

¹Klinički zavod za rehabilitaciju i ortopedsku pomagala
Klinički bolnički centar Zagreb ♦ Božidarevićeva 11 ♦ 10000 Zagreb

²Centar za fizikalnu i rehabilitacijsku medicinu
Klinički bolnički centar Rijeka ♦ Tome Strižića 3 ♦ 51000 Rijeka

³Poliklinika Nemetova ♦ Nemetova 2 ♦ 10000 Zagreb

⁴Zavod za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i reumatologiju
Klinička bolnica "Sveti Duh" ♦ Sveti Duh 64 ♦ 10000 Zagreb

**USLUGA FIZIKALNE MEDICINE I REHABILITACIJE
U JAVNIM I PRIVATNIM USTANOVAMA
PHYSICAL MEDICINE AND REHABILITATION SERVICE
IN PUBLIC AND PRIVATE INSTITUTIONS**

Vedrana Mužić¹ ♦ Endi Radović² ♦ Aida Filipčić³ ♦ Dubravka Blažević-Sudarević³ ♦ Mirka Jakšić⁴

Provedeno je istraživanje na ukupno 240 ispitanika, nasumičnim odabirom po 120 ispitanika u javnim i privatnim ustanovama koje provode djelatnost fizikalne medicine i rehabilitacije. Cilj je istraživanja bio utvrditi razlike u kvaliteti usluge i zadovoljstvu bolesnika između javnih i privatnih ustanova s djelatnošću fizikalne medicine i rehabilitacije. Ispitala se kvaliteta usluge na svim razinama, a diferencirane segmente su činili: prijem, liječnik, medicinska sestra, fizioterapeut, tehnička opremljenost, uređenje interijera, organizacija rada, ukupna kvaliteta usluge i cijena. Odrasli ispitanici oba spola, ispunjavali su posebno dizajniran upitnik koji se sastojao od 22 pitanja. Pitanja su po svojim odlikama bila kvantitativna, kvalitativna, te otvorenog i zatvorenog tipa. U većini pitanja, odgovori su predviđali jednu od pet ponuđenih opcija prema skali rangiranja, a u ostalima su se odgovori grupirali u povezane cijeline. Rezultati istraživanja pokazuju kako mlađa, radno ak-

tivna populacija preferira i u većoj mjeri koristi usluge u privatnim ustanovama. Analiza zadovoljstva ispitanika u obje ustanove, postigla je daleko iznadprosječno zadovoljstvo u odnosu, pristupu i stručnosti zdravstvenih djelatnika, ali uz statistički značajnu razliku u korist privatnog sektora; koja se prati i u ocjeni razine dobivene anonimnosti i informiranosti. U javnim ustanovama, ističe se velika zamjerka na dužinu čekanja, izgled i uređenje interijera. U privatnim, cijeni se bolje poštivanje vremenskog termina pregleda, te šira mogućnost usluge (dijagnostika, raznovrsnost rehabilitacijsko-fizioterapijskih postupaka). U obje ustanove ispitanici su zadovoljni odnosom cijene i kvalitete pružane usluge, međutim rezultati nisu uporedivi zbog različitog načina naplate usluge.

Ključne riječi: fizikalna medicina i rehabilitacija, javna i privatna zdravstvena ustanova, ocjena kvalitete usluge, upitnik