

# Zadovoljstvo pacijenata kvalitetom pruženih usluga u Službi za kirurgiju Opće bolnice Pula

---

**Bolonović, Dean**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:987012>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-28**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Medicinski fakultet u Puli  
Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo

DEAN BOLONVIĆ

**ZADOVOLJSTVO PACIJENATA KVALITETOM PRUŽENIH  
USLUGA U SLUŽBI ZA KIRURGIJU OPĆE BOLNICE PULA**

DIPLOMSKI RAD

Pula, 2023.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Medicinski fakultet u Puli  
Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo

DEAN BOLONVIĆ

**ZADOVOLJSTVO PACIJENATA KVALITETOM PRUŽENIH  
USLUGA U SLUŽBI ZA KIRURGIJU OPĆE BOLNICE PULA**

**PATIENTS SATISFACTION WITH THE QUALITY OF  
HEALTHCARE SERVICES IN GENERAL HOSPITAL PULA**

DIPLOMSKI RAD

**JMBAG:** 0303106300, izvanredni student

**Studijski smjer:** Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo

**Predmet:** Upravljanje rizičnim situacijama procesima liječenja i  
zdravstvene njege

**Znanstveno područje:** Biomedicina i zdravstvo

**Znanstveno polje:** Kliničke medicinske znanosti

**Znanstvena grana:** Sestrinstvo

**Mentor:** Doc.prim.dr.sc. Lada Kalagac Fabris

Pula, srpanj 2023.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani \_\_\_\_\_ Dean Bolonović \_\_\_\_\_ kandidat za magistra sestrinstva ovime izjavljujem da je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

---

U Puli, 12.07.2023 godine



## IZJAVA O KORIŠTENJU AUTORSKOG DJELA

Ja, Dean Bolonović dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj diplomski rad pod nazivom Zadovoljstvo pacijenata kvalitetom pruženih usluga u Službi za kirurgiju Opće bolnice Pula koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, 12.07.2023

Potpis

---

## SAŽETAK

Cilj ovog diplomskog rada je pružiti pregled i utvrditi razinu zadovoljstva pacijenata Opće bolnice Pula kvalitetom pružene usluge na odjelu Službe za kirurgiju. Jedan od ključnih čimbenika kvalitete je zadovoljstvo bolesnika pruženom zdravstvenom uslugom.

Osnovno pravo svakog pacijenta je pravo na poštovanje, razumijevanje i privatnost. Između ostalog pacijenti očekuju i stručnost osoblja i ostvarenje kvalitetne komunikacije sa zdravstvenim osobljem. Osnovna vrijednost u zdravstvu je pružiti najbolju moguću njegu svakom pojedincu. Pacijent bi uvijek trebao biti na prvom mjestu. Upravo iz tog razloga potrebno je analizirati dosadašnje ishode i u sinergiji sa suvremenim tehnikama komunikacije i njege raditi na povećavanju očekivane kvalitete zdravstvene usluge od strane pacijenata.

Istraživanje je provedeno nad 50 bolesnika koji su bili liječeni na odjelu Službe za kirurgiju Opće bolnice Pula primjenom anketnog upitnika koji je dobrovoljan i anonimn. Ispitanici su uz anketni upitnik dobili i obrazac informiranog pristanka. Anketni upitnik sadržavao je ukupno 48 pitanja i 8 cjelina.

Istraživanje potvrđuje da pacijenti postavljaju sve veća očekivanja od zdravstvenih djelatnika tako je da samim tim i razina zadovoljstva zdravstvenom njegom izražena u tom kontekstu.

Ključne riječi: zadovoljstvo pacijenta, zdravstvena zaštita, kvaliteta, kirurgija, zdravstveno osoblje.

## SUMMARY

The aim of this paper is to give an overview and determine the level of patient satisfaction of the Pula General Hospital with the quality of the service provided at the Department of Surgery. One of the key quality factors is patient satisfaction with the health service provided.

The basic right of every patient is the right to respect, understanding and privacy. Among other things, patients expect staff expertise and quality communication with healthcare staff. The basic value in healthcare is to provide the best possible care to each individual. The patient should always come first. It is precisely for this reason that it is necessary to work on increasing the expectations of the quality of health care services by patients.

The research was conducted on 50 patients who were treated at the Surgery Department of the Pula General Hospital using a voluntary and anonymous questionnaire. Along with the questionnaire, the respondents received an informed consent form. The survey questionnaire contained a total of 48 questions and 8 parts.

The study confirmed that the patients have higher expectations from health care providers which results that the level of satisfaction with health care also expressed in this context.

Key words: patient satisfaction, healthcare, quality, surgery, healthcare staff.

# SADRŽAJ

1	UVOD.....	1
1.1	Zadovoljstvo pacijenta.....	3
1.1.1	<i>Pozitivni čimbenici na zadovoljstvo pacijenta</i> .....	3
1.1.2	<i>Negativni čimbenici na zadovoljstvo pacijenta</i> .....	4
1.2	Upravljanje odnosima s pacijentima.....	5
1.2.1	<i>Obveze pacijenta</i> .....	6
1.2.2	<i>Sigurnost pacijenta</i> .....	6
1.2.3	<i>Komunikacija zdravstvenog osoblja sa pacijentom</i> .....	9
1.2.4	<i>Komunikacija zdravstvenog osoblja sa obitelji pacijenta</i> .....	9
1.2.5	<i>Komunikacija medicinske sestre sa liječnikom</i> .....	10
1.3	Radna snaga zdravstvenog sustava kao ključ uspjeha u postizanju zadovoljstva pacijenta.....	12
1.3.1	<i>Zadovoljstvo djelatnika</i> .....	13
1.3.2	<i>Dobar liječnik</i> .....	14
1.3.3	<i>Dobra medicinska sestra / tehničar</i> .....	14
1.4	Kirurgija Opće bolnice Pula.....	16
2	HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA.....	21
3	CILJ ISTRAŽIVANJA.....	22
4	ISPITANICI I METODE.....	23
4.1	Ustroj studije.....	23
4.2	Ispitanici.....	23
4.3	Metode.....	23
4.4	Postupak i etički aspekti ispitivanja.....	24
5	REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	25



6	RASPRAVA.....	40
7	ZAKLJUČAK.....	44
	LITERATURA .....	45
	ŽIVOTOPIS .....	48
	PRILOZI.....	49
	Popis slika.....	49
	Popis tablica.....	50
	Suglasnost etičkog povjerenstva Opće bolnice Pula za provedbu istraživanja .....	51
	Obrazac informiranog pristanka ispitanika za sudjelovanje u istraživanju.....	52
	Anketa.....	53

# 1 UVOD

Ovaj diplomski rad prikazuje koliko su pacijenti Opće bolnice Pula zadovoljni kvalitetom pružene usluge na odjelu Službe za kirurgiju.

Jedna od osnovnih životnih potreba svakog čovjeka je zdravstvena usluga. Zdravlje je neophodno stanje za funkcioniranje ljudskog bića. Ono predstavlja temelj ljudskih prava i preduvjet je za dostojanstven život. Svaki pojedinac ima pravo na mogućnost ostvarenja kvalitetno pružene zdravstvene zaštite.

Zadovoljstvo pacijenata veoma je važan čimbenik koji se često koristi kao glavni pokazatelj mjerenja kvalitete zdravstvene zaštite. Njime se mjeri uspjeh liječnika ali i bolnice kao cjeline. Kvaliteta zdravstvene zaštite od izuzetnog je značaja za cjelokupni zdravstveni sustav, za njezinu sigurnost i uspješnost, a samim time i za zadovoljstvo pacijenta. Od strane zdravstvenih djelatnika ona se ostvaruje uspješnom prevencijom i liječenjem bolesti kao i samom kvalitetom njihovog rada, dok od strane pacijenata ostvaruje se aktivnom brigom za svoje zdravlje.

U današnje vrijeme ubrzanog tempa života u većini područja pa tako i u zdravstvenom sustavu događaju se mnogobrojne promjene. Suvremeni razvoj medicine doprinosi unaprjeđenju procesa liječenja uz pomoć sve složenijih metoda i postupaka. Ključ uspjeha u postizanju zadovoljstva pacijenta je prije svega radna snaga zdravstvenog sustava koja je ujedno i dalje najvažniji resurs zdravstva. Liječnici i medicinske sestre/tehničari moraju posjedovati stručne kompetencije u svrhu stalnog poboljšanja zdravstvenog sustava, aktivno sudjelovati u timskom radu i unaprjeđenju suradnje svih članova zdravstvenog tima kako bi se poboljšao stupanj pružanja zdravstvene skrbi i samim time direktno osigurao visoki stupanj zadovoljstva pacijenta.

Kirurgija je grana medicine koja se temelji na invazivnim postupcima, tj. operativnim zahvatima na pacijentima u svrhu izlječenja bolesti i ozljeda a sa ciljem poboljšanja stanja pacijenta i smanjenja smrtnosti. Pacijenti na odjelu kirurgije imaju širok spektar različitih zdravstvenih stanja i posljedičnih komplikacija te zahtijevaju specifičnu zdravstvenu skrb. Odjel Službe za kirurgiju je organizacijska jedinica Opće bolnice Pula koja objedinjuje odjele traumatologije i ortopedije, vaskularne i torakalne kirurgije, odjel urologije, odjel neurokirurgije, odjel abdominalne kirurgije, odjel opće i plastične kirurgije.

Neizvjesnost ishoda liječenja je u sklopu kirurškog procesa više izražena i uočljiva nego li unutar drugih medicinskih grana te stoga iziskuje posebnu perioperativnu pripremu baziranu na dobroj komunikaciji između zdravstvenog osoblja i pacijenta. Pozitivan odnos liječnika i medicinskih sestara prema pacijentu, te ostvarenje dobre komunikacije utječe na bolju prilagodbu pacijenta na bolest i na nastale organske promjene, veće zadovoljstvo liječenjem i bolju suradnju sa cjelokupnim medicinskim timom, očuvanje kvalitetnog životnog standarda, veću sigurnost pacijenata i održavanje povjerenja u zdravstveni sustav. Ključni element u ostvarenju visokih standarda liječenja i u poboljšanju zdravstvenih ishoda je svakako obrazovano, stručno kvalificirano i motivirano zdravstveno osoblje. Da bi se nadmašila očekivanja svakog pacijenta svi učesnici unutar zdravstvenog sustava moraju kontinuirano preispitivati i analizirati svoj rad i svoje vještine, biti spremni mijenjati pristupe i navike te biti otvoreni na implementaciji novih standarda.

Zdravstveni sustav koji želi biti napredan i uspješan treba i dalje težiti tome da briga za pacijenta i njegovo liječenje bude glavni cilj i prioritet cjelokupne zdravstvene organizacije.

## 1.1 Zadovoljstvo pacijenta

Zadovoljstvo pacijenata jest predodžba pacijenta o stupnju u kojem su zadovoljeni njegovi zahtjevi.<sup>1</sup> Ono iskazuje osjećaj koji pacijent prolazi prilikom boravka u bolnici i tijekom kontakta sa zdravstvenim djelatnicima te na temelju toga doprinosi odlukama koje se tiču daljnjeg pridržavanja uputa prilikom liječenja. Zadovoljstvo pacijenata se sve više koristi kao indikator kvalitete u zdravstvenom sektoru.<sup>2</sup> Zdravstveni djelatnici predstavljaju glavni dio zdravstvenog sustava, te svojim ulogama i uslugama uvelike utječu na njegovu kvalitetu. Pacijenti koji su dobro upućeni u dijagnozu svoje bolesti i postupke liječenja od strane zdravstvenih djelatnika, koji im ujedno iskazuju razumijevanje, pokazuju određen stupanj povjerenja i veće zadovoljstvo pruženom skrbi. Pri pružanju zdravstvene njege najznačajniju ulogu ima medicinska sestra kojoj je primarni cilj prikupiti informacije o zdravstvenom stanju pacijenta i realno procijeniti njegovo stanje, dok najveću odgovornost ima liječnik koji postavlja dijagnozu, te pronalazi najprikladniji postupak liječenja sa ciljem postizanja pozitivnog zdravstvenog ishoda za pacijenta.

### 1.1.1 Pozitivni čimbenici na zadovoljstvo pacijenta

Prilikom boravka na odjelu i tijekom procesa liječenja pacijent uz adekvatno liječenje priželjkuje i uspostavljanje dobrih odnosa i razmjena informacija sa zdravstvenim osobljem i uzajamnu razmjenu pozitivnih ljudskih vrijednosti i osobina. Tijekom primanja dijagnoze za svoje zdravstveno stanje pacijent se suočava sa osjećajem straha, tjeskobe, usamljenosti. U tom trenutku nemoći, od izuzetnog značaja za pacijentovo psihičko stanje bilo bi upućivanje riječi koje daju nadu u izlječenje, odnos prema pacijentu s poštovanjem, da ga se sagleda kao osobu a ne da ga se doživi kao broj, ljubazan pristup zdravstvenog osoblja, izdvajanje vremena za informacije o bolesti jer ljudi se osjećaju manje zabrinuti kada znaju što se oko njih ili sa njima događa, te kojim

---

<sup>1</sup> [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011\\_07\\_79\\_1693.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_07_79_1693.html)

<sup>2</sup> [http://www.hkms.hr/data/1399294313\\_799\\_mala\\_RN4CAST\\_Final%20report\\_Dodaci\\_upitnici\\_Hr\\_2014%2004%2027.pdf](http://www.hkms.hr/data/1399294313_799_mala_RN4CAST_Final%20report_Dodaci_upitnici_Hr_2014%2004%2027.pdf)

će tijekom ići sam proces, izgraditi odnos temeljen na povjerenju kako bi se osjećali sigurno i zaštitnički.

Ukoliko se pacijentu daje mogućnost sudjelovanja u sustavu zdravstva a pod time mislimo na punu uključenost u tijek svoje bolesti, informiranost o zdravstvenom stanju te pravovremenu uključenost u terapijski postupak liječenja doprinijeti će se unapređenju kvalitete pacijentova života, utjecati na povoljniji ishod liječenja i samim time doprinijeti kvaliteti zdravstvene zaštite.

### *1.1.2 Negativni čimbenici na zadovoljstvo pacijenta*

Kao što postoje pozitivni čimbenici tako se javljaju i negativni čimbenici koji djeluju na sam uspjeh liječenja a to su neprimjerena zdravstvena skrb, greške koje se javljaju prilikom izvođenja dijagnostičkog postupka, nestručna znanja i vještine, loša prosudba kirurga, nedostatak adekvatne opreme, duljina čekanja na liječenje i neučestvovanje pacijenta.

Treba istaknuti kako na zadovoljstvo pacijenta uvelike utječe i način komunikacije koju ostvare za zdravstvenim osobljem prilikom procesa liječenja svoje bolesti. Neljubazna komunikacija uvelike utječe na odgovor bolesnika na pruženu zdravstvenu uslugu. Ukoliko zdravstveni djelatnici nemaju dobro izražene komunikacijske vještine prema pacijentu i međusobno između članova zdravstvenog osoblja to se posljedično odražava na zadovoljstvo pacijenta koji dobivaju dojam kako im nije dovoljno stalo do njih. Nepotpune i krivo prenesene informacije mogu dovesti do lošeg mišljenja pacijenta te stvoriti krivu sliku i samim time umanjiti kvalitetu pružene zdravstvene skrbi.

## 1.2 Upravljanje odnosima s pacijentima

Tijekom saznanja o svojoj bolesti pacijent se suočava sa mnogobrojnim negativnim emocijama kao što su osjećaj straha, nemoći, zabrinutosti. U tom trenutku vodeću ulogu imaju zdravstveni djelatnici koji će mu pružiti sve potrebne informacije jer što pacijent ima više saznanja i bolje razumije provođenje planiranih postupaka liječenja to će mu omogućiti bolji oporavak i ispunjenje očekivanja.

Zdravstveni djelatnici u svom su poslu nezamjenjivi te samim time predstavljaju sinonim za izlječenje pacijenta od bolesti, povratak zdravlja, te u konačnici zadovoljstvo za pacijenta. Kako bi sa svojim stručnim medicinskim znanjem i profesionalnošću povećali izgled oboljelih i omogućili im najkvalitetnije liječenje moraju sa pacijentima izgraditi kvalitetan odnos koji se bazira na povjerenju, informiranju, sigurnosti i uzajamnom sudjelovanju.

Gutić (2015) navodi kako elementi koji sudjeluju u upravljanju odnosima s pacijentima i zadovoljstvu pacijenata uključuju sljedeće:

- upravljanje povjerenjem zdravstveni djelatnik - pacijent,
- upravljanje sigurnošću pacijenta,
- upravljanje terapijama,
- upravljanje prijemom, boravkom i otpustom pacijenta u/iz ustanove,
- upravljanje znanjem pacijenta,
- upravljanje partnerstvom s pacijentima,
- upravljanje žalbama pacijenata
- i sudjelovanje pacijenata u upravljanju zdravstvenom skrbi.

### *1.2.1 Obveze pacijenta*

Osnovna odgovornost svakog pojedinca je briga o vlastitom zdravlju. Prije svega čovjek mora povećati svjesnost o utjecaju čimbenika koji predstavljaju rizik za njegovo zdravlje, voditi brigu o provođenju zdravog načina života, usvajanju zdravih životnih navika koje uključuju brigu o prehrani, vođenje računa o tjelesnoj težini i povećanju fizičkih aktivnosti. Sve navedeno pridonosi manjoj potrebi za uzimanjem lijekova i blažoj kliničkoj slici prilikom oboljenja. Kada se dobije dijagnoza neke bolesti pacijenta se upozna sa njegovim stanjem, objasni mu se tijek postupka liječenja, mogući rizici i provođenje terapije. Pacijent ima obvezu pridržavati se dobivenih uputa jer u protivnom (nekontinuirano uzimanje lijekova, neredovite kontrole) može doći do pogoršanja zdravstvenog stanja i negativnog ishoda liječenja. Kao što svi znamo da je bolest bolje spriječiti nego liječiti nužno je da pojedinac pravovremeno reagira na bilo kakve neuobičajene simptome vezane uz njegov organizam kako bi spriječili razvoj negativnih zdravstvenih ishoda i doprinijeli zadovoljavajućem uspjehu liječenja.

### *1.2.2 Sigurnost pacijenta*

Sigurnost pacijenta najčešće se povezuje sa provođenjem postupaka kako bi se umanjio rizik od štetnih posljedica prilikom liječenja. Svaki pacijent prilikom davanja suglasnosti za operativni postupak očekuje da će sve proteći u redu, međutim, može se dogoditi neželjena situacija u vidu komplikacija, grešaka, nenamjernih postupaka, primjenom neispravne opreme ili primjenom lijekova na koje pacijenti ne reagiraju dobro. Navedeno može dovesti do katastrofalnog stanja po pacijenta od otkazivanja vitalnih organa do nemogućnosti izlječenja. Kako bi izbjegli neželjene ishode, ulažu se veliki naponi ne bi li poboljšali, uveli nove postupke u provođenju zdravstvene zaštite, te pravovremeno prevenirali i reagirali na ishod, uz usmjerenje na sigurnost pacijenta što pridonosi porastu kvalitete života.

Jedan od važnih pokazatelja funkcioniranja zdravstvene ustanove je svakako sigurnost pacijenta, a pokazuje koje su njene snage a koje slabosti. Glavni alat za ispitivanje pomoću kojih se procjenjuje i mjeri sigurnost pacijenta su upitnici ili ankete dostavljene korisnicima zdravstvenih usluga.

Ankete imaju važnu ulogu u zdravstvenom sustavu jer omogućuju prikupljanje povratnih informacija od pacijenata, zdravstvenih djelatnika i drugih dionika kako bi se procijenio i poboljšao kvalitet zdravstvene skrbi. Evo nekoliko načina na koje ankete mogu biti korisne u zdravstvenom sustavu:

1. Povratne informacije pacijenata: - ankete se mogu koristiti za prikupljanje mišljenja, zadovoljstva i iskustva pacijenata o pruženoj zdravstvenoj skrbi. Ove informacije pomažu zdravstvenim ustanovama da bolje razumiju potrebe pacijenata i identificiraju područja za poboljšanje. Na temelju povratnih informacija pacijenata, zdravstvene ustanove mogu prilagoditi svoje usluge kako bi bolje zadovoljile potrebe zajednice koju služe.
2. Kvaliteta zdravstvene skrbi: - ankete se često koriste za procjenu kvalitete zdravstvene skrbi. Na primjer, pacijenti mogu biti upitani o aspektima kao što su dostupnost usluga, pristojnost osoblja, brzina pružanja skrbi, komunikacija između pacijenta i liječnika te ishodi liječenja. Ove informacije mogu pomoći u identifikaciji jakih strana i područja za poboljšanje u pružanju zdravstvene skrbi
3. Unaprijeđenje pacijentovog iskustva: - ankete pružaju priliku pacijentima da izraze svoje mišljenje i sudjeluju u oblikovanju vlastite skrbi. Ovo povećava osjećaj pacijentove autonomije i sudjelovanja u donošenju odluka te može doprinijeti boljem pacijentovom iskustvu i zadovoljstvu.
4. Praćenje učinkovitosti i rezultata: - ankete se mogu koristiti za praćenje rezultata liječenja i dugoročnih ishoda pacijenata. Na primjer, pacijenti mogu biti upitani o svom oporavku, kvaliteti života nakon liječenja ili dugoročnim posljedicama bolesti. Ove informacije mogu pomoći u evaluaciji učinkovitosti terapija i usporedbi različitih pristupa liječenju te identifikaciju najboljih u praksi.
5. Praćenje javnog zdravlja: - ankete mogu biti korisne i za praćenje javnog zdravlja. Na primjer, mogu se provesti ankete o navikama vezanih uz prehranu, tjelesnu aktivnost, pušenje ili cijepljenje kako bi se prikupili podaci o rizičnim ponašanjima i prevalenciji određenih bolesti. Ovi podaci mogu pomoći u planiranju i provedbi intervencija usmjerenih na poboljšanje zdravlja populacije.



Važno je napomenuti da je bitno osigurati da ankete budu dobro dizajnirane, objektivne, relevantne, pouzdane, anonimne kako bi se osigurala njihova valjanost i pouzdanost prikupljenih podataka.

Također je važno da rezultati anketa budu pažljivo analizirani i primijenjeni u proces. Ako su podaci kvantitativni (npr. brojčane ocjene), statistička analiza može biti korisna za identifikaciju obrasca, povezanosti ili značajnih razlika. Ako su podaci kvalitativni (npr. otvoreni komentari) primjenjuje se tematska analiza i deskriptivni prikaz. Ovo uključuje identifikaciju ključnih tema, obrazaca ili koncepta koji se pojavljuju u odgovorima. Na temelju interpretacije rezultata, mogu se izvući zaključci i iznijeti preporuke.

Dobivene informacije detaljno se procjenjuju od razine odjela do kompletnog zdravstvenog sustava temeljem kojih zdravstvene ustanove poduzimaju određene mjere, planiraju aktivnosti i donose odluke u svrhu podizanja razine i poboljšanja sigurnosti pacijenta.

Vrijednost ankete je djelomično ograničena jer nismo sigurni koliko su ispitanici bili iskreni prilikom odgovaranja na pitanja. Ipak, uz dobro osmišljena i jasno postavljena pitanja u anketi možemo doći do veoma pouzdanih i relevantnih podataka.

### *1.2.3 Komunikacija zdravstvenog osoblja sa pacijentom*

Zadovoljstvo pacijenta osim pozitivnim kliničkim ishodom povezano je i sa komunikacijskim odnosom koje uspije uspostaviti sa zdravstvenim osobljem. Komunikacija iziskuje dobro planiranje i organizaciju. Edukacija pacijenta sastavni je dio komunikacije u pružanju zdravstvene zaštite. Kako bi pacijent bio informiran o svom zdravstvenom stanju, prognozi i planu liječenja to iziskuje dobre komunikacijske vještine zdravstvenog osoblja. Ono omogućuje uključenost pacijenta u proces donošenja odluka prilikom liječenja kao i njegovu suradnju.

Način ostvarene komunikacije od izuzetne je važnosti za pacijenta budući da o prijenosu informacija ovisi i pacijentovo prihvaćanje i suočavanje sa svojom dijagnozom. Ukoliko je komunikacija na slaboj razini i pacijent ne dobije odgovarajuće informacije o svom stanju, pacijent će odbijati suradnju i neće imati povjerenja, a ukoliko zdravstveno osoblje ne dobije potrebne informacije od strane pacijenta može se dogoditi pogreška prilikom davanja mišljenja i procjene dijagnoze i daljnjeg tijeka liječenja. Stoga je bitna iscrpna razmjena informacija, preventivno savjetovanje i edukacija o promicanju zdravih navika, saznanje o tome što tišti pacijenta, saznati njegovo stajalište kako bi pacijent bio svjestan činjenice da se nalazi u središtu pozornosti, da mu je pružena adekvatna pažnja i posvećenost koje vodi pozitivnom ishodu liječenja i ostvarenja zadovoljstva pacijenta.

Prema Frković (2010.) empatija čini osnovu angažirane komunikacije odnosno interakcijsko – komunikacijskog odnosa liječnik – pacijent, smanjuje napetost pacijenta i direktno povećava terapijsku učinkovitost. Dobro uspostavljena komunikacija rezultat je uspješnog odnosa pacijenta i zdravstvenog osoblja, pacijent više cijeni njihov rad, ulijeva mu povjerenje i pruža osjećaj sigurnosti.

#### *1.2.4 Komunikacija zdravstvenog osoblja sa obitelji pacijenta*

Osim komunikacije s pacijentom u isto vrijeme mora postojati dobra i učinkovita komunikacija medicinske sestre i liječnika sa obitelji pacijenta. Iako na prvu ne izgleda od neke važnosti, komunikacija sa obitelji je itekako od presudne važnosti jer između ostalog dolazi do izmjene informacija koje mogu biti ključne prilikom donošenja odluke o liječenju pacijenta. Prilikom hospitalizacije u pacijentu se bude različiti osjećaji, strah od ishoda liječenja, tuga, bol, što sve skupa uvelike utječe na psihološko stanje pacijenta. U tom trenutku pacijentu je bitna potpora svojih bližnjih.

Veoma je bitno da zdravstveno osoblje dobije točne i potpune informacije od obitelji jer samo na taj način mogu djelovati produktivno. Kako bi se ostvarila što bolja skrb za pacijenta nužna je učinkovita komunikacija koja pruža razumijevanje pacijenta i njihovih osjećaja, te utječe na poboljšanje kvalitete oporavka pacijenta.

Rodbina donosi mišljenje o medicinskim sestrama i liječnicima na temelju načina kako se oni odnose prema njima, načinom komunikacije te na količini informacija i uputama koje dobiju o zdravstvenom stanju svog člana obitelji. Te iste osjećaje prenose na pacijenta prilikom komunikacije i na taj način izravno utječu na njihovo zadovoljstvo.

### *1.2.5 Komunikacija medicinske sestre sa liječnikom*

Jedan od čimbenika kvalitete pružene zdravstvene usluge prema pacijentu je svakako profesionalna komunikacija u zdravstvu. Komunikacija medicinske sestre i liječnika mora biti obostrana kako bi se omogućio pozitivan ishod na zadovoljstvo pacijenta. Kvalitetna komunikacija između medicinskih sestara i liječnika osim poboljšanja individualne skrbi za svakog pacijenta dovodi do bolje učinkovitosti timskog rada, uzajamne pomoći, manje stresnih odnosa i situacija, veću discipliniranost i poštovanje među kolegama, osjećaja ugone u međusobnoj interakciji i prilike za sudjelovanjem u zajedničkom odlučivanju.

Glavni fokus svake medicinske sestre i liječnika je prvenstveno pacijent. Kako bi zadovoljili potrebe pacijenta oboje moraju funkcionirati kao sinkronizirani tim. Zdravstveni tim sačinjavaju liječnik i medicinska sestra a kako bi zdravstveni tim funkcionirao ključna je njihova komunikacija.

Prilikom obavljanja svog posla i medicinska sestra i liječnik često se nalaze u izuzetnim situacijama da se s pacijentima susreću u najosjetljivijim fazama njihova života. Budući da pacijenti proživljavaju patnju, suočavanje sa bolesti kao i ostala stanja u kojem im je ugrožen život radna sredina medicinske sestre i liječnika predstavlja izuzetno osjetljivo područje za rad. U tom kontekstu nameće se potreba za jačom komunikacijom između zdravstvenog osoblja. Razmjena informacija o zdravstvenom stanju pacijenta, izražavanje inovativnih prijedloga i zajedničko razmatranje procesa liječenja doprinosi sigurnoj i kvalitetnoj zdravstvenoj skrbi za pacijenta.

### **1.3 Radna snaga zdravstvenog sustava kao ključ uspjeha u postizanju zadovoljstva pacijenta**

Najvažniji resurs svakog, pa tako i našeg zdravstvenog sustava su ljudski resursi. Opća bolnica Pula prepoznaje medicinsko osoblje kao glavni pokretač za održivi zdravstveni sustav i pružanje visoke razine kvalitete zdravstvene skrbi. Izrazito stručno i posvećeno zdravstveno osoblje koje sudjeluje u pružanju zdravstvenih usluga kontinuirano se educira i razvija vještine i sposobnosti kako bi se mogli nositi sa stresnim i zahtjevnim načinom rada. No, između ostalog, moramo biti svjesni činjenice da je prevelika opterećenost zdravstvenog osoblja brojem pacijenata, administrativnim dijelom, te nezadovoljstvo uvjetima rada dovela do situacije da je velik broj zdravstvenih radnika posljednjih godina napustilo Hrvatsku i otišao za boljim uvjetima rada u strane zemlje. Mnoge se zdravstvene ustanove bore za popunjavanjem radnih mjesta do kojih je došlo zbog dugogodišnjeg zanemarivanja ulaganja u zdravstveno osoblje. Kako bi se spriječilo iseljavanje zdravstvenih radnika u razvijenije zemlje nužno je kvalitetno vođenje ljudskim resursima u zdravstvu počevši od stvaranja mogućnosti za napredovanje i vrednovanje profesionalnog razvoja, prema financijskim mogućnostima zdravstvene ustanove povećati izdvajanja za prihode zaposlenih, izdvajanja za program cjeloživotnog učenja, stvaranje i jačanje suradnje sa zdravstvenim ustanovama u zemlji i inozemstvu radi usavršavanja stručnih kompetencija djelatnika i unaprjeđenja cjeloživotnog razvoja, poticati interdisciplinarnost, timski rad, jačanje komunikacije među zaposlenima, stvaranje fleksibilnih uvjeta rada. Zdravstveni sustav treba voditi računa o vrednovanju izvrsnosti svojih djelatnika i svoje aktivnosti usmjeriti na unaprjeđenje uvjeta rada jer bez zadovoljnih djelatnika nema niti zadovoljnog pacijenta, a bez zadovoljnog pacijenta zdravstveni sustav ne može napredovati.

### *1.3.1 Zadovoljstvo djelatnika*

Jedan od ključnih faktora uspješnog i kvalitetno obavljenog rada i pružene usluge pacijentu od strane zdravstvenog osoblja je svakako zadovoljstvo na poslu. Radna okolina u kojoj zdravstveni djelatnici pružaju zdravstvenu skrb uvelike može utjecati na kvalitetu njege, te samim time utjecati na sigurnost pacijenta. Uvijek će biti pacijenata koji će trebati zdravstvenu skrb a liječnik i ostalo medicinsko osoblje je u tom pogledu jedno od najvažnijih profesija. Njihovo je zvanje specifičan poziv a zdravlje pacijenta za njih predstavlja najvažniju brigu. Određene smjernice koje vode povećanju zadovoljstva pri obavljanju djelatnosti i učinkovitosti na radnom mjestu su : mogućnost napredovanja, daljnja edukacija i usavršavanje s ciljem daljnjeg razvoja karijere samostalnost u radu, plaća, stimulacije, kvalitetni uvjeti rada, potrebna oprema u radu i dostupnost lijekova, uzajamna pomoć i uvažavanje između medicinskog osoblja, organizacijska kultura, pravilna raspodjela djelatnika u odnosu na broj pacijenata, promicanje zdravstvene profesije kroz razna stručna udruženja, priznavanje i cijenjenje rada. Kako bi stvorili mogućnost da zdravstveni djelatnici budu zadovoljniji i produktivniji u načinu izvršavanja svog posla a u pogledu boljeg izlječenja, zadovoljavanja potreba i zadovoljstva pacijenta nužno je da zdravstvene ustanove porade na tome da kompletni zdravstveni sustav postane atraktivnije mjesto za rad. U tu svrhu poželjno je primjenjivati suvremene metode evaluacije zadovoljstva kroz primjenu anketa, kroz analize postignute kvalitete, primjenom suvremenih evaluacijskih tehnika. Ustanove koje ne evaluiraju postignuto ne mogu napredovati u daljnjoj kvaliteti.

### *1.3.2 Dobar liječnik*

Među najvažnijim stavkama zadovoljenja potreba pacijenta je svakako dobar liječnik. U svojoj profesiji liječnik je nezamjenjiv. On je taj koji utječe na postavljanje dijagnoze pacijenta i odlučuje o tijeku procesa liječenja. Njegova stručnost i angažiranost uvelike ovisi o uspjehu liječenja bolesti a samim time i na ishod zadovoljenja pacijentovih potreba. Dobar liječnik ne smije biti rijetkost već on mora biti pravilo. Pred liječnika su postavljeni mnogobrojni izazovi i složeni postupci na koje on mora odgovoriti stručno i profesionalno, te donijeti odluke na temelju kojih će briga za zdravlje pacijenta i njegovo izlječenje biti prioritet. Pacijenti suvremenog doba sve više traže liječnika koji osim što posjeduje visoku razinu znanja i kompetencija, istovremeno ima sposobnost pružiti kvalitetnu komunikaciju, koji im poklanja pažnju, koji suosjeća i ima etičan pristup. Kako bi odgovorio na postavljene izazove suvremenog pacijenta, pred njega stavlja obvezu da profesionalno vodi brigu za pacijenta.

### *1.3.3 Dobra medicinska sestra / tehničar*

Sestrinska anamneza od izuzetne je važnosti za pacijenta. Svjesni smo činjenice kako je sestrinska profesija uglavnom bazirana na zadovoljavanje zdravstvenih potreba čovjeka, no sestrinska praksa ne zahtijeva samo znanje već i dodatne intelektualne sposobnosti i vještine, empatiju i učinkovitu komunikaciju. Medicinska sestra prikuplja podatke o zdravstvenom stanju pacijenta koristeći se razgovorom, promatranjem i analizom dostavljene dokumentacije. Zadaća medicinske sestre je između ostalog osigurati dobru komunikaciju sa liječnicima i ostalim medicinskim sestrama, nezdravstvenim osobljem bolnice, pacijentima kao i sa obitelji pacijenata tijekom cjelokupnog procesa zdravstvene njege pacijenta.

Medicinske sestre su osobe koje pomažu pacijentu prilikom liječenja i rehabilitacije, sprječavanja bolesti i bitan su čimbenik za unapređenje zdravlja. Promatranjem i procjenom fizičkog i psihičkog stanja pacijenta, te prikupljanjem informacija pružaju važne podatke liječnicima za prepoznavanje i praćenje tijeka bolesti.

Medicinske sestre pomažu pacijentima da se lakše suoče sa primljenom dijagnozom, pomažu im prilikom boravka u bolnici i odvojenosti od obitelji, pri ublažavanju bolova, daju im određene savjete za propisane pretrage, informiraju ih o načinu liječenja, te im pružaju riječ utjehe.

Glavni zadatak medicinske sestre/tehničara prije operativnog zahvata je pripremiti pacijenta za operaciju što uključuje uvođenje venskog puta, vođenje brige za odmorenost pacijenta i pravilnu prehranu prije operacije, prikupljanje sve potrebne dokumentacije, informirati se koje lijekove pacijent trenutno koristi, psihička priprema pacijenta prije odlaska u operacijsku salu, pismeno i usmeno informiranje o rizicima i dobrobitima zahvata. Medicinska sestra / tehničar pacijentu uručuje obrazac informiranog pristanka koji mora biti potpisan od strane pacijenta. Prije nego li odvede pacijenta u operacijsku salu, medicinska sestra / tehničar potpisuje dokumentaciju, još jednom provjerava sve detalje vezane uz određenu vrstu operacije te priprema pacijentovu sobu nakon operativnog zahvata.

Pacijenti se zbog kirurškog liječenja bolesti ne mogu brinuti o sebi, često se tuže na bolove, u njima se javljaju različiti osjećaji od straha, tjeskobe, zabrinutosti. U toj situaciji medicinske sestre odigravaju jako bitnu ulogu koja pomaže pacijentima da lakše prebrode teško razdoblje.



## 1.4 Kirurgija Opće bolnice Pula

Kirurgija je grana medicinske znanosti i umijeća koja se bavi proučavanjem i liječenjem bolesti i ozljeda primjenom operacijskih (kirurških) zahvata, ona je povezana s mnogim drugim medicinskim granama i metodama liječenja.<sup>3</sup>

Ova vrsta liječenja obično uključuje fizički pristup tijelu pacijenta radi dijagnostike, liječenja ili prevencije određenih stanja. Kirurški postupci mogu se izvoditi iz različitih razloga, uključujući uklanjanje tumora, popravak oštećenih organa ili tkiva, ispravljanje kongenitalnih ili genetskih anomalija, rješavanje ozljeda, poboljšanja funkcionalnosti organa ili estetskih razloga.

Postoji mnogo različitih vrsta kirurških postupaka, uključujući otvorenu kirurgiju, minimalno invazivnu kirurgiju i robotsku kirurgiju. Otvorena kirurgija uključuje pristup tijelu putem rezova, dok minimalno invazivna kirurgija koristi manje rezove ili prikazuje tkiva/organe uz primjenu kirurških instrumenata kroz male otvore na tijelu (staplerske i endoskopske operacije probavnog trakta, ginekološke operacije, endoskopske torakalne operacije, itd.). Robotska kirurgija koristi robotske/informatičke sustave kako bi se preciznije izveli kirurški zahvati (kompjuterska navigacija u ugradnji totalnih ortopedskih proteza, brain-lab navigacija u neurokirurgiji) .

Važno je napomenuti da se kirurško liječenje obično primjenjuje kad su druge metode liječenja, poput lijekova ili terapije, manje učinkovite ili nedovoljne za rješavanje određenog zdravstvenog problema. Odluka o kirurškom liječenju uvijek se donosi nakon pažljive procjene koristi i rizika za pacijente.

---

<sup>3</sup> <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=31623>

Slika 1. Prva operacija ugradnje umjetnog kuka minimalno invanzivnom tehnikom, 18. prosinca 2007.



Izvor: <https://hrcak.srce.hr/file/37623>

Tablica 1. Iz statistike kirurške djelatnosti OB Pula

Godina	Bolnički liječeni pacijenti	Broj operativnih postupaka	Broj operiranih bolesnika	Postotak operiranih	Broj pregleda u Poliklinici
2007.	5.212	6.294	3.927	76%	46.244
2004.	4.203	4.372	3.178	76%	37.866
2000.	4.150	3.951	2.761	67%	33.526
1998.	4.099	3.724	2.624	64%	29.154

Izvor: <https://hrcak.srce.hr/file/37623>

Svečanim otvorenjem 2022. godine novoizgrađene, moderne Opće bolnice Pula služba za kirurške bolesti podijeljena je na :

- odjel traumatologije i ortopedije,
- odjel vaskularne i torakalne kirurgije,
- odjel urologije,

- odjel neurokirurgije,
- odjel abdominalne kirurgije,
- odjel opće i plastične kirurgije.

Prema propisima nacionalnih i međunarodnih standarda Odjel centralnog operacijskog bloka Opće bolnice Pula ima 10 moderniziranih i sofisticirano opremljenih sala, od čega su 6 kirurške, te po jedna ginekološka, otorinolaringološka, oftalmološka i hitna sala. U navedenim se salama obavljaju operacijski zahvati koji obuhvaćaju slijedeće djelatnosti:

- |                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| - abdominalne                | - neurokirurške         |
| - opće i plastične           | - ginekološke           |
| - vaskularne                 | - torakalne             |
| - traumatološke i ortopedske | - otorinolaringološke   |
| - oftamološke                | - urološke djelatnosti. |

Pulska kirurgija s vremenom je poprimila jednu novu dimenziju uvođenjem suvremenih tehnika operativnih zahvata, upućivanjem liječnika na edukacije, uspostavljanjem suradnje s domaćim i inozemnim kliničkim centrima, osamostaljivanjem odjela Službe za kirurgiju, kao i moderno opremljenim operacijskim salama. Sukladno analizi poslovanja i mišljenja komisije Hrvatske liječničke komore liječenje pacijenata na odjelu Službe za kirurške djelatnosti OB Pula na nivou je vodećih europskih klinika po kriteriju liječenja i pružanja zdravstvenih usluga.

Prema članku iz Večernjeg lista (2022.) navodi se kako u Općoj bolnici u Puli gravitira oko 160 tisuća osiguranika dok se tijekom turističke sezone broj potencijalnih korisnika udvostručuje. To nam ukazuje na činjenicu kako prevladava prevelik broj pacijenata uz nedostatan kadar medicinskog osoblja. No, ipak djelatnici odjela za kirurgiju nastoje svojim stručnim znanjem, dobrom organiziranošću i izvrsnim kompetencijama pružiti pomoć koja je pacijentima potrebna primjenjujući najbolje metode liječenja.

I u Općoj bolnici Pula medicinske sestre imaju ključnu ulogu u kirurškom liječenju pacijenata. One pružaju podršku cjelokupnom kirurškom timu i brinu o pacijentima prije, tijekom i nakon operacije. Njihove odgovornosti uključuju slijedeće:

1. Priprema pacijenta: medicinske sestre provode procjenu pacijenta prije operacije, provjeravaju medicinsku dokumentaciju, postavljaju intravenske linije, daju potrebne lijekove i pripremaju pacijenta za anesteziju. Također pružaju emocionalnu podršku pacijentu i obitelji tijekom ovog stresnog vremena.
2. Asistiranje tijekom operacije: medicinske sestre su prisutne u operacijskoj dvorani i pomažu kirurzima tijekom zahvata. One pružaju instrumente i materijale koje su kirurgu potrebni tijekom operacije, upravljaju sterilnim tehnikama, nadziru stanje pacijenta, prate vitalne znakove i bilježe relevantne informacije o zahvatu.
3. Upravljanje instrumentima i opremom: medicinske sestre su odgovorne za upravljanje instrumentima i opremom u operacijskoj dvorani, u dijagnostičko/endoskopskim salama i na odjelima. One provjeravaju sterilnost instrumenata, pripremaju operacijski stol i instrumente, te nadziru ispravnu uporabu i funkcionalnost medicinskih uređaja.
4. Postoperativna skrb : nakon operacije, medicinske sestre pružaju skrb pacijentu u postoperativnoj fazi. One nadziru oporavak pacijenata, provjeravaju vitalne znakove, kontroliraju bol, primjenjuju zadanu terapiju i osiguravaju da pacijent ima sve što mu je potrebno za brz i siguran oporavak. Također educiraju pacijenta i njegovu rodbinu o postoperativnoj njezi i pratećom terapijom.
5. Koordinacija i komunikacija: medicinske sestre su ključni članovi tima koje koordiniraju komunikaciju između pacijenta, kirurga, anesteziologa i drugih članova tima. Osiguravaju da sve potrebne informacije budu dostupne, prate raspored operacija, pripremaju operacijsku dvoranu za slijedeći zahvat, dokumentiraju relevantne informacije tijekom cijelog postupka i komuniciraju s drugim odjelima kako bi osigurali kontinuiranu skrb za pacijente.

Iz svega navedenog jasno je da je uloga medicinske sestre u kirurškom okruženju neizmjerljivo važna radi ostvarenja sigurne, učinkovite i kvalitetne kirurške skrbi za pacijente.

Općenito, osposobljavanje i edukacija medicinskih sestara uključuje akademsko i praktično obrazovanje koje mora biti znanstveno osmišljeno, racionalno programirano i kontinuirano osigurano. Edukacijski put medicinskih sestara uključuje teorijsku nastavu (srednjoškolsko obrazovanje, diplomski studiji i sveučilišni studiji) i kliničku praksu u bolničkim i ambulantnim postavkama. Napredovanja u pristupima liječenja, osuvremenjivanje smjernica, kao i implementacije novih kirurških tehnika iziskuju da i medicinske sestre nastave s kontinuiranim obrazovanjem što uključuje sudjelovanje u seminarima, radionicama, online tečajevima i stručnim konferencijama. I medicinskim sestrama treba omogućiti da se specijaliziraju i da postanu stručnjaci u svom području rada i na taj način sudjeluju u podizanju kvalitete zdravstvene skrbi.

U novoizgrađenoj i modernoj Općoj bolnici Pula, sadašnji organizacijski koncept Službe za kirurške bolesti (široki, rasprostranjeni i međusobno udaljeni odjeli) i Centralnog operacijskog bloka (odvojenost od odjela, visoka razina tehničkih inovacija, multidisciplinski pristup) još više naglašava potrebu za implementacijom suvremenih ergonomskih modaliteta rada, za uvođenjem novih informatičko-tehnoloških sustava i nadasve na dobroj selekciji medicinskog osoblja, na poticanju njezinog usavršavanja, na ostvarenju pozitivnog ozračja u pristupu liječenja, na dobro osmišljenoj kontinuiranoj edukaciji medicinskih sestara, kao i na pravilnom sustavu nagrađivanja i napredovanja unutar struke.

S ciljem unaprjeđenja efektivnosti u radu i pružanja kvalitetne zdravstvene skrbi, osiguranju visokog stupnja zadovoljstva pacijenata, bolnice bi trebale veću aktivnost posvetiti jačanju suvremene opreme i pogotovo u kontinuiranoj multidisciplinarnoj edukaciji zdravstvenog kadra.

## 2 HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

Na temelju ovog istraživačkog rada formirane su sljedeće hipoteze:

- Pretpostavka je da će razina zadovoljstva pacijenta kvalitetom pružene usluge na svim odjelima službe za kirurgiju Opće bolnice Pula biti zadovoljavajuća.
- Pretpostavlja se da će pojedini sociodemografski čimbenici utjecati na stupanj zadovoljstva pacijenta kvalitetom pružene usluge službe za kirurgiju u Općoj bolnici Pula.
- Pretpostavka je da postoji razlika u razini zadovoljstva između informiranog i ne informiranog pacijenta.
- Pretpostavka je da može doći do različite razine zadovoljstva prilikom ocjenjivanja odnosa pacijent – liječnik, te odnosa pacijent – medicinska sestra.

### 3 CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je objasniti i prikazati koliko su pacijenti zadovoljni kvalitetom primljene usluge u službi za kirurgiju Opće bolnice Pula.

Glavni ciljevi ovog istraživanja su:

1. Ispitati i utvrditi stupanj zadovoljstva kvalitetom pružene usluge službe za kirurgiju u Općoj bolnici Pula na temelju sociodemografskih obilježja pacijenata kao što su spol, dobna skupina, stručna sprema i radni status.
2. Utvrditi stupanj zadovoljstva kod pacijenata prilikom postupka hospitalizacije u Općoj bolnici Pula na odjelu službe za kirurgiju s obzirom na način i vremenski period čekanja na prijem, eventualnim poteškoćama prilikom naručivanja, te poznavanjem razloga za zadržavanjem u bolnici.
3. Utvrditi u kojoj su mjeri pacijenti informirani, jesu li od strane zdravstvenog osoblja dobili sve potrebne informacije vezane za njihovo zdravstveno stanje, prijem u bolnicu, postupke i ishode liječenja, te jesu li upoznati sa svojim pravima kao pacijenta.
4. Ispitati stavove pacijenta i utvrditi stupanj zadovoljstva prilikom boravka na odjelu službe za kirurgiju u Općoj bolnici Pula.
5. Usporediti načine ponašanja medicinskih sestara i liječnika prema pacijentu te utvrditi stupanj zadovoljstva pacijenta na temelju ostvarenog odnosa i komunikacije sa liječnicima i medicinskim sestrama odjela službe za kirurgiju Opće bolnice Pula.
6. Procjena stupnja zadovoljstva, te prikupljanje prijedloga i primjedba na temelju osobnih stavova pacijenta o kvaliteti usluge na odjelu službe za kirurgiju u Općoj bolnici Pula.

## 4 ISPITANICI I METODE

### 4.1 Ustroj studije

Ovim je istraživanjem provedena presječna studija. Istraživanje je provedeno u razdoblju od veljače do ožujka 2023. godine.

### 4.2 Ispitanici

Istraživanje vezano uz zadovoljstvo pacijenta kvalitetom pruženih usluga provedeno je na Odjelu službe za kirurgiju u Općoj bolnici Pula. U istraživanje su uključeni pacijenti oba spola, različite stručne spreme i radnog statusa, te različitih dobnih skupina od onih manje od 18 godina čije podatke ispunjavaju roditelji ili skrbnici, od 18 - 40 godina, od 41 - 60 godina te pacijenti sa više od 60 godina.

### 4.3 Metode

Instrument mjerenja stupnja zadovoljstva pacijenata je anketni upitnik „Zadovoljstvo pacijenta kvalitetom pruženih usluga u službi za kirurgiju Opće bolnice Pula“ koji je dobrovoljan i anonimn. Anketni upitnik je izrađen od strane autora ovog diplomskog rada, te se sastoji od 48 pitanja podijeljenih u 8 cjelina:

1. Opći podaci ispitanika,
2. Hospitalizacija,
3. Informiranost,
4. Boravak na odjelu,
5. Ponašanje liječnika – medicinske sestre,
6. Odnos liječnik – pacijent,
7. Odnos medicinska sestra – pacijent,
8. Zadovoljstvo pacijenta gdje je na zadnjem pitanju pacijentu ostavljena mogućnost iznošenja vlastitih prijedloga i primjedba vezanih uz boravak u OB Pula.



Pacijenti su prilikom ispunjavanja anketnog upitnika ovisno o pitanju svoj odgovor označavali sa X u odabrano polje, te su na pojedinim pitanjima stupanj svog zadovoljstva iskazivali na Likertovoj ljestvici od 5 stupnjeva na kojoj 1 označava potpuno nezadovoljstvo, 2 nezadovoljstvo, 3 djelomično zadovoljstvo, 4 zadovoljstvo, 5 potpuno zadovoljstvo. U ovom diplomskom radu je uz metodu analize korištena i statistička, povijesna i komparativna metoda. Rezultati istraživanja prikazani su grafičkim i tabelarnim prikazom.

#### **4.4 Postupak i etički aspekti ispitivanja**

Prije provođenja istraživanja zadovoljstva pacijenta kvalitetom pruženih usluga u Službi za kirurgiju Opće bolnice Pula pomoću anketnog upitnika zatražilo se odobrenje od strane mentora ovog diplomskog rada, te dopuštenje Etičkog povjerenstva Opće bolnice Pula i Medicinskog fakulteta u Puli kako bi se krenulo u provođenje istraživanja vezano uz gore navedenu temu. Dobiveni rezultati koristiti će se isključivo u svrhu izrade diplomskog rada, te će anonimnost svih ispitanika ostati strogo povjerljiva.

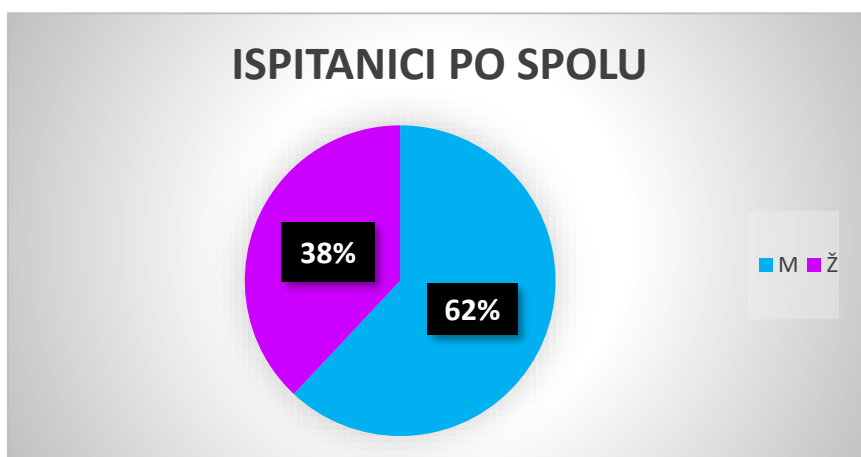
Ispitanicima je prilikom popunjavanja anketnog upitnika bio uručen i obrazac informiranog pristanka ispitanika za sudjelovanje u istraživanju. Navedeno je ispitanicima bilo uručeno od strane odgovornog medicinskog osoblja uz usmenu napomenu svrhe samog istraživanja te kako je anketa u potpunosti dobrovoljna i kako je zajamčena anonimnost. Nakon dobrovoljnog ispunjavanja, ankete je preuzeo autor diplomskog rada koji uz svog mentora jedini ima pristup prikupljenim rezultatima istraživanja.

## 5 REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### OPĆI PODACI ISPITANIKA

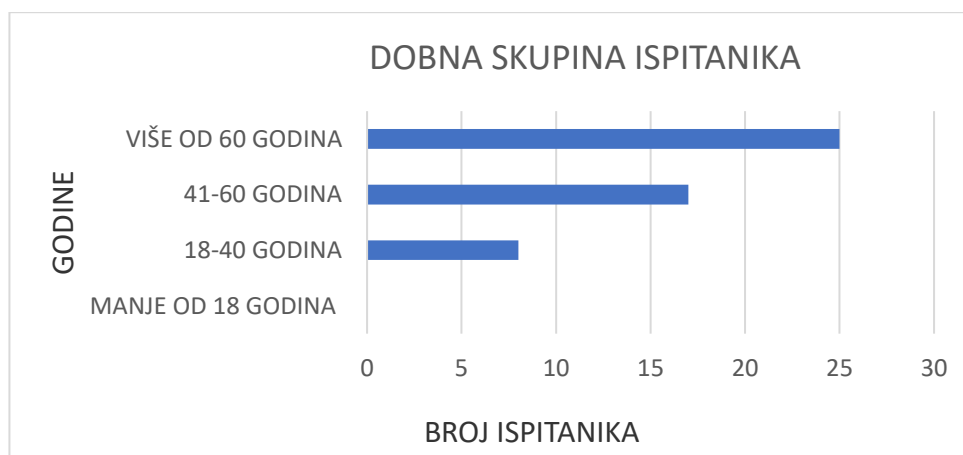
Prikupljeni su kvalitativni podaci koji će biti iskazani kroz tematsku analizu i deskriptivni prikaz. U provedenoj anketi na odjelu Kirurgije u Općoj bolnici Pula sudjelovalo je 50 ispitanika, od kojih sve podatke ispunjavaju isključivo sami pacijenti, dakle niti jednu anketu nije popunjavao roditelj, niti skrbnik. Ispitanici su prema sociodemografskim obilježjima (spolu, dobi, stručnoj spremi, radnom statusu), podijeljeni u nekoliko skupina.

Slika 2. Ispitanici po spolu



Prema spolu u ovom istraživanju sudjelovao je 31 (62 %) muškarac te 19 (38 %) žena.

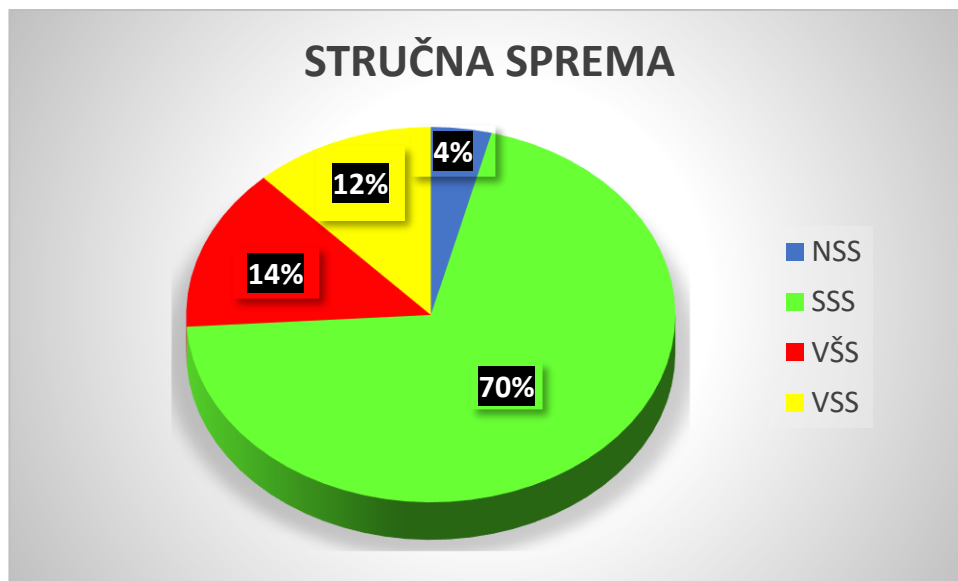
Slika 3. Dobna skupina ispitanika



Što se tiče dobne skupine najviše ispitanika, njih 25, imalo je više od 60 godina, njih 17 bilo je u dobi od 41-60 godina dok je 8 ispitanika bilo dobi od 18-40 godina.

Ispitanici su većinom srednje stručne spreme, njih 70 %, zatim slijedi VŠS 14 %, 12 % ispitanika sa VSS i 4 % sa NSS.

Slika 4. Stručna sprema ispitanika

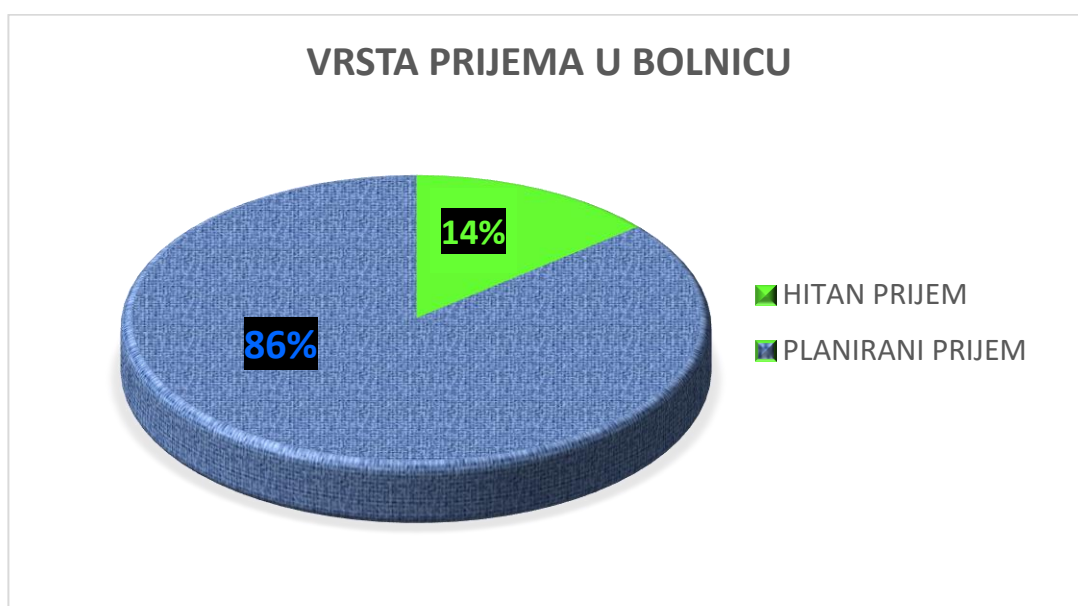


Prema radnom statusu 25 ispitanika je zaposleno, 3 nezaposleno a ostatak od 22 ispitanika spada u skupinu pod ostalo, dok skupinu učenika i studenta nije ispunio niti jedan ispitanik.

## HOSPITALIZACIJA

Zadovoljstvo pacijenta prilikom hospitalizacije obuhvaćeno je pitanjima vezanim uz prijem u bolnicu kao hitan ili planirani, koji je vremenski period bio potreban kako bi bili zaprimljeni, jesu li prilikom naručivanja imali poteškoća, da li su upoznati sa razlogom zadržavanja u bolnici i jesu li liječeni u drugoj zdravstvenoj ustanovi.

Slika 5. Vrsta prijema u bolnicu



U bolnicu je zaprimljeno najviše ispitanika kao planirani prijem, njih 43 (86%) dok ih je pod hitan prijem zaprimljeno 7(14%).

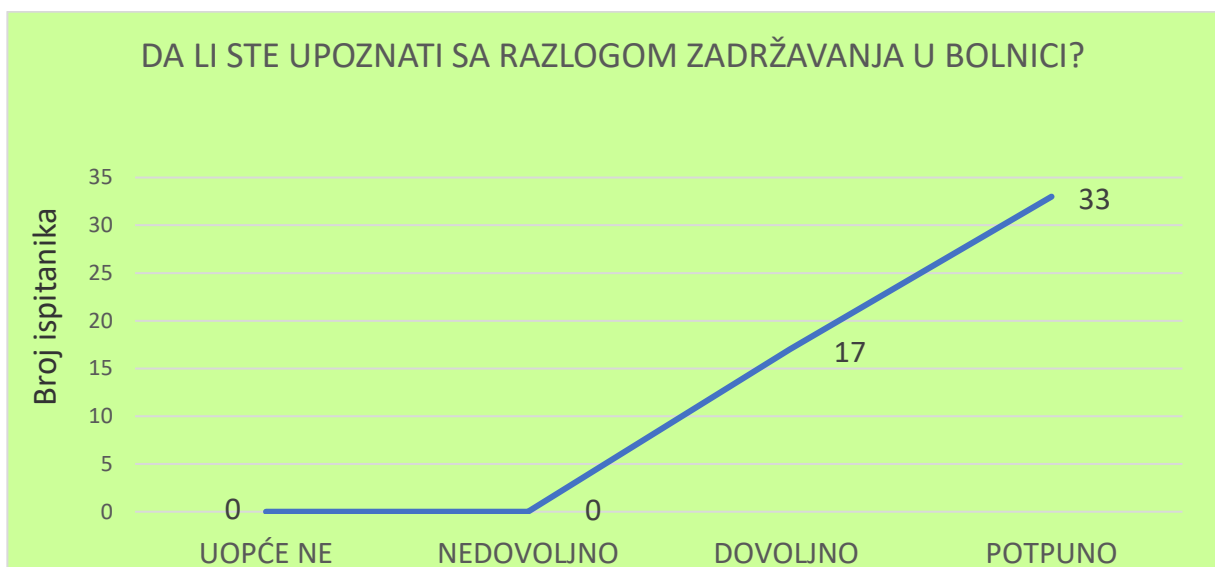
Tablica 2. Vremenski period čekanja na planirani prijem

VREMENSKI PERIOD	BROJ ISPITANIKA
DO 1 MJESEC	31
2 - 3 MJESECA	11
4 - 6 MJESECI	6
7 - 12 MJESECI	2
DUŽE OD 1 GODINE	0

Na tablici 2. prikazan je vremenski period čekanja ispitanika na planirani prijem gdje možemo vidjeti kako je relativno najveći broj ispitanika čekao do mjesec dana na planirani prijem.

Poteškoće prilikom naručivanja imalo je 3 ispitanika dok je 47 ispitanika zaokružilo odgovor NE.

Slika 6. Upoznatost sa razlogom zadržavanja u bolnici



Temeljem istraživanja utvrđeno je da su pacijenti u dovoljnoj mjeri i potpuno upoznati sa razlogom zadržavanja u bolnici što možemo vidjeti iz prikazanog grafikona.

Na upit jesu li kao pacijenti liječeni u drugoj zdravstvenoj ustanovi 12 ispitanika dalo je potvrđan odgovor dok je ostatak od 38 ispitanika zaokružilo NE.

## INFORMIRANOST

Informiranost pacijenta od izuzetne je važnosti zbog donošenja odluka o vlastitom zdravlju. Kako bi se ispitalo u kojoj su mjeri pacijenti zadovoljni sa stupnjem informiranosti o svojim pravima kao pacijenta prilikom hospitalizacije, postupcima i različitim ishodima liječenja te o samom pristupu informacijama tijekom liječenja u samoj anketi ponuđeni su im slijedeći odgovori da izraze svoje zadovoljstvo ili nezadovoljstvo : uopće ne, nedovoljno, dovoljno, potpuno.

Tablica 3. Informiranost pacijenta

ZADOVOLJSTVO PACIJENTA NA TEMELJU INFORMIRANOSTI	BROJ (%) ISPITANIKA			
	UOPĆE NE	NEDOVOLJNO	DOVOLJNO	POTPUNO
Zdravstveno osoblje pružilo mi je sve informacije potrebne za prijem u bolnicu		3 (6%)	12 (24%)	35 (70%)
Liječnici OB Pula informirali su me o mom zdravstvenom stanju		4 (8%)	15 (30%)	31 (62%)
Dobio/la sam sve informacije o postupcima u svezi svog liječenja	3 (6%)	7 (14%)	11 (22%)	29 (58%)
Upoznat/a sam s različitim ishodima liječenja moje bolesti		5 (10%)	19 (38%)	26 (52%)
Upoznat/a sam s pravima pacijenta prilikom hospitalizacije		8 (16%)	23 (46%)	19 (38%)
Da li je moja rodbina/skrbnik imala pristup informacijama o tijeku mog liječenja?			18 (36%)	32 (64%)

Na pitanje da li su im poznata imena medicinskih djelatnika koji su im pružili zdravstvenu skrb većina pacijenata je odgovorila DA (28 ispitanika), te podjednak broj ispitanika njih 11 je odgovorilo NE i NE ZNAM, od kojih je jedan izjavio “ne, osim doktora koji me zaprimio”.

Što se tiče obrasca informiranog pristanka 47 % ispitanika izjavilo je kako im je dostavljen prilikom ispunjavanja samog anketnog upitnika dok je 3 % izjavilo da ne zna.

Tablica 4. Kome bih se obratio za zaštitu svojih prava kao pacijenta?

	% ISPITANIKA
RUKOVODITELJU ODJELA	18%
MEDICINSKOJ SESTRICI	30%
NADLEŽNOM LIJEČNIKU	14%
RAVNATELJU BOLNICE	4%
MINISTARSTVU ZDRAVSTVA	0%
HRVATSKOJ LIJEČNIČKOJ KOMORI	2%
UDRUZI ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENTA	6%
MEDIJIMA(NOVINAMA, TELEVIZIJI)	0%
NEĆU SE NIKOME OBRATITI	16%
NE ZNAM	10%

Za zaštitu svojih prava kao pacijenta najveći postotak ispitanika obratio bi se medicinskoj sestri.

## **BORAVAK NA ODJELU**

Zadovoljstvo pacijenta boravkom na odjelu službe za kirurgiju OB Pula ispitano je putem ponuđenih odgovora uopće ne, nedovoljno, dovoljno, potpuno.

Tablica 5. Zadovoljstvo pacijenta boravkom na odjelu

ZADOVOLJSTVO PACIJENTA BORAVKOM NA ODJELU	(%) ISPITANIKA			
	UOPĆE NE	NEDOVOLJNO	DOVOLJNO	POTPUNO
Imao/la sam prilike sudjelovati u odlučivanju o svom liječenju	12%	10%	26%	52%
Objašnjene su mi moguće komplikacije u svezi svog liječenja	14%	12%	26%	48%
Sve što sam htio/htjela saznati o svojoj bolesti mi je pojašnjeno od strane zdravstvenih djelatnika	12%	6%	30%	52%
Tijekom boravka na odjelu osigurano mi je dovoljno vremena za razgovor s liječnikom	16%	12%	38%	34%
Pojašnjeni su mi razlozi za odrađene pretrage i planirani način liječenja	8%	6%	34%	52%

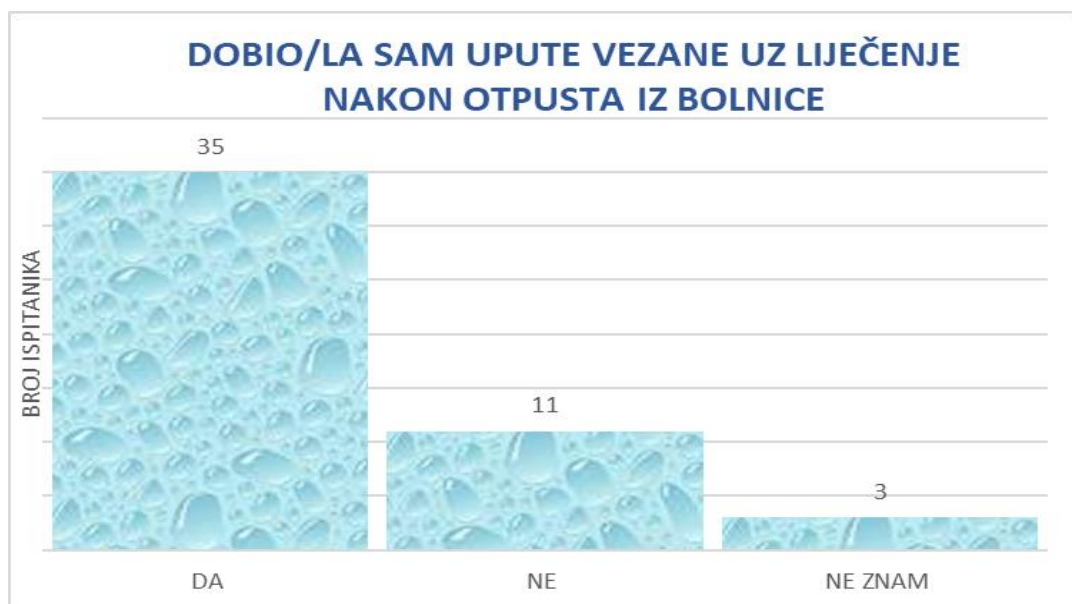


Na temelju analiziranih rezultata istraživanja može se zaključiti kako većina ispitanika potpuno ili dovoljno iskazuje zadovoljstvo boravkom na odjelu službe za kirurgiju OB Pula tijekom primanja određene zdravstvene usluge. Minimalna statistički značajnija razlika ističe se u zadovoljstvu s obzirom na vrijeme osigurano za razgovor s liječnikom.

Zakazani termin za kontrolni pregled prije otpusta iz bolnice od ukupno 50 ispitanih osoba 37 ih je potvrdilo da je ugovorilo datum pregleda, 7 osoba da nije, 5 da ne zna, dok jedan ispitanik nije zaokružio ništa već je izjavio da još nije operiran.

Gledajući po broju ispitanika, a temeljeno na pitanju da li su dobili upute vezano uz liječenje nakon otpusta iz bolnice jedan ispitanik odgovorio je da još nije operiran dok je visok udio pacijenta odgovorilo potvrdno što možemo vidjeti iz slike 7.

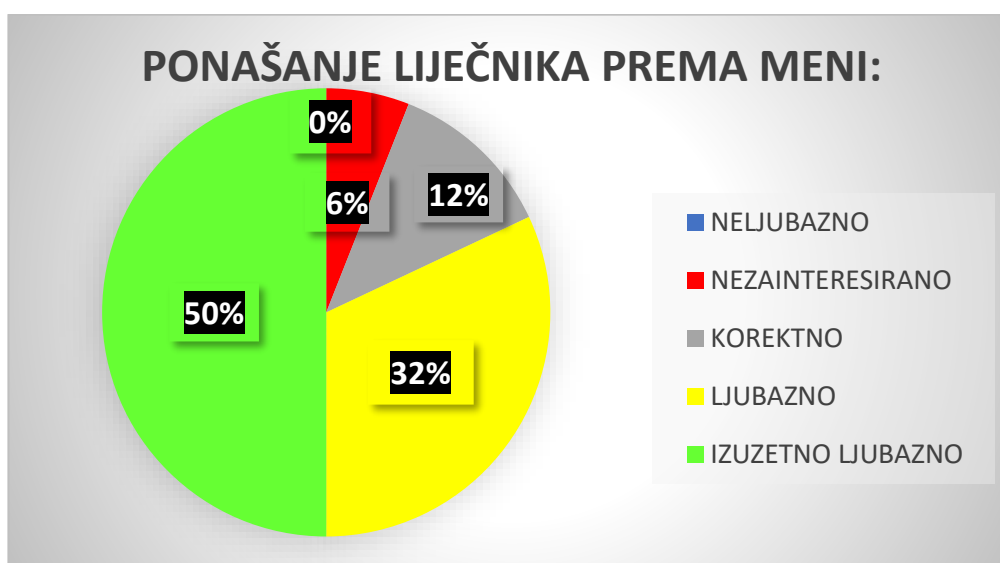
Slika 7. Dobivene upute o liječenju prilikom otpusta iz bolnice



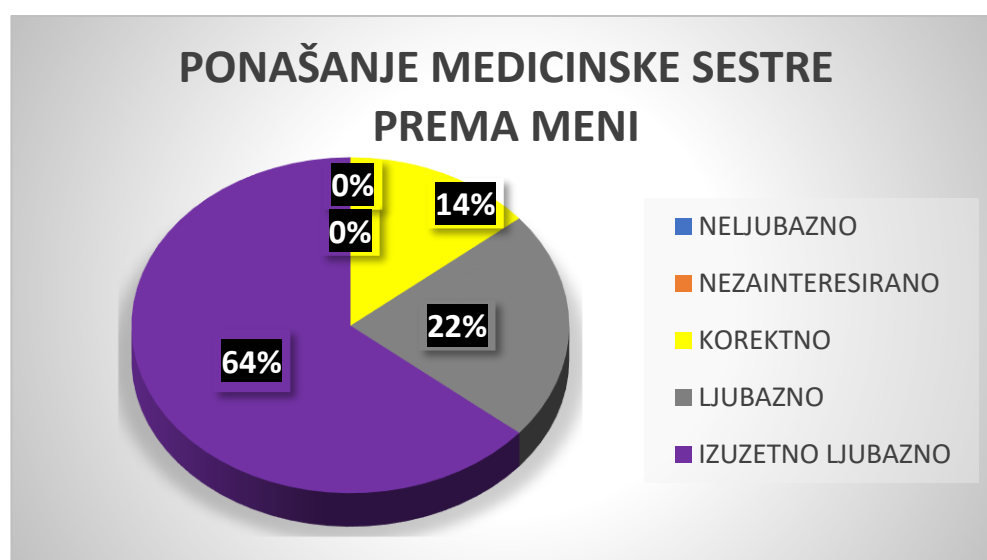
## PONAŠANJE LIJEČNIKA - MEDICINSKE SESTRE

Osim profesionalnog pružanja pomoći i kvalitetnog obavljanja svoje djelatnosti liječnik i medicinska sestra odgovornost moraju opravdati i samim pristupom prema pacijentu, razviti dobru komunikaciju, pokazati određeni stupanj empatije sa ciljem postizanja dobrobiti i osjećaja sigurnosti za pacijenta.

Slika 8. Ponašanje liječnika prema meni



Slika 9. Ponašanje medicinske sestre prema meni



Točno 50% naših ispitanika smatra da su liječnici izuzetno ljubazni, niti jedan ispitanik nije označio neljubazno ponašanje, dok 64% ispitanika smatra medicinske sestre također izuzetno ljubazno.

## ODNOS LIJEČNIK – PACIJENT

Zadovoljstvo odnosa liječnik – pacijent u ovoj je anketi ispitano upotrebom 6 tvrdnji gdje su ispitanici iskazivali slaganje temeljeno pomoću Likertove mjerne ljestvice sa intervalom slaganja u rasponu od 1 - 5 gdje 1 izražava potpuno nezadovoljstvo, 2 – nezadovoljstvo, 3 - djelomično zadovoljstvo, 4 – zadovoljstvo i 5 – potpuno zadovoljstvo.

Tablica 6. Zadovoljstvo temeljeno na odnosu liječnik - pacijent

TVRDNJE	1	2	3	4	5
LIJEČNIK JE ISKAZAO VISOKU PROFESIONALNOST		2	3	4	41
LIJEČNIK MI JE ISKAZAO PUNO RAZUMIJEVANJA ZA MOJ ZDRAVSTVENI PROBLEM I SASLUŠAO ME SA PAŽNJOM	3	2	4	6	35
KOLIKO STE ZADOVOLJNI OSTVARENOM KOMUNIKACIJOM SA LIJEČNIKOM	1	3	6	8	32
LIJEČNIK MI JE OBJASNIIO MOJU ZDRAVSTVENU SITUACIJU I DALJNI NASTAVAK LIJEČENJA	4	5	5	9	27
ZADOVOLJSTVO TRAJANJEM PREGLEDA LIJEČNIKA	1	3	5	4	37
ZADOVOLJSTVO DOBIVENIM ODGOVORIMA OD LIJEČNIKA NA POSTAVLJENA PITANJA	1	3	3	8	35

Iz ovog upitnika proizlazi da se ostvaruje odlična, odnosno vrlo dobra intereakcija između liječnika i pacijenta u kontekstu kvalitetnog medicinskog i komunikacijskog odnosa.

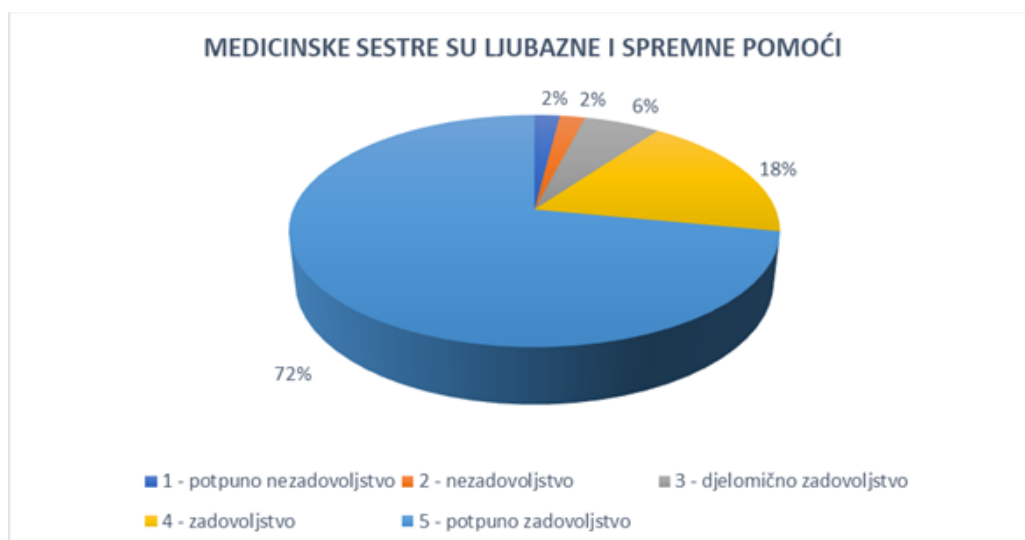
## ODNOS MEDICINSKA SESTRA – PACIJENT

Strukturiranim upitnikom procjenjen je stručni i komunikacijski odnos sestra - pacijent.

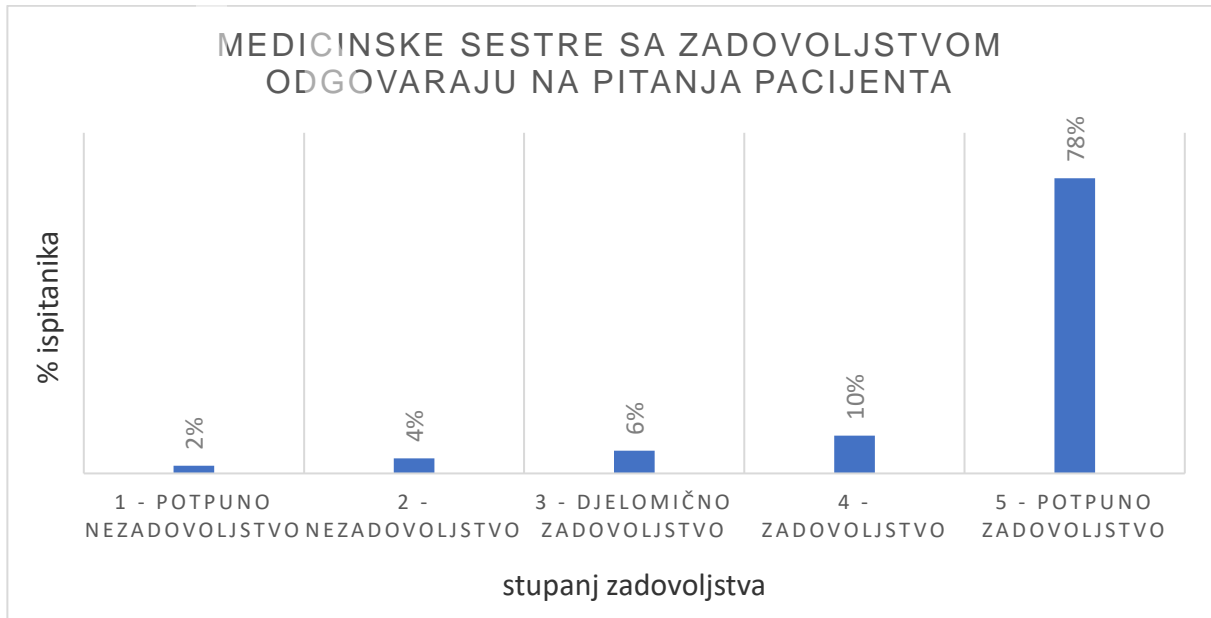
Slika 10. Zadovoljstvo pacijenta sa pruženom odgovarajućom zdravstvenom skrbi od strane medicinske sestre



Slika 11. Zadovoljstvo pacijenta sa medicinskim sestrama s time koliko su ljubazne i spremne pomoći



Slika 12. Zadovoljstvo pacijenta iskazano postotkom na temelju odgovora na pitanja prema pacijentu od strane medicinske sestre



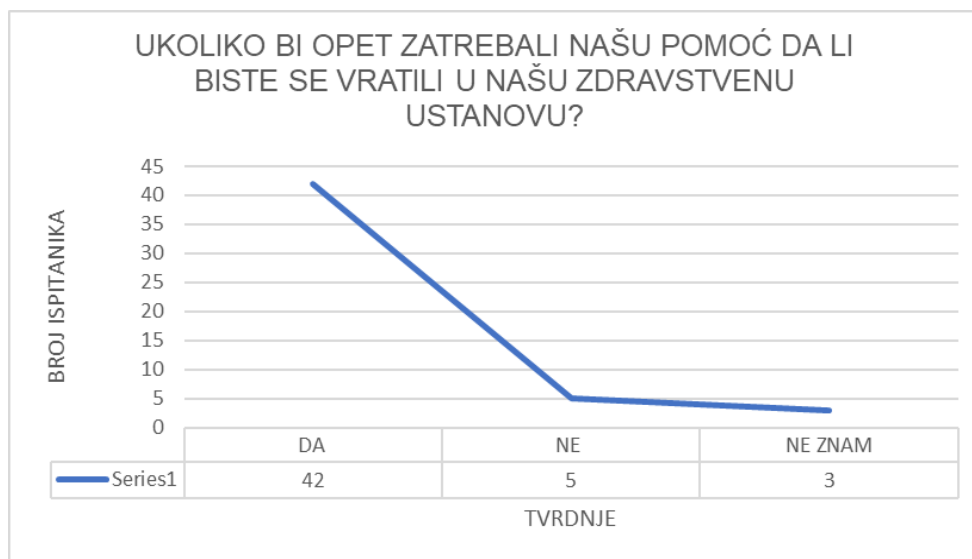
Na temelju dobivenih rezultata putem ankete možemo zaključiti kako su pacijenti u velikoj mjeri potpuno zadovoljni sa medicinskim sestrama vezano uz pružanje odgovarajuće zdravstvene skrbi, njihovom ljubaznošću i koliko su spremne pomoći te odgovaranju na pitanja pacijenta. Rezultati premašuju postotak više od 70% na sve navedeno te dobivene postotke ispitanika možemo vidjeti na slikama niže.

## ZADOVOLJSTVO PACIJENTA

Tablica 7. Sveukupno zadovoljstvo pacijenta OB Pula

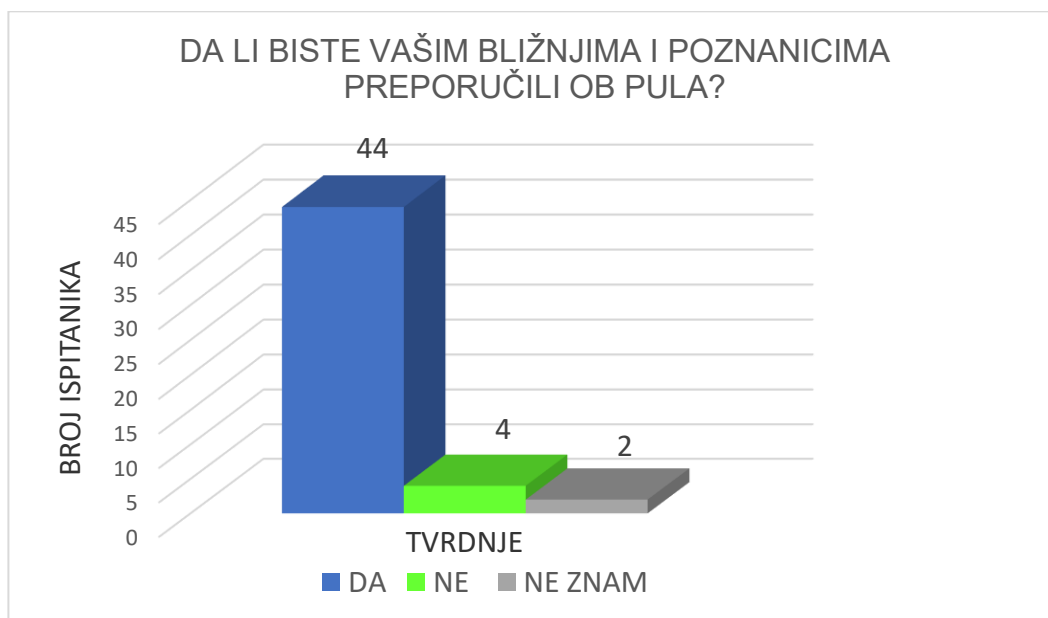
ZADOVOLJSTVO PACIJENTA	BROJ (%) ISPITANIKA				
	1	2	3	4	5
JESTE LI ZADOVOLJNI KVALITETOM PRUŽENE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE U OB PULA	1 (2%)	2 (4%)	5 (10%)	6 (12%)	36 (72%)
DA LI JE MEDICINSKO OSOBLJE ZADOVOLJILO VAŠA OČEKIVANJA?	0 (0%)	3 (6%)	2 (4%)	12 (24%)	33 (66%)
JE LI SOBA ZA PACIJENTA BILA ADEKVATNA, ČISTA I UREDNA?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	6 (12%)	44 (88%)
JE LI SANITARNI ČVOR BIO ADEKVATAN, ČIST I UREDAN?	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (6%)	47 (94%)
KAKO BISTE OCJENILI KVALITETU PREHRANE U OB PULA?	0 (0%)	4 (8%)	8 (16%)	17 (34%)	21 (42%)
JESTE LI ZADOVOLJNI MOGUĆNOŠĆU PRIMANJA POSJETA TIJEKOM BORAVKA U BOLNICI?	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)	13 (26%)	35 (70%)
KAKO BISTE OCJENILI STRUČNO ZNANJE LIJEČNIKA U OB PULA?	0 (0%)	3 (6%)	1 (2%)	5 (10%)	41 (82%)
DA LI STE ZADOVOLJNI DUŽINOM ČEKANJA NA ZAKAZANI TERMIN?	0 (0%)	0 (0%)	4 (8%)	14 (28%)	32 (64%)

Slika 13. Mogućnost vraćanja u zdravstvenu ustanovu OB Pula u slučaju ponovne potrebe



Podaci prikupljeni iz ankete vezani uz pitanje da li bi se pacijenti vratili u OB Pula ukoliko bi opet zatrebali pomoć ukazuju na visokih prikupljenih 42 pozitivna glasa, dok ih je 5 negativno odgovorilo, a preostala 3 da ne zna.

Slika 14. Preporuka OB Pula bližnjima i poznanicima



Izrazito velik broj ispitanika potvrdno je odgovorio na pitanje da li bi bližnjima i poznanicima preporučili OB Pula, 4 ispitanika odgovorilo je da ne bi a 2 da ne zna.

Prilikom utvrđivanja zadovoljstva pacijenata OB Pula putem anketnog upitnika svrha istraživanja je između ostalog bila i prikupiti mišljenja, stavove i želje ispitanika u cilju poboljšanja kvalitete pružanja zdravstvene usluge vezane uz boravak u OB Pula. Neke od primjedbi ispitanika bile su kako bi madrace trebalo češće mijenjati, kako bi kreveti trebali biti udobniji, zatim da je potrebno malo više strpljenja od strane medicinskog osoblja, popunjavanje kadra.

Neki od prijedloga bili su kako bi trebalo osposobiti „dnevni boravak“ gdje pokretni pacijenti mogu sa posjetom popiti kavu ili pogledati televiziju, možda dodati koju vješalicu više za robu. Komentari su većinom bili pozitivni, ispitanici su komentirali da je kao u hotelu sa 5 zvjezdica, jedan pacijent je izjavio da je dobio više pažnje, njege i brige nego što je trebao te je preporučio samo nastavite tako. Iz analiziranih rezultata može se zaključiti da je ipak velika većina ispitanika iskazala zadovoljstvo, te se zahvalila od srca svim djelatnicima OB Pula i poželjela puno uspjeha u budućem radu.



## 6 RASPRAVA

Zdravstvena zaštita sa perspektive pacijenta od izuzetne je važnosti u današnje moderno doba medicine. Anketni nam upitnici pružaju uvid u zadovoljstvo pacijenta kao i iskustvo doživljeno tijekom boravka u zdravstvenoj ustanovi. Cilj ovog istraživanja je ispitati stavove i utvrditi stupanj zadovoljstva vezane uz različite čimbenike za vrijeme boravka na odjelu Službe za kirurgiju Opće bolnice Pula.

Mjerenje zadovoljstva pacijenta izuzetno je bitno jer zadovoljstvo ima utjecaj na njegovo zdravstveno stanje i sam ishod liječenja. Navedeni nam rezultati pružaju uvid u stvarno stanje zdravstvenog sustava, saznajemo koje su snage a koje slabosti, te nam daje smjernice za daljnje poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite. Na stavove o zadovoljstvu pacijenta i kvalitetu pružene zdravstvene zaštite ne utječe samo rad pojedinaca u zdravstvenom sustavu već cjelokupna i kvalitetna organizacija zdravstvenog sustava.

Anketom je obuhvaćeno 50 ispitanika hospitaliziranih na odjelu kirurgije Opće bolnice Pula od čega 62% čine muškarci a 38% žene. Najveći broj ispitanika spada u dobnu kategoriju više od 60 godina, dok niti jedan ispitanik nema manje od 18 godina. Navedena dobna skupina ispitanika poklapa se sa rezultatima drugih istraživanja vjerovatno zbog činjenice kako se sa povećanjem životne dobi povećava mogućnost oboljenja od različitih kroničnih bolesti.

Ovo istraživanje pokazuje kako sociodemografski faktori ipak utječu na stupanj zadovoljstva. U sličnom istraživanju provedenom u KBC Osijek, stariji ispitanici su bili više zadovoljni sa pruženom zdravstvenom skrbi. Vjerojatnost u zadovoljstvu ispitanika starije dobne skupine je ta da stariji ispitanici imaju manja očekivanja od mlađih te realnije sagledavaju situaciju te su povezaniji i više slušaju savjete zdravstvenog osoblja, dok mlađi više vremena provode istraživanjem na internetu i vjerujući virtualnim savjetima.

Na temelju prikupljenih rezultata istraživanja može se zaključiti kako je 86% ispitanika zaprimljeno u bolnicu kao planirani prijem dok je 14% zaprimljeno kao hitan prijem, što je usporedivo sa dosadašnjim studijama.

Vezano uz vremenski period čekanja može se uočiti kako je 62% ispitanika čekalo do mjesec dana na planirani prijem. Poteškoća prilikom naručivanja imalo je 3 ispitanika.

Što se tiče zadovoljstva pacijenta temeljenog na informiranosti podaci pokazuju kako više od polovice ispitanika pokazuje potpuno zadovoljstvo dok se nešto niži postotak primjećuje na temelju upoznatosti sa pravima pacijenta prilikom hospitalizacije. Istraživanja provedena u Općoj bolnici Zadar, na temelju informiranosti pacijenta, navode kako su pacijenti najmanje zadovoljni svojim sudjelovanjem prilikom donošenja odluka vezanim uz svoje liječenje i manjkom informiranosti o problemima prilikom otpusta iz bolnice, za razliku od naših u kojima se očituje dobra prosječna komunikacija s pacijentom i dobra priprema pacijenta prilikom otpusta.

Za zaštitu svojih prava kao pacijenta 30% ispitanih osoba obratilo bi se medicinskoj sestri što iskazuje određeni stupanj povjerenja koje pacijenti imaju.

Među nižim stupnjem zadovoljstva rezultira manjak vremena osiguranog za razgovor pacijenta sa liječnikom što možemo prepisati činjenici preopterećenosti djelatnika, izloženosti stresnim situacijama i nedostatku zdravstvenog osoblja. Što se tiče uputa dobivenih o liječenju prilikom otpusta iz bolnice 70% pacijenata je dalo pozitivan odgovor dok 22% tvrdi da nije dobilo nikakve upute, a preostalih 8% ne zna. Uspoređujući rezultate sa izvještajem o provedenom upitniku na temu „Zadovoljstvo pacijenata u Općoj bolnici Varaždin“ možemo zaključiti kako je i tamo visoka stopa pozitivnih odgovora, 88% ispitanika tvrdi da je dobilo upute prilikom otpusta, 11% je dobilo upute ali ih ne razumije dok 1% nije dobilo nikakve upute.

Analizom ankete vidljivo je kako su pacijenti iskazali veći stupanj zadovoljstva sa odnosom ponašanja medicinske sestre prema pacijentu nego sa liječnikom. 64% ispitanika odgovorilo je da je doživjelo izuzetno ljubazno ponašanje medicinske sestre dok je u istoj kategoriji ponašanje liječnika ocijenilo 50% pacijenata. Navedeno možemo

potkrijepiti činjenicom kako su medicinske sestre te koje sa pacijentom provedu najveći dio vremena tijekom boravka u bolnici i sa kojima ostvaruju najveći kontakt.

Usporedbom dobivenih rezultata sa istraživanjima provedenim u svijetu može se zaključiti kako se rezultati podudaraju jer pri svakom istraživanju zadovoljstva pacijenta sa radom medicinskih sestara pacijenti iskazuju prilično visoku stopu zadovoljstva. Rezultati istraživanja provedenog pomoću „Nursing patient Satisfaction survey“ skale iskazuju sveukupno visoku razinu zadovoljstva pacijenata medicinskim sestrama. Uspoređujući ovo istraživanje sa istraživanjem Opće bolnice Zadar dovodi do tendencije pozitivno iskazanih rezultata. Zadovoljstvo pacijenta kvalitetno pruženom zdravstvenom skrbi reflektira se kao motivator te ga dodatno osnažuje što izrazito utječe na buduće zdravstvene ishode. Visoku stopu zadovoljstva od 82% iskazuje zadovoljstvo pacijenta profesionalnošću liječnika.

Pacijenti su prepoznali visoku razinu stručnih znanja medicinskih sestara što može biti rezultat dobrih komunikacijskih vještina i kvalitetnog pristupa pacijentu. Više od 70% ispitanika u ovoj je anketi iskazalo potpuno zadovoljstvo sa medicinskim sestrama koje su im pružile odgovarajuću medicinsku skrb, koje su ljubazne i spremna pomoći, te im pružaju potrebne odgovore na postavljena pitanja. Povjerenje pacijenata u stručnu kompetentnost medicinskih sestara jedan je od bitnih čimbenika koji djeluje na pridržavanje zdravstvenih savjeta i preporuka, te povećava vjerojatnost povoljnijih ishoda liječenja.

Što se tiče bolničkog ambijenta dobiveni rezultati pokazuju kako su ispitanici primjenom Likertove skale iskazali maksimalno zadovoljstvo sa urednošću i čistoćom sobe i sanitarnog čvora. Na pitanje o preporuci Opće bolnice Pula 44 ispitanika od ukupno 50 preporučilo bi je svojim bližnjima i poznanicima. Na kraju anketnog upitnika ispitanicima je ostavljena mogućnost izražavanja osobnog mišljenja o boravku u Općoj bolnici Pula, davanja primjedbi kao i mogućih prijedloga. Odgovori su većinom bili pozitivni te su ispitanici izrazili zahvalu medicinskim djelatnicima. Na temelju svih priloženih i analiziranih rezultata istraživanja može se zaključiti da su ispitanici Odjela za kirurgiju Opće bolnice Pula iskazali visok stupanj zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga što odgovara istraživanjima provedenim u ostalim bolnicama u Hrvatskoj.

Rezultati ankete finalno prikazuju kako je temeljem iskazanog zadovoljstva pacijenta OB Pula opravdala svoj status i povjerenje u zdravstveni sustav, te kako su djelatnici svojim maksimalnim zalaganjem i profesionalnim odnosom prema pacijentima, stavljajući ih u fokus aktivnosti, dokazali kako udovoljavaju stupnju visokog standarda u pružanju zdravstvenih usluga.

Temelj zdravstvenog sustava mora biti usmjerenost prema pacijentu, koordinirano i kontinuirano razvijati i unaprjeđivati kvalitetu u svim segmentima zdravstvene zaštite te na taj način doprinijeti očuvanju i poboljšanju zdravlja korisnika zdravstvenih usluga. Glavni prioritet svake zdravstvene ustanove, pa tako i OB Pula mora biti dostupnost skrbi za svakog pacijenta kao i daljnja ulaganja u jačanje zdravstvenog sustava.

## 7 ZAKLJUČAK

Jedan od najsloženijih sustava s kojima se susrećemo u današnje vrijeme je definitivno zdravstveni sustav koji je konstantno u velikim izazovima i koji mora odgovoriti na zadovoljenje sve većih potreba pacijenata. Boljom organizacijom i koordinacijom u pružanju zdravstvenih usluga omogućiti će se učinkovitija i kvalitetnija skrb kojom bi se utjecalo na poboljšanje zdravstvenih ishoda, a samim time i cjelokupnog zadovoljstva pacijenta.

Sveprisutni napredak medicinske tehnologije omogućava nam veće mogućnosti vezane uz liječenje pacijenta, dok s druge strane, potiče veća očekivanja pacijenta. Suvremena medicina temelji se na istraživanjima, inovacijama i tehnološkim dostignućima što ubrzano mijenja pristup složenih dijagnostičkih procedura i liječenja.

Na samu kvalitetu i opstanak zdravstvenog sustava u budućnosti uvelike nepovoljno utječe odlazak stručnog zdravstvenog osoblja izvan zemlje u želji za boljim životom i povoljnijim radnim uvjetima, enormni troškovi u zdravstvu, te nedovoljna organiziranost zdravstvenog sustava. Važno je napomenuti kako maksimalnom angažiranošću i svojim zaslugama visokoobrazovani zdravstveni djelatnici prate svjetske trendove, te na taj način uvode novitete u liječenju na dobrobit svojih pacijenata.

Kako bi postigli i učinili održivim učinkovitost zdravstvenog sustava potrebno je uz maksimalne rezultate i minimalne troškove, ulagati u prevenciju i zdravstvenu edukaciju, pratiti ishode liječenja i provesti reformu u pogledu organizacije rada bolnice, poraditi na jačem uključivanju u preventivne i promotivne aktivnosti i pružanju kvalitetne skrbi koja je ključna za unaprjeđenje zdravlja populacije. Slobodno možemo zaključiti da je ulaganje u zdravstvo ulaganje u kvalitetan i produženi vijek života svih nas.

## LITERATURA

### KNJIGE:

- 1 Bišćan, J. i sur. 1. Krešić V. , 2. Kumpović D. , 3. Trgovec D. Kvaliteta i sigurnost u zdravstvenoj njezi : Priručnik za medicinske sestre u Jedinicama za kvalitetu. Zagreb: Medicinska naklada; 2015.
- 2 Dugac, Ž. O sestrama, siromašnima i bolesnima : Slike socijalne i zdravstvene povijesti međuratnog Zagreba. Zagreb: Srednja Europa d.o.o.; 2015.
- 3 Frković, A. Medicina i bioetika. Zagreb: Pergamena; 2010.
- 4 Gawande, A. , Mirković-Nadž, A. Bolja medicina : kako do djelotvornosti. Zagreb: Jesenski i Turk; 2014.
- 5 Gutić D. Upravljanje zadovoljstvom i odnosima s pacijentima. Osijek: Grafika d.o.o. Osijek; 2015.
- 6 Kalauz, S. Etika u sestrinstvu. Zagreb: Medicinska naklada; 2012.
- 7 Kalauz, S. Organizacija i upravljanje u području zdravstvene njege. Zagreb: Medicinska naklada; 2015.
- 8 Prlić N. Opća načela zdravlja i njege. Udžbenik za treći razred medicinske škole , Školska knjiga d.d., Zagreb, 2014 .
- 9 Šimunić, M. , Bartolić A. Primarna zdravstvena zaštita. Zagreb: Školska knjiga; 1990.
- 10 Štifanić, M. Dobar liječnik. Rijeka: Adamić d.o.o. Rijeka, 2006.

## INTERNET IZVORI:

- 11 Agosta LJ. Psychometric Evaluation of the Nurse Practitioner Satisfaction Survey (NPSS). J Nurs Meas. 2009 ; dostupno na <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov.translate.google/19711710>
- 12 Glasnik pulske bolnice, 2007; L. Jerin, D. Perić, G. Paić: Opća bolnica Pula (1993-2007), dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/37616>
- 13 Glasnik pulske bolnice, Gusić, N., Kirurgija 2007; dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/37623>
- 14 Istarska županija, dostupno na: <https://www.istra-istria.hr/hr/clanci/istarska-zupanija-novosti/12960/opcoj-bolnici-pula-sluzbeno-uruceni-medunarodni-certifikati-aaci-standarda/>
- 15 Leksikografski zavod Miroslav Krleža, Hrvatska enciklopedija, dostupno na: <https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=31623>
- 16 Ministarstvo zdravstva (2021). Nacionalni plan razvoja zdravstva za razdoblje od 2021. do 2027. godine, Zagreb: Vlada Republike Hrvatske. dostupno na: <https://zdravlje.gov.hr/nacionalne-strategije/1522> (09.01.2023.)
- 17 Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske, Zakon o zaštiti prava pacijenata, Zagreb, 2005. dostupno na : <https://www.hdgo.hr/userfiles/upload/documents/smjernice/zastita-pacijenata/Zakon-o-zastiti-prava-pacijenata.pdf>
- 18 Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske, Izvještaj o provedenom Upitniku – Zadovoljstvo pacijenata u Općoj bolnici Varaždin, Zagreb, 2018., dostupno na : <https://obv.hr>upload>2019/12.pdf>
- 19 Narodne novine d.d. dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010\\_10\\_114\\_3014.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_10_114_3014.html)
- 20 Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ dostupno na: <https://www.stampar.hr/hr/novosti/europski-dan-prava-pacijenata-18-travnja-2022> (Ivana Šučur, dr. med., specijalizantica javnozdravstvene medicine, Odjel za promicanje zdravlja Službe za javno zdravstvo)

- 21 National library of medicine , dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3047732/>
- 22 Opća bolnica Pula, dostupno na: <http://www.obpula.hr/o-nama/povijest/>
- 23 Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Medicinski fakultet, 2017. dostupno na ; <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:152:910608>
- 24 Turistička zajednica grada Pule, Pulainfo, dostupno na: <https://www.pulainfo.hr/hr/ob-pula-uruceni-medunarodni-certifikati-aaci-standarda/48564>
- 25 Večernji list, dostupno na: <https://www.vecernji.hr/vijesti/pula-dobila-novu-modernu-i-vrhunski-opremljenu-opcu-bolnicu-1628938>
- 26 Vlada Republike Hrvatske, dostupno na: <https://vlada.gov.hr/kvalitetna-zdravstvena-usluga-dostupna-svima/17022>
- 27 Wikipedija, slobodna enciklopedija, dostupno na: [https://hr.wikipedia.org/wiki/Zdravstvena\\_za%C5%A1tita](https://hr.wikipedia.org/wiki/Zdravstvena_za%C5%A1tita)
- 28 Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite, NN 118/18, dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/1763/Zakon-o-kvaliteti-zdravstvene-za%C5%A1tite>
- 29 Zakon o zaštiti prava pacijenta, NN 169/04, 37/08 dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/255/Zakon-o-za%C5%A1titi-prava-pacijenata>
- 30 Zakon o zdravstvenoj zaštiti, NN 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/190/Zakon-o-zdravstvenoj-zaštiti>
- 31 Zavod za javno zdravstvo, BiH, dostupno na: <http://www.zzjzfbih.ba/wp-content/uploads/2012/11/Upravljanje-kvalitetom-u-zdravstvu-osnovna-razina.pdf>
- 32 Zdravstveni glasnik, 2020. dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/347132>



# ŽIVOTOPIS

## OSOBNI PODACI:

Ime i prezime: Dean Bolonović

Datum i mjesto rođenja: 26.08.1982. godine, Pula

Adresa: Marčana 501, 52206 Marčana

Telefon: 098/974-2178

E-mail: dean.bolonovic@student.unipu.hr

## OBRAZOVANJE:

- Godina (od-do) - 2021. – danas; Naziv institucije: Sveučilišni diplomski studij Sestrinstva, Medicinski fakultet u Puli. ; Ključni predmet i/ili područje stručnog usavršavanja: Sveučilišni magistar sestrinstva (univ.mag.med.techn.)
- Godina (od-do) - 2002. – 2005. ; Naziv institucije:Sveučilišni preddiplomski studij Sestrinstva, Medicinski fakultet u Rijeci; Ključni predmet i/ili područje stručnog usavršavanja: Stručni prvostupnik sestrinstva (bacc.med.techn.)
- Godina (od-do) – 1997. – 2001.; Naziv institucije: Medicinska škola Pula; Ključni predmet i/ili područje stručnog usavršavanja: Medicinski tehničar (med.techn.)

## RADNO ISKUSTVO:

Od 09.07.2007. do danas zaposlen u Općoj bolnici Pula na Odjelu anestezije i intenzivne reanimacije kao bacc.med.techn.

Od 2017. sudjelovanje u timu za minimalno invanzivno liječenje boli u sklopu ambulante za bol u OB Pula

Od 23.11.2017.- 20.05.2018. zaposlen u Specijalnoj bolnici Medico (dopunski rad)

Od 2006. - 2007 zaposlen u OB Pula na Odjelu nefrologije, odgovorni bacc.med.techn.

Od 01.08.2005. – 08.07.2007.g. zaposlen u IDZ – HMP PULA

**VJEŠTINE I SPOSOBNOSTI:** komunikativnost, timski rad, pouzdanost, odgovornost, organiziranost, discipliniranost, točnost, pedantnost, poznavanje engleskog jezika, svakodnevni rad na računalu (Word, Excel, Power Point)

**DODATNE INFORMACIJE:** Oženjen, otac troje djece, hobi: nogomet.

**PROFESIONALNI CILJ:** Daljnja edukacija i usavršavanje .

## PRILOZI

### POPIS SLIKA

- Slika 1. Prva operacija ugradnje umjetnog kuka minimalno invanzivnom tehnikom, 18. prosinca 2007.
- Slika 2. Ispitanici po spolu
- Slika 3. Dobna skupina ispitanika
- Slika 4. Stručna sprema ispitanika
- Slika 5. Vrsta prijema u bolnicu
- Slika 6. Upoznatost sa razlogom zadržavanja u bolnici
- Slika 7. Dobivene upute o liječenju prilikom otpusta iz bolnice
- Slika 8. Ponašanje liječnika prema meni
- Slika 9. Ponašanje medicinske sestre prema meni
- Slika 10. Zadovoljstvo pacijenta sa pruženom odgovarajućom zdravstvenom skrbi od strane medicinske sestre
- Slika 11. Zadovoljstvo pacijenta sa medicinskim sestrama s time koliko su ljubazne i spremne pomoći
- Slika 12. Zadovoljstvo pacijenta iskazano postotkom na temelju odgovora na pitanja prema pacijentu od strane medicinske sestre
- Slika 13. Mogućnost vraćanja u zdravstvenu ustanovu OB Pula u slučaju ponovne potrebe
- Slika 14. Preporuka OB Pula bližnjima i poznanicima

## **POPIS TABLICA**

Tablica 1. Iz statistike kirurške djelatnosti OB Pula

Tablica 2. Vremenski period čekanja na planirani prijem

Tablica 3. Informiranost pacijenta

Tablica 4. Kome bih se obratio za zaštitu svojih prava kao pacijenta?

Tablica 5. Zadovoljstvo pacijenta boravkom na odjelu

Tablica 6. Zadovoljstvo temeljeno na odnosu liječnik - pacijent

Tablica 7. Sveukupno zadovoljstvo pacijenta OB Pula

# SUGLASNOST ETIČKOG POVJERENSTVA OPĆE BOLNICE PULA ZA PROVEDBU ISTRAŽIVANJA

ETIČKO POVJERENSTVO OPĆE BOLNICE PULA 2022.

ETIČKO POVJERENSTVO  
OPĆA BOLNICA PULA

Pula, 9.veljače 2023.  
KLASA:641-01/23-01/01  
URBROJ :2168/01-59-79-112-23-13

**Dean Bolonović, bacc.med.techn**  
**Odjel za anesteziju, reanimatologiju, intenzivnu**  
**medicinu i liječenje boli**  
**Opće bolnice Pula**

PREDMET: Zahtjev za provedbu istraživanja

Etičko povjerenstvo je na sjednici održanoj 9.veljače 2023. razmatralo zamolbu **Deana Bolonovića, bacc.med.techn, studenta Diplomskog stručnog studija Sestrinstva na Sveučilištu Jurja Dobrile** za suglasnost provedbe istraživanja radnog naslova: „**Zadovoljstvo pacijenata kvalitetom pruženih usluga u Službi za kirurgiju Opće bolnice Pula**“, koje bi se provelo putem anonimne ankete u Službi za kirurške bolesti Opće bolnice Pula u svrhu pisanja diplomskog rada pod mentorstvom prim.dr.sc. Lade Kalagač, dr med.

Etičko povjerenstvo je odobrilo provedbu navedenog istraživanja.

Predsjednik Etičkog povjerenstva  
Dr.Boris Grdinić

*Boris Grdinić, dr. med.*  
otorinolaringolog  
plastični kirurg glave i vrata  
0027715

Dostaviti:

1. Deanu Bolonoviću, bacc.med.techn.
2. Ivici Šainu, dr.med, članu Etičkog povjerenstva
3. Nadi Tadić, dipl.med.tech., članici Etičkog povjerenstva
4. Nedi Milanov, dipl.iur, članici Etičkog povjerenstva
5. Arhivi

## OBRAZAC INFORMIRANOG PRISTANKA ISPITANIKA ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU

NAZIV ISTRAŽIVANJA: ZADOVOLJSTVO PACIJENATA KVALITETOM PRUŽENIH  
USLUGA U SLUŽBI ZA KIRURGIJU OPĆE BOLNICE PULA

IME I PREZIME VODITELJA ISTRAŽIVANJA: DEAN BOLONOVIĆ

Poštovani/a,

pozivam Vas da u svojstvu ispitanika sudjelujete u istraživanju studenta Deana Bolonovića, u svrhu izrade diplomskog rada „Zadovoljstvo pacijenata kvalitetom pruženih usluga u službi za kirurgiju Opće bolnice Pula“, na Medicinskom fakultetu u Puli, Diplomskog sveučilišnog studija Sestrinstvo. Svrha ovog istraživačkog rada je utvrditi koliko su pacijenti zadovoljni primljenim uslugama na odjelu Službe za kirurgiju OB Pula s ciljem podizanja kvalitete rada odjela i same ustanove. **Vaše je sudjelovanje u ovom istraživanju u potpunosti dobrovoljno.** Istraživanje se provodi s ciljem prikupljanja informacija koje će se koristiti isključivo u znanstvene svrhe. Ispitaniku se garantira potpuna anonimnost i zaštita osobnih podataka.

Potvrđujem da sam pročitao/la obavijest za gore navedeno istraživanje, te da sam u potpunosti upoznat/a sa svrhom ovog istraživačkog rada. Potpisom ovog obrasca izjavljujem da sam suglasan/suglasna sudjelovati u navedenom dobrovoljnom i anonimnom istraživanju.

Vlastoručni potpis ispitanika

\_\_\_\_\_

U Puli, srpanj \_\_\_\_\_, 2023. godine

# ANKETA

## ZADOVOLJSTVO PACIJENTA KVALITETOM PRUŽENIH USLUGA U SLUŽBI ZA KIRURGIJU OPĆE BOLNICE PULA

Poštovani,

ispunjavanje ove ankete je dobrovoljno i anonimno. Molimo Vas da nam svojim odgovorima u ovoj anketi pomognete poboljšati kvalitetu pružanja zdravstvene usluge u našoj ustanovi. Zaista nam je stalo do Vašeg iskrenog mišljenja, bilo ono vezano za pozitivno ili negativno iskustvo . Ukoliko imate neke primjedbe ili prijedloge također su dobrodošli. Molimo Vas da izaberete jedan odgovor te da isti označite sa X u odabrano polje. Puno Vam hvala na izdvojenom vremenu.

NAZIV BOLNICE:

NAZIV ODJELA:

DATUM LIJEČENJA: MJESEC: \_\_\_\_\_ GODINA \_\_\_\_\_

### OPĆI PODACI ISPITANIKA

1. PODATKE DAJE:

Pacijent	Roditelj	Skrbnik
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. SPOL :

Muški	Ženski
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. DOBNA SKUPINA :

manje od 18 godina	18 – 40 godina	41 do 60 godina	više od 60 godina
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4. STRUČNA SPREMA

NSS	SSS	všs	VSS
0	0	0	0

#### 5. RADNI STATUS

Učenik	Student	Zaposlen	Nezaposlen	Ostalo
0	0	0	0	0

## HOSPITALIZACIJA

6. JESTE LI ZAPRIMLJENI U BOLNICU KAO:

- HITAN PRIJEM
- PLANIRANI PRIJEM

7. NA PLANIRANI PRIJEM ČEKAO/LA SAM :

- do 1 mjesec
- 2-3 mjeseca
- 4-6 mjeseci
- 7-12 mjeseci
- duže od 1 godine

8. IMAO/LA SAM POTEŠKOĆA PRILIKOM NARUČIVANJA:

- DA
- NE
- NE ZNAM

9. DA LI STE UPOZNATI SA RAZLOGOM ZADRŽAVANJA U BOLNICI?

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

10. JESTE LI LIJEČENI U DRUGOJ ZDRAVSTVENOJ USTANOVI?

- DA
- NE



## INFORMIRANOST

11. ZDRAVSTVENO OSOBLJE PRUŽILO MI JE SVE INFORMACIJE POTREBNE ZA PRIJEM U BOLNICU:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

12. LIJEČNICI OB PULA INFORMIRALI SU ME O MOM ZDRAVSTVENOM STANJU:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

13. DOBIO/LA SAM SVE INFORMACIJE O POSTUPCIMA U SVEZI SVOG LIJEČENJA:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

14. UPOZNAT/A SAM S RAZLIČITIM ISHODIMA LIJEČENJA MOJE BOLESTI:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

15. UPOZNAT/A SAM S PRAVIMA PACIJENTA PRILIKOM HOSPITALIZACIJE:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

16. DA LI JE MOJA RODBINA / SKRBNIK IMALA PRISTUP INFORMACIJAMA O TIJEKU MOG LIJEČENJA?

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

17. DA LI SU VAM POZNATA IMENA MEDICINSKIH DJELATNIKA KOJI SU VAM PRUŽILI ZDRAVSTVENU SKRB?

- DA
- NE
- NE ZNAM

18. DOSTAVLJEN MI JE NA POTPIS OBRAZAC INFORMIRANOG PRISTANKA:

- DA
- NE
- NE ZNAM

19. KOME BISTE SE OBRATILI ZA ZAŠTITU SVOJIH PRAVA KAO PACIJENTA?

- Rukovoditelju odjela
- Medicinskoj sestri
- Nadležnom liječniku
- Ravnatelju bolnice
- Ministarstvu zdravstva
- Hrvatskoj liječničkoj komori
- Udruži za zaštitu prava pacijenata
- Medijima (novinama, televiziji)
- Neću se nikome obratiti
- Ne znam

## BORAVAK NA ODJELU

20. IMAO/LA SAM PRILIKE SUDJELOVATI U ODLUČIVANJU O SVOM LIJEČENJU:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

21. OBJAŠNJENE SU MI MOGUĆE KOMPLIKACIJE U SVEZI SVOG LIJEČENJA :

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

22. PRIJE OTPUSTA IZ BOLNICE DOBIO/LA SAM ZAKAZANI TERMIN ZA KONTROLNI PREGLED:

- DA
- NE
- NE ZNAM

23. DOBIO/LA SAM UPUTE VEZANE UZ LIJEČENJE NAKON OTPUSTA IZ BOLNICE:

- DA
- NE
- NE ZNAM

24. SVE ŠTO SAM HTIO/HTJELA SAZNATI O SVOJOJ BOLESTI MI JE POJAŠNJENO OD STRANE ZDRAVSTVENIH DJELATNIKA:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

25. TIJEKOM BORAVKA NA ODJELU OSIGURANO MI JE DOVOLJNO VREMENA ZA RAZGOVOR S LIJEČNIKOM:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

26. POJAŠNJENI SU MI RAZLOZI ZA ODRAĐENE PRETRAGE I PLANIRANI NAČIN LIJEČENJA:

- Uopće ne
- Nedovoljno
- Dovoljno
- Potpuno

## PONAŠANJE LIJEČNIKA - MEDICINSKE SESTRE

### 27. PONAŠANJE LIJEČNIKA PREMA MENI:

- Neljubazno
- Nezainteresirano
- Korektno
- Ljubazno
- Izuzetno ljubazno

### 28. PONAŠANJE MEDICINSKE SESTRE PREMA MENI:

- Neljubazno
- Nezainteresirano
- Korektno
- Ljubazno
- Izuzetno ljubazno

## ODNOS LIJEČNIK – PACIJENT

29. LIJEČNIK JE ISKAZAO VISOKU PROFESIONALNOST:

Molimo Vas da na ljestvici od 1 do 5, gdje 1 označava potpuno nezadovoljstvo, 2 nezadovoljstvo, 3 djelomično zadovoljstvo, 4 zadovoljstvo, 5 potpuno zadovoljstvo, odaberete svoj odgovor.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. LIJEČNIK JE ISKAZAO PUNO RAZUMIJEVANJE ZA MOJ ZDRAVSTVENI PROBLEM I SASLUŠAO ME SA PAŽNJOM:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

31. KOLIKO STE ZADOVOLJNI OSTVARENOM KOMUNIKACIJOM SA LIJEČNIKOM ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

F

32. LIJEČNIK MI JE OBJASNIO MOJU ZDRAVSTVENU SITUACIJU I DALJNI NASTAVAK LIJEČENJA:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

33. ZADOVOLJSTVO TRAJANJEM PREGLEDA LIJEČNIKA:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

34. ZADOVOLJSTVO DOBIVENIM ODGOVORIMA OD LIJEČNIKA NA POSTAVLJENA PITANJA:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## ODNOS MEDICINSKA SESTRA – PACIJENT

35. MEDICINSKE SESTRE PRUŽILE SU MI ODGOVARAJUĆU ZDRAVSTVENU SKRB:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

36. MEDICINSKE SESTRE SU LJUBAZNE I SPREMNE POMOĆI:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

37. MEDICINSKE SESTRE SA ZADOVOLJSTVOM ODGOVARAJU NA PITANJA PACIJENTA:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## ZADOVOLJSTVO PACIJENTA

38. JESTE LI ZADOVOLJNI KVALITETOM PRUŽENE ZDRAVSTVENE USTANOVE U OB PULA?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

39. DA LI JE MEDICINSKO OSOBLJE ZADOVOLJILO VAŠA OČEKIVANJA?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

40. JE LI SOBA ZA PACIJENTA BILA ADEKVATNA, ČISTA I UREDNA?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

41. JE LI SANITARNI ČVOR BIO ADEKVATAN, ČIST I UREDAN?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

42. KAKO BISTE OCJENILI KVALITETU PREHRANE U OB PULA?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

43. JESTE LI ZADOVOLJNI MOGUĆNOŠĆU PRIMANJA POSJETA TIJEKOM BORAVKA U BOLNICI?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

44. KAKO BISTE OCJENILI STRUČNO ZNANJE LIJEČNIKA U OB PULA?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

45. DA LI STE ZADOVOLJNI DUŽINOM ČEKANJA NA ZAKAZANI TERMIN ?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



46. UKOLIKO BI OPET ZATREBALI NAŠU POMOĆ DA LI BISTE SE VRATILI U NAŠU ZDRAVSTVENU USTANOVU?

- DA
- NE
- NE ZNAM

47. DA LI BISTE VAŠIM BLIŽNJIMA I POZNANICIMA PREPORUČILI OPĆU BOLNICU PULA?

- DA
- NE
- NE ZNAM

VAŠE MIŠLJENJE NAM JE VAŽNO !

Kako bi poboljšali kvalitetu pružanja zdravstvene usluge slobodno navedite prijedloge kao i primjedbe vezane uz Vaš boravak u OB PULA.

---

---

---

Zahvaljujemo na Vašem vremenu!

