUTAR KOJIH SU BOLESNICI HOSPITALIZIRANI (KIRURŠKA I INTERNISTIČKA JEDINICA DJELATNOSTI)

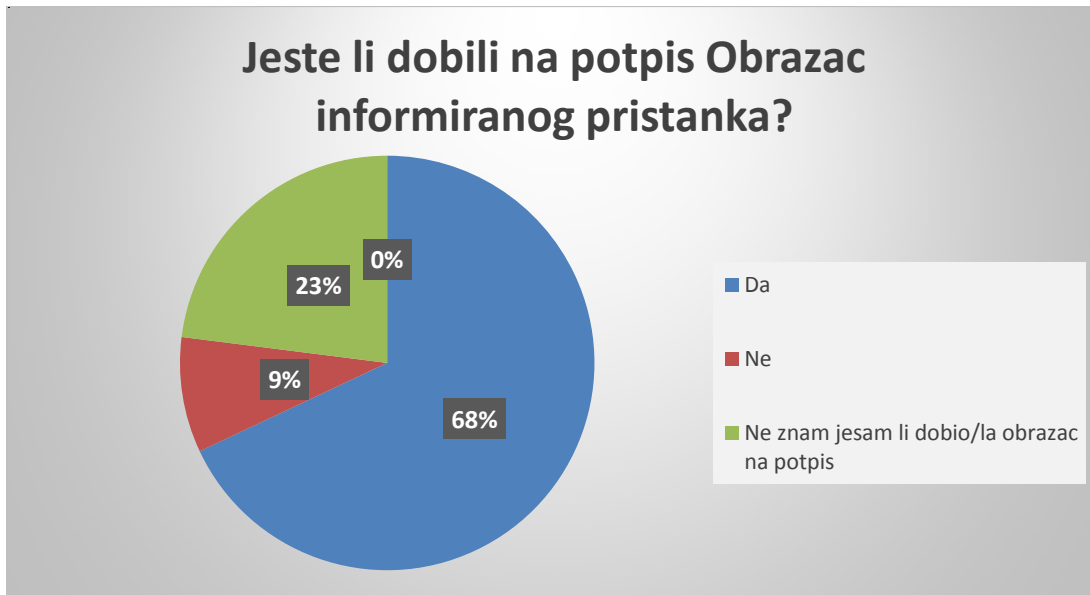
Tablica 5. Parametri zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga kod bolesnika hospitaliziranih unutar kirurške i internističke djelatnosti

Čestica	Kirurgija	Interna	Raspon
Zadovoljstvo iskustvom na odjelu	5	4	1 – 5
Zadovoljstvo liječnicima	5	5	1 – 5
Zadovoljstvo medicinskim sestrama/tehničarima	5	5	1 – 5
Zadovoljstvo bolničkim okruženjem	4	3	1 – 5
<b>Ukupno</b>	<b>4,75</b>	<b>4,25</b>	

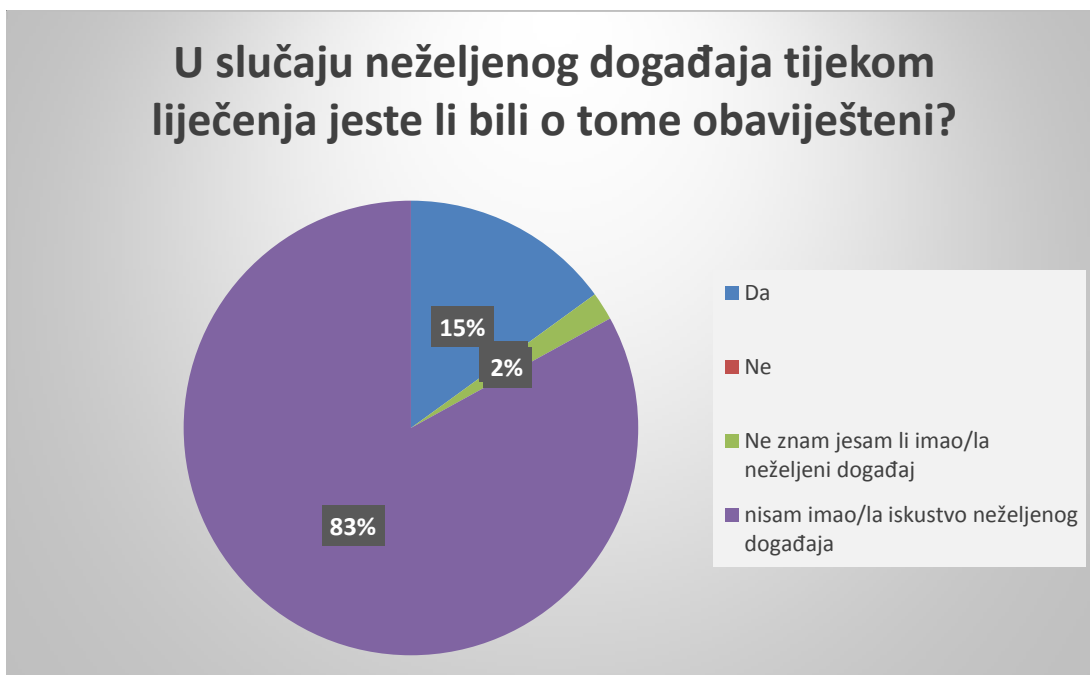
Rezultati prikazani u tablici broj 5 pokazuju kako između bolesnika hospitaliziranih unutar kirurških i internističkih djelatnosti postoji tek manja razlika od ukupno 0,5% većeg zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga kod bolesnika hospitaliziranih na odjelima kirurgije.

#### 5.2.4. INFORMIRANOST BOLESNIKA

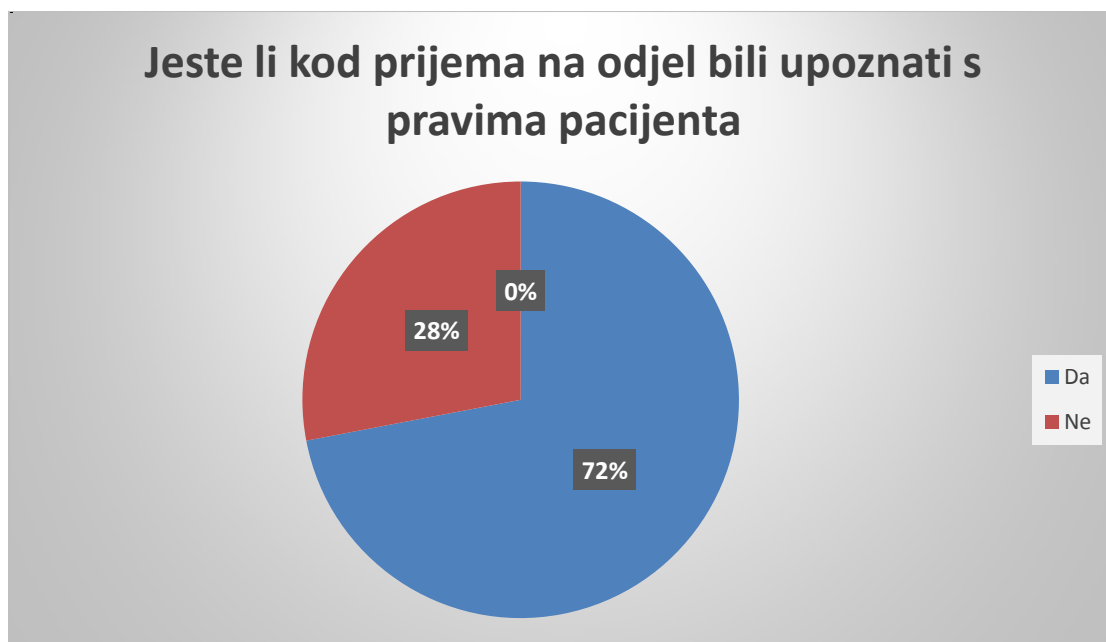
U provedenom dijelu ankete (odjeljak D: informiranost) su se procjenjivala četiri različita aspekta o informiranosti pacijenta o njegovim pravima; potpisivanje informiranog pristanka, da li ste bili obaviješteni o neželjenom događaju, da li ste po prijemu upoznati s pravima pacijenta, te u slučaju potrebne zaštite vlastitih prava kome bi se obratili?



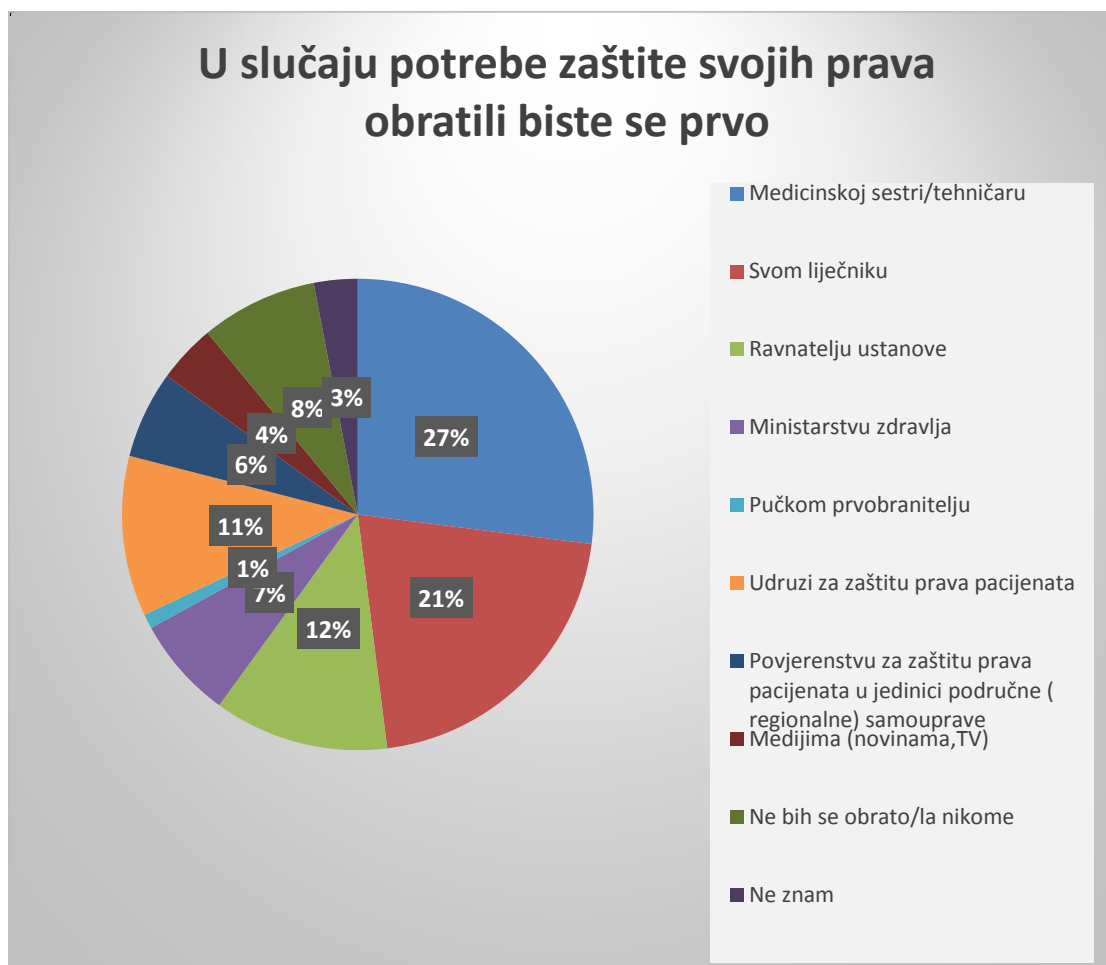
Slika 3. Grafički prikaz rezultata korištenja obrasca informiranog pristanka



Slika 4. Grafički prikaz rezultata obaviještenosti o neželjenom događaju tijekom liječenja



Slika 5. Grafički prikaz rezultata obaviještenosti o pravima pacijenata



Slika 6. Grafički prikaz rezultata o subjektima kojima bi se pacijenti obratili u slučaju potrebe za zaštitom svojih prava

U provedenom dijelu istraživačke ankete o informiranosti pacijenata, najveći broj je potpisao Obrazac informiranog pristanka, 23% pacijenata odgovorilo je da ne zna je li dobio/la Obrazac za potpis, najveći broj ispitanika odgovara kako nisu imali iskustvo neželjenog događaja, 72% pacijenata navodi kako je prilikom prijema upoznato s pravima pacijenata, te bi se u slučaju potrebe zaštite istih prava najveći broj ispitanika obratio medicinskoj sestri/tehničaru, svom liječniku ili ravnatelju ustanove.

Tablica 6. Ukupno mišljenje bolesnika

<b>Čestica</b>	<b>U potpunosti se ne slažem</b>	<b>Ne slažem se</b>	<b>Niti se slažem niti se ne slažem</b>	<b>Slažem se</b>	<b>U potpunosti se slažem</b>
Pružena zdravstvena skrb je bila u okviru mojih očekivanja		6%	5%	25%	64%
Ovdje sam naučio/la više o mojoj bolesti		3%	3%	19%	75%
Privatnost mi je bila osigurana			7%	28%	65%
Okruženje je bilo sigurno			6%	28%	66%
Odjel je dobro opremljen	5%	10%	18%	24%	43%
Nikad nisam dobio/la suprotnu informaciju o mom liječenju		5%	25%	50%	20%
Informacije koje sam dobivao/la bile su jasne			11%	23%	66%
Osooblje je bilo predano poslu			2%	19%	79%

U odjeljku C ankete o mišljenju pacijenata pruženom zdravstvenom skrbi u OB Dubrovnik dolazimo do zaključaka da je većina pacijenata stavila na polje slažem se ili u potpunosti se slažem.

## 6. RASPRAVA

Moderna medicina prepoznaje važnost bolesnikove percepcije o zdravstvenoj zaštiti. Mjerenje iskustva bolesnika daje nam uvid u snage i slabosti sustava kvalitete u zdravstvu, te potiče aktivnosti za poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite (10). Zadovoljstvo korisnika zdravstvenom uslugom jednim dijelom leži u zadovoljstvu pružateljima usluga, a u drugom dijelu zavisi od sustava zdravstvene zaštite (11).

U istraživanju provedenom među pacijentima Opće bolnice Dubrovnik može se primijetiti da su pacijenti uglavnom zadovoljni radom liječnika i medicinskih sestara/ medicinskih tehničara u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti: „ Liječnik/ca i medicinska sestra / tehničar pokazao/ la je brigu i razumijevanje za moj zdravstveni problem“ u potpunosti se slažem odgovorilo je preko 80% ispitanika.

Obradom prikupljenih podataka uočavamo da su u istraživanju podjednako zastupljeni bolesnici hospitalizirani unutar odjela (tablica 1.), s uočljivom neznatnom razlikom u raspodjeli bolesnika po spolu (tablica 2.). U skladu s ciljem istraživanja postavljene su četiri čestice, od kojih se prva odnosi na utvrđivanje razine zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga na odjelima u Općoj bolnici Dubrovnik.

Obradom i s ciljem analize podataka općenito se može zaključiti kako je percipirana razina zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga u Općoj bolnici Dubrovnik na relativno visokoj razini uz postojane i neznčajne razlike u zadovoljstvu s pojedinim aspektima skrbi.

Najniže procjene odnose se na segmente iskustva na odjelu u odnosu na ostale čestice ispitivanja (tablica 4.). Prilikom analize podataka glavni izvor nezadovoljstva bolesnika je segment ispitivanja o urednosti bolesničke sobe i urednosti sanitarnog čvora. Kada je riječ o bolesničkom ambijentu i ukupnom zadovoljstvu, odnosno mišljenju o globalnoj razini zadovoljstva, na ta dva segmenta bolesnici se razlikuju po dobnoj skupini. Procjenjuje se da su pacijenti starije životne dobi zadovoljniji iskustvom pružene zdravstvene skrbi na odjelima, za razliku od pacijenata mlađe životne dobi.

Provedenim ispitivanjem mala je razlika u zadovoljstvu pacijenata između kirurških i internističkih odjela. Pacijenti hospitalizirani na internističkim odjelima nezadovoljniji su za 0,5% od pacijenata na kirurškim odjelima.

Ovo istraživanje potvrđuje da je koncept kvalitete pruženih zdravstvenih usluga višedimenzionalan, te da je moguće uz pomoć ankete na jednostavan i učinkovit način ispitati zadovoljstvo pacijenata, i dobiti uvid u podatke potrebne za daljnje unaprjeđenje zdravstvene skrbi.

Zaključno se može reći da je utvrđena visoka razina kvalitete pruženih zdravstvenih usluga u Općoj bolnici Dubrovnik, te je realnije govoriti kako su pacijenti nekim česticama tek malo manje zadovoljni nego nezadovoljni, čime je prihvaćena prva istraživačka hipoteza.

U zaključku smatram da je potrebno unaprijediti i primjenjivati različite načine i mjere za povećanje zadovoljstva, a posebice je važno uključivanje pacijenata u donošenje odluka u liječenju i informiranosti o vlastitoj bolesti.

## 7. ZAKLJUČCI

Iz provedenog istraživanja može se zaključiti:

- Pacijenti hospitalizirani u Općoj bolnici Dubrovnik pokazali su relativno visoku razinu zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga
- Tijekom hospitalizacije u Općoj bolnici Dubrovnik pacijenti nisu pokazali znatnu razliku u razini zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga s obzirom na različite ustrojstvene jedinice
- Pacijenti hospitalizirani u Općoj bolnici Dubrovnik pokazali su razliku u razini zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga s obzirom na životnu dobnu skupinu.
- Nije bilo povezanosti dobi, spola i stručne spreme s procjenjivanim aspektima zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga u radu i zadovoljstvu liječnicima i medicinskim sestrama / tehničarima.

## 8. POPIS LITERATURE

1. Carr-Hill R. The measurement of patient satisfaction. J Public Health Med 1992; 14: 236-49. Dostupno na adresi: <http://hrcak.srce.hr/file/36739> . Datum pristupa: 20.06.2022
2. Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi. Dostupno na adresi: <http://aaz.hr/kvaliteta> . Datum pristupa 21.06.2022.
3. Priručnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite. Dostupno na: <http://www.bing.com/search?q=priru%C4%8Dnik+o+standardima+kvalitete&qsn&form=QBLH&pc=CMNTDFJS&pq=priru%C4%8Dnik+o+standardima+kvalitete&sc=0-5&sp=-1&sk=&cvid=8fe3d081268e4ac1bc8acd0b48a141d5> . Datum pristupa: 21.06.2022
4. Prlić N. Zdravstvena njega, Udžbenik za srednje škole, Zagreb; Školska knjiga; 2004
5. Zakon o sestринstvu. Narodne novine br.121;2004.
6. Zakon o zaštiti prava pacijenata. Narodne novine: 150/2008, 71/2010, 139/2010, 22/2011, 84/2011, 12/2012, 82/2013, 159/2013. Dostupno na: <http://www.zdravlje.hr/zakonodavstvo>. Datum pristupa: 12.07.2022.
7. Zakon o sestринstvu („Narodne novine“ broj121/03., 117/08.i57/11.) dostupno [Zakon o sestринstvu \(nn.hr\)](#) pristupljeno 16.08.2021
8. Stanić A, Stevanović R, Pristaš I, Tiljak H i sur. Family Medicine in Croatia: Quality Measured by Patients Subjective Satisfaction. Medicus 2007.Vol.16, No:1,111-11. [Hrčak portal hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa - Hrčak \(srce.hr\)](#) Dostupno na: Datum pristupa: 24.06.2022.
9. Stavljenić–Rukavina A, Kalanj K. Mjere za poboljšanje kvalitete zdravstvene skrbi. Medix, 2010; 86 (16):136.
10. Kalauz S. Organizacija i upravljanje u području zdravstvene njege. Zagreb: Visoka zdravstvena škola; 2008.
11. Kolundžić S, Kolonić Ostojić S. Mjerenje iskustva pacijenata – inicijativa za poboljšanje kvalitete. Dostupno na: Datum pristupa: 02.05.2022.

## 9. PRIVITCI

**Privitak 1.** Anketa „Iskustvo pacijenata u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi tijekom hospitalizacije

### ISKUSTVO PACIJENTA U BOLNIČKOJ ZDRAVSTVENOJ USTANOVI TIJEKOM HOSPITALIZACIJE ANKETA

Poštovani,

Ispunjavanje ove ankete anonimno je i dobrovoljno. Ispunjavanjem potvrđujete svoju suglasnost da se dobiveni rezultati statistički obrađeni mogu prezentirati u javnosti ili publicirati kako biste bili upoznati s istima. Rezultati će se koristiti isključivo u svrhu poboljšanja kvalitete zdravstvene skrbi. Ako prihvaćate gore navedeno, molimo Vas pažljivo ispunite ovu anketu koja propituje Vaše mišljenje, stavove i iskustvo o kvaliteti skrbi koja Vam je pružena tijekom ovog Vašeg boravku u bolnici. Za ispunjavanje ankete će vam trebati 5 do 10 minuta.

Naziv bolnice: \_\_\_\_\_

Odjel: \_\_\_\_\_

Grad: \_\_\_\_\_

Vrijeme bolničkog liječenja: mjesec \_\_\_\_\_ godina \_\_\_\_\_

#### 1. Dolazak u bolnicu:

hitan prijem                       planirani prijem

#### Odjeljak A: Prijem u bolnicu

Molimo Vas unesite X u polje ispod odgovora

Ako je Vaš odgovor na 1. pitanje hitan prijem, molimo preskočite na pitanje 6.

	da	ne	bez odgovora
2. Prije dolaska u bolnicu samostalno sam se informirao/la o mojoj bolesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Prije dolaska u bolnicu od mog liječnika opće prakse dobio/la sam informaciju o mojoj bolesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Prilikom naručivanja imao/la sam problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Od bolničkog medicinskog osoblja dobio/la sam sve potrebne informacije kako bi mi se olakšao prijem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Izvor Ankete: Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi (2013)



## Odjeljak B: Na odjelu

Molimo Vas iskažite svoje slaganje ili neslaganje sa sljedećim tvrdnjama označavanjem jednog polja

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
6. Sudjelovao/la sam u odlukama o liječenju moje bolesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Za obavljanje dodatnih pretraga dobio/la sam potrebno objašnjenje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Objašnjeni su mi problemi koji se mogu pojaviti nakon otpusta iz bolnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Dobio/la sam sve potrebne informacije koje sam htio/htjela saznati o mojoj bolesti na meni razumljiv način	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Dobio/la sam sve potrebne informacije koje sam htio/htjela saznati o planiranom liječenju na meni razumljiv način	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
11. Liječnik/ca se odnosio/la prema meni ljubazno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Liječnik/ca je pokazao/la brigu i razumijevanje za moj zdravstveni problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Liječnik/ca je pokazao/la visoku profesionalnu stručnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
14. Medicinska sestra/tehničar odnosio/la se prema meni ljubazno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Medicinska sestra/tehničar pokazao/la je brigu i razumijevanje za moj zdravstveni problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Medicinska sestra/tehničar pokazao/la je visoku stručnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
17. Bolnička soba bila je uredna i čista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Sanitarni čvor bio je uredan i čist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Zadovoljan/na sam kvalitetom i izborom prehrane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Izvor Ankete: Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi (2013)

### **Odjeljak C: Vaše mišljenje**

Molimo Vas iskažite svoje slaganje ili neslaganje sa sljedećim tvrdnjama označavanjem jednog polja

	U potpunosti se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti ne slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
20. Pružena zdravstvena skrb je bila u okviru mojih očekivanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ovdje sam naučio/la više o mojoj bolesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Privatnost mi je bila osigurana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Okruženje je bilo sigurno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Odjel je dobro opremljen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Nikad nisam dobio/la suprotnu informaciju o mom liječenju	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Informacije koje sam dobivao/la bile su jasne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Osoblje je bilo predano poslu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **Odjeljak D: Informiranost**

Molimo Vas unesite X u polje ispred odgovora

28. Jeste li dobili na potpis Obrazac informiranog pristanka?

da       ne       ne znam jesam li dobio/la  
Obrazac na potpis

29. U slučaju neželjenog događaja tijekom liječenja jeste li bili o tome obaviješteni?

da       ne       ne znam jesam li imao/la  
neželjeni događaj       nisam imao/la iskustvo  
neželjenog događaja

30. Jeste li kod prijema na odjel bili upoznati s pravima pacijenata?

da       ne

31. U slučaju potrebe zaštite svojih prava obratili biste se prvo:

medicinskoj       svom liječniku       ravnatelju  
sestri/tehničaru      ustanove      ministarstvu       pučkom  
udruzi za zaštitu      povjerenstvu za zaštitu prava      zdravlja      pravobranitelju  
prava      pacijenata u jedinici područne      medijima      ne bih se  
pacijenata      (regionalne) samouprave      (novinama, TV)      obratio/la  
 ne znam       nekom drugom, navedite kome: \_\_\_\_\_  
nikome



Izvor Ankete: Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi (2013)

**Odjeljak E: Osobni i opći podaci**

Molimo Vas unesite X u polje ispred odgovora

32. Anketu ispunjava:

pacijent     roditelj     skrbnik

33. Vaša dob:

manje od 16     16 -20     21 - 40     41-60     više od 60

34. Spol:

muško     žensko

35. Stručna sprema:

niža stručna sprema     srednja stručna sprema     viša stručna sprema     visoka stručna sprema

36. Zaposlen/a:

da     ne

37. Jeste li zdravstveni radnik?

da     ne

38. Grad/mjesto stanovanja: \_\_\_\_\_

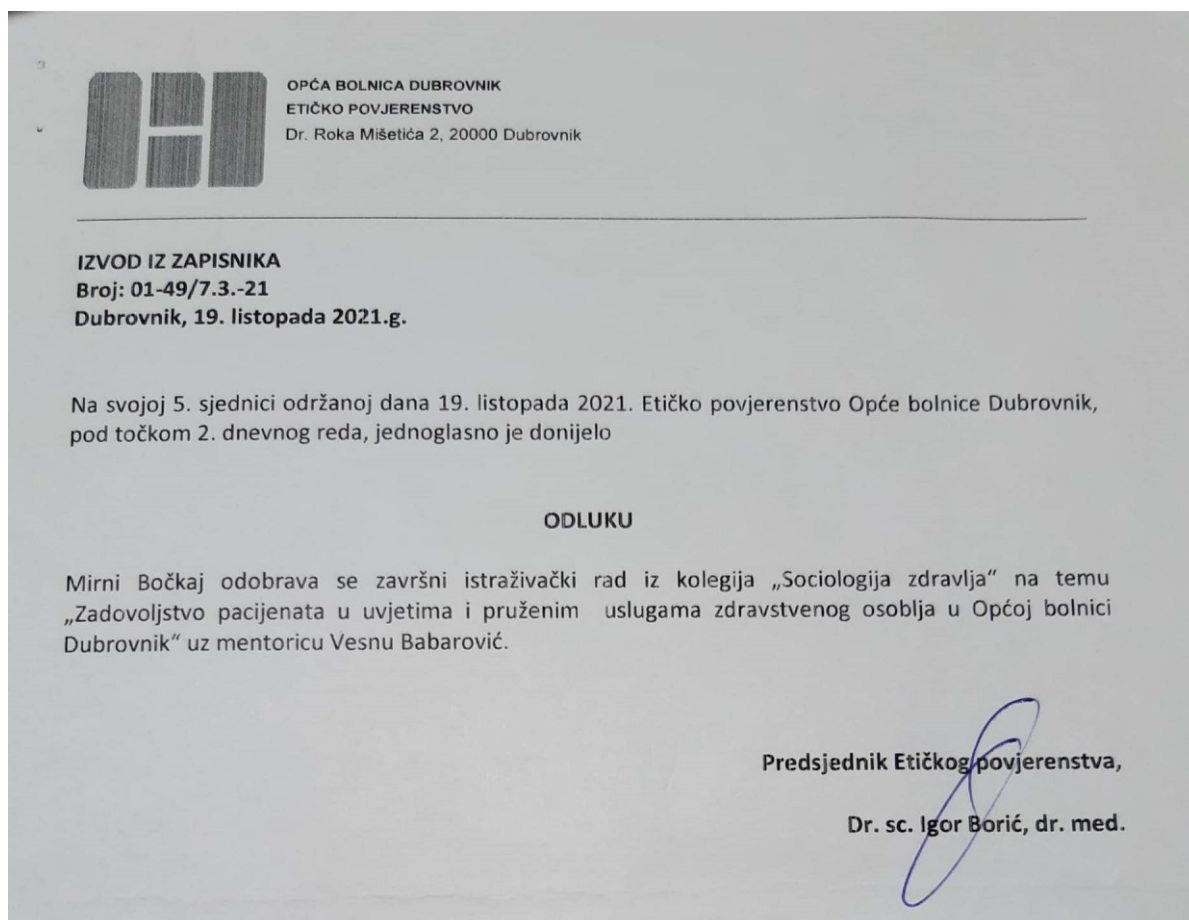
39. Biste li ovu bolnicu preporučili drugome?

da     ne     ne znam

---

Zahvaljujemo na ispunjavanju ankete 😊

**Privitak 2.** Suglasnost Etičkog povjerenstva Opće bolnice Dubrovnik za provedbu istraživačkog rada



# IZJAVA

S punom odgovornošću izjavljujem da sam završni rad izradila samostalno, služeći se navedenim izvorima podataka i uz stručno vodstvo mentorice Vesne Babarović, mag.soc.rada.

Ime i prezime studentice:

MIRNA BOČKAJ

Potpis: