

## Zadovoljstvo korisnika zdravstvenim uslugama u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice

### Level of satisfaction of customers in health services at the Special Hospital for Medical Rehabilitation Daruvarske Toplice

Zdenka Bis<sup>1</sup>, Sabina Bis<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Daruvarske toplice, Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju, Julijev park 1, 43500 Daruvar, Hrvatska

<sup>2</sup>Visoka tehnička škola u Bjelovaru, Stručni studij sestrinstva, Trg Eugena Kvaternika 4, 43000 Bjelovar, Hrvatska

#### Sažetak

Osnovni je cilj poboljšanja kvalitete zdravstvenog sustava povećanje kvalitete zdravstvenih usluga. Danas bolesnik, promijenivši navike i obrasce ponašanja, očekuje velik izbor uporabe metoda i postupaka u svrhu osobnih mogućnosti provođenja liječenja. Slijedom navedenog, u posljednje vrijeme važnost se pridaje postizanju, održavanju, mjerenju i kontinuiranom unapređenju kvalitete u sustavu zdravstva. Stupanj kvalitete određen je uporabom kompleksnih i međusobno povezanih procesa. Kvalitetna zdravstvena skrb je ona koja omogućava zadovoljavajuće ishode liječenja.

Cilj je rada istražiti i analizirati zadovoljstvo korisnika očekivanom i dobivenom zdravstvenom uslugom u odnosu na način financiranja rehabilitacijskog liječenja. Provedeno je anketno istraživanje u koje je uključeno 100 korisnika zdravstvenih usluga Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice. Uporabljjen je originalni anketni upitnik, a proces prikupljanja odgovora potrajao je od 1. rujna 2015. do 1. prosinca 2015. godine. Od ukupno 100 ispitanika, njih 73 na rehabilitacijsko liječenje došlo je s uputnicom izdanom od strane Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje [HZZO], dok je ostalih 27 ispitanika liječenje provelo o vlastitom trošku.

Rezultati pokazuju kako je očekivani stupanj zadovoljstva dobivenom uslugom kod korisnika pri dolasku na rehabilitaciju istovjetan kao i njihov stupanj zadovoljstva dobivenom uslugom za vrijeme rehabilitacije. Rezultati upućuju kako u većini ispitivanih kategorija ne postoje značajne statističke razlike s obzirom na način plaćanja liječenja, osim u kategoriji zadovoljstva uslugom medicinskih sestara/tehničara [MS/MT]. Kod procjene zadovoljstva korisnika dobivenom uslugom potvrđena je statistički značajna razlika s obzirom na način financiranja, pri rezervaciji smještaja, kvaliteti pregleda liječnika i usluge MS/MT.

Kvaliteta usluge MS/MT ocijenjena je visokom ocjenom, i to u vidu očekivane i dobivene razine, što verificira da MS/MT ima važno mjesto u rehabilitacijskom zdravstvenom timu.

**Ključne riječi:** stupanj kvalitete • stupanj zadovoljstva • rehabilitacija

**Kratki naslov:** Zadovoljstvo korisnika zdravstvenim uslugama u Daruvarskim toplicama

#### Abstract

The primary goal of improving the quality of health care is to increase the quality of health care services. As patients changed their habits and patterns of behavior, they expect a great deal out of the use of various methods and procedures for the purpose of personal treatment options. Consequently, the importance of achieving, maintaining, measuring and continuously improving level of quality in the healthcare system lately has been significant. The degree of quality is determined by the use of complex and interrelated processes. Quality healthcare is the one that provides satisfactory treatment outcomes.

The aim of the paper is to investigate and analyze the level of satisfaction of the patients with the expected and acquired health service in relation to the financing of rehabilitation treatment. A survey included 100 users of health services in the Special Medical Hospital for Medical Rehabilitation in Daruvarske toplice. An original survey questionnaire was used and the response collection process was ongoing from the 1<sup>st</sup> September 2015 to the 1<sup>st</sup> December 2015. Out of a total of 100 respondents, 73 came with a referral issued by the Croatian Health Insurance Institute [HZZO] for rehabilitation treatment, while the other 27 performed the treatment at their own expense.

The results show that the expected level of satisfaction with the service provided on arrival is the same as their level of satisfaction with the service provided during rehabilitation. The results indicate that in most of the investigated categories there are no significant statistical differences regarding the treatment method, except in the category of satisfaction with the nurses / technicians [MN/MT]. When assessing the satisfaction of the beneficiary, a statistically significant difference was confirmed with regard to financing, accommodation reservation, quality of medical examination and MS / MT services.

The quality of the MN/MT service was assessed by high rating, in terms of expected and obtained levels, which verified that MS/MT has a significant place in the rehabilitation healthcare team.

**Key words:** level of quality • level of satisfaction • rehabilitation

**Running head:** Customer satisfaction of health care in Daruvarske toplice

## Uvod/Introduction

Čovjekova povezanost s prirodom i njezinim ljekovitim čimbenicima očituje se združenom tisućljetnom uporabom u održanju i unapređenju zdravlja, u sprečavanju, liječenju, oporavku i rehabilitaciji bolesnika s različitim bolestima te za poboljšanje stupnja kvalitete života. U tzv. srednjem vijeku zamire upraba prirodnih ljekovitih preparata, u 18. stoljeću dolazi do znatnog povećanja uporabe istih i razvitka balneoterapije [1]. Zadovoljstvo bolesnika u mjeranju stupnja kvalitete zdravstvene zaštite nužno je zbog sve prisutnije transformacije zdravstvenog sustava iz područja pasivne ponude u područje aktivne potražnje zdravstvene zaštite, gdje su bolesnikove potrebe čimbenik koji je sastavnica za određivanje stupnja kvalitete.

Kvaliteta (*lat. qualitas*) kao svojstvo, vrednota, odlika, značajka i sposobnost apsolutno je relativan pojam koji prati i razvija se istodobno s razvojem ljudske djelatnosti. Radi prepoznatljivosti i mjerljivosti za proizvode i usluge na globalnom tržištu roba i usluga trebalo je standardizirati pojmove i zakonitosti koji objašnjavaju kvalitetu. Prema međunarodnoj normi ISO 9001:2008, kvaliteta je stupanj u kojem skup svojstvenih značajki ispunjava zahtjeve [2].

U procesu upravljanja kvalitetom koriste se pojmovi kao što su osiguranje kvalitete kao planirano mjerenje i usporedba procesa liječenja određenim mjerilima, odnosno indikatorima kvalitete. Kontrola kvalitete znači uvođenje kontrole procesa u odnosu na propisane norme. Poboljšanje ili unapređenje kvalitete koristi se kao termin za unapređenje procesa rada s ciljem sprečavanja pogrešaka, a potpuno upravljanje kvalitetom kao skup mjera koje objedinjuju sustavno sve prethodne [3,4].

Kao i u drugim gospodarskim djelatnostima, zadovoljstvo pruženom zdravstvenom uslugom jedan je od pokazatelja njezine kvalitete, a utječe na opće zdravstveno stanje, kako pojedinca, tako i društvene zajednice. Zato je mjerenje stupnja zadovoljstva značajno, i to na razini svakog bolesnika i medicinskih djelatnika te na razini zdravstvenih sustava država. Stupanj kvalitete i učinkovitost zdravstvenih usluga definira se kao udovoljavanje korisnikovim zahtjevima uz postizanje najboljih rezultata, a sadržava dvije vrste kvalitete [5], i to:

**Ad 1]** profesionalna kvaliteta – to je zadovoljenje korisnikovih zahtjeva s uslugom koju definira struka, a vrednuje se strukovnim, odnosno, profesionalnim standardima;

**Ad 2]** kvaliteta za korisnika – to je ono što se korisniku daje i ono što želi, a mjeri se korisnikovim zadovoljstvom i/ili pritužbama.

Jedna od danas najuvriježenije upotrebljivanih definicija stupnja kvalitete zdravstvene njege je Maxwellova, koja iznalazi da kvaliteta zdravstvene skrbi mora uključivati sljedeće čimbenike [5]:

**Ad 1]** prikladnost - usluga ili procedura prilagođena je onomu što pojedinac, odnosno, građanin, tj. pacijenti stvarno trebaju;

**Ad 2]** pravednost - usluge su omogućene svakomu tko ih treba;

**Ad 3]** pristupačnost - usluge su dostupne svakome tko ih treba;

**Ad 4]** djelotvornost - usluge postižu željenu korist za pojedinca;

**Ad 5]** prihvatljivost - usluga zadovoljava prihvatljiva očekivanja pacijenata.

Pretpostavke za uspješno provođenje metoda za osiguranje kvalitete i poboljšanje kvalitete zdravstvene skrbi jesu: zakonodavno uređenje kvalitetnog zdravstvenog sustava, uključujući norme kvalitete, obrazovanje timova za sustav kvalitete, obrazovanje zdravstvenog i ostalog osoblja o sustavu kvalitete i mjerama za poboljšanje te adekvatno financiranje sustava kvalitete uz priznanje i nagrade za poboljšanje kvalitete pojedinca, tima i ustanove [6].

Daruvarske toplice zdravstvena su ustanova s tisućljetnom tradicijom i poznate su kao lječilišno mjesto koje koristi topličke ljekovite činitelje – termalnu vodu i mineralno blato. Iako je danas, razvitkom medicine i uvođenjem novih medicinskih pomagala i aparata za fizikalnu terapiju, liječenje složenije i uspješnije, prirodni činitelji u ovoj Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju imaju važnu ulogu u uspješnosti liječenja i rehabilitaciji [7].

Zdravstveno osigurana osoba ostvaruje pravo na medicinsku rehabilitaciju u Daruvarskim toplicama, koje financira Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje [HZZO] ako su zadovoljeni uvjeti koji su navedeni u *Popisu bolesti, bolesnih stanja i posljedica ozljeda za odobranje bolničke medicinske rehabilitacije*. Ako to nije slučaj, HZZO ne plaća troškove medicinske rehabilitacije te korisnik sam snosi troškove rehabilitacijskog liječenja.

Djelatnost zdravstvene njege provodi se na svim razinama zdravstvene zaštite [8]. Osim prema liječnicima, bolesnici u zdravstvenom sustavu svoju kritičnost usmjeravaju i prema medicinskim sestrama/tehničarima [MS/MT] s kojima su tijekom liječenja najčešće u neposrednom kontaktu. Procjenjuju ih na temelju ljubaznosti, susretljivosti, sposobnosti da brzo riješe njihov trenutni problem, kao i prema vještini izvođenja medicinskih postupaka [9]. Sestrinsku djelatnost mogu obavljati MS/MT u opsegu koji im dopuštaju kompetencije stečene obrazovanjem. Kontinuirano obrazovanje MS/MT ima važnu ulogu u razvoju biomedicinske znanosti, stjecanju novih vještina i vrstama ponašanja zdravstvenih djelatnika.

## Cilj istraživanja/Aim

Cilj je istraživanja usporediti razinu kvalitete usluga viđenu, doživljenu od korisnika u dva vremenska razdoblja. Korisnici procjenjuju kvalitetu dobivene usluge i razinu njihova očekivanja kvalitete izvršene usluge. Dobiveni rezultati uspoređuju se prema varijabli, načinu plaćanja rehabilitacijskog liječenja u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice. Zadovoljstvo korisnika rezervacijom smještaja, kvalitetom prijma u bolnicu, liječničkog pregleda, prijma u ambulanti, uslugama fizioterapeuta te MS/MT kategorije su u kojima uključeni ispitanici određuju stupanj kvalitete.

## Ispitanici i metode istraživanja/Participants and methods

U istraživanju je uključeno 100 ispitanika koji su u razdoblju od 1. rujna 2015. do 1. prosinca 2015. koristili usluge Daruvarskih toplica. Ispitanici su izabrani nasumično. Uključena su 74 ženska i 26 ispitanika muškog spola. Većina ispitanika - njih 40 - bila je starosne dobi od 51 do 65 godina, a starijih od 66 godina 37%. U starosnoj dobi od 15 do 35 godina uključeno je 12% ispitanika, od 36 do 50 godina 11% ispitanika.

Od ukupno 100 ispitanika, njih 73% na liječenje je došlo uz financiranje HZZO –a, dok je ostalih 27% ispitanika samostalno plaćalo liječenje, što je približno omjeru korisnika na liječenju u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice u vrijeme provođenja ankete.

Ispitivanje je provedeno anketiranjem ispitanika uporabom anonimnog upitnika. U anketi su ispitivane sljedeće varijable:

- 1] Demografski podaci korisnika
- 2] Način financiranja rehabilitacijskog liječenja
- 3] Očekivana razina kvalitete / dobivena razina kvalitete usluga pri:
  - rezervaciji smještaja
  - kvaliteti prijma u bolnicu
  - kvaliteti liječničkog pregleda
  - prijmu u ambulanti
  - usluzi fizioterapeuta
  - usluzi medicinskih sestara.

Ispitanicima su u anketi ponuđene ocjene na ljestvici od 1 (*uopće nisam zadovoljan/na uslugom*) do 5 (*u potpunosti sam zadovoljan/na*) i parametrom *ne mogu procijeniti* [modifikacija Likertovog upitnika].

## Rezultati/Results

Pojedinačno dobivene rezultate u postotcima po ocjenama nećemo prikazati. Naime, ocjene su veoma slične u svima vrednovanim kategorijama, neovisno o varijablama. Prikazat ćemo srednje vrijednosti ocjena prema kategorijama procjenjivanih usluga, kategorizirane prema načinu financiranja liječenja. U tablici [Tablica 1] su prikazane srednje

vrijednosti ocjena kojima su korisnici izrazili svoje zadovoljstvo očekivanom i dobivenom uslugom.

Iz izračunatih srednjih vrijednosti kod korisnika čije troškove rehabilitacije pokriva HZZO vidljivo je da su najveća očekivanja u sklopu „zdravstvenih usluga“, i to: kvaliteta liječničkog pregleda, prijma u ambulanti, usluga fizioterapeuta i MS/MT. Privatni korisnici najveća očekivanja imaju pri rezervaciji smještaja i uslugama MS/MT, slijede kvaliteta prijma na recepciji, liječničkog pregleda i prijma u ambulanti. Najnižom prosječnom ocjenom ocijenjena je usluga fizioterapeuta.

Kod kvalitete dobivene usluge korisnici HZZO-a najvišim ocjenama su ocijenili kvalitetu liječničkog pregleda, prijma u ambulanti i usluge medicinskih sestara. Kvalitetu prijma na recepciji i usluge MS/MT privatni korisnici ocijenili su najvišim ocjenama.

Hi-kvadrat testom ispitana je povezanost očekivanog zadovoljstva korisnika s načinom financiranja rehabilitacije, kao i povezanost zadovoljstva pruženom uslugom s načinom financiranja rehabilitacije. Na razini 5% značajnosti ( $\alpha=0,05$ ) testirane su postavljene nulte hipoteze ( $H_0$ ). Rezultati dobiveni na temelju provedenog anketnog upitnika uneseni su u hi-kvadrat kalkulator (dostupno na: <http://www.testovi.info/hi-kvadrat-testkalkulator.html>) i na temelju izračunatih vrijednosti izvedeni su zaključci o stupnju zadovoljstva korisnika.

1. $H_0$ : Očekivano zadovoljstvo korisnika neovisno je o načinu financiranja medicinske rehabilitacije u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice. Iz izračunatih se p-vrijednosti može zaključiti da je zadovoljstvo korisnika očekivanom kvalitetom usluga neovisno o njihovom načinu plaćanja, osim u slučaju zadovoljstva uslugama medicinskih sestara, gdje je p-vrijednost manja od razine značajnosti  $\alpha$ , što dovodi do odbacivanja nulte hipoteze.

2. $H_0$ : Zadovoljstvo korisnika kvalitetom dobivene usluge neovisno je o načinu financiranja medicinske rehabilitacije u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice. Kod zadovoljstva korisnika dobivenom uslugom p vrijednost manja je od razine značajnosti u kategorijama: rezervacija smještaja, kvaliteta liječničkog pregleda i usluga medicinskih sestara. Možemo zaključiti da je zadovoljstvo korisnika u tim parametrima ovisno o načinu financiranja rehabilitacijskog liječenja.

**TABLICA [1]** Prosječne ocjene očekivane i dobivenog stupnja kvalitete usluga. Stupanj značajnosti jedna decimala.

Kategorija	Kvaliteta očekivane usluge		Kvaliteta dobivene usluge	
	Liječenje na teret HZZO-a	Privatni korisnici	Liječenje na teret HZZO-a	Privatni korisnici
Rezervacija smještaja	4,8	5,0	4,7	4,7
Kvaliteta prijma na recepciji	4,8	4,9	4,7	4,9
Kvaliteta liječničkog pregleda	4,9	4,9	4,9	4,7
Kvaliteta prijma u ambulanti	4,9	4,9	4,9	4,8
Usluga fizioterapeuta	4,9	4,7	4,7	4,6
Usluga medicinskih sestara	4,9	5,0	4,9	4,9

## Rasprava/Discussion

Provedeno je istraživanje očekivanog stupnja zadovoljstva uslugama pri dolasku, kao i zadovoljstvo dobivenom uslugom za vrijeme trajanja tretmana u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice, u ovisnosti o načinu financiranja rehabilitacije. Naime, željelo se istražiti povezanost očekivanja i zadovoljstva korisnika s obzirom na način financiranja rehabilitacije. Korisnici su u šest kategorija ocjenjivali razinu kvalitete / zadovoljstvo pri rezervaciji smještaja, prijma na recepciji, liječničkom pregledu, prijmu u ambulanti, uslugama fizioterapeuta i uslugama MS/MT.

Korisnici koji dolaze na liječenje neovisno o načinu plaćanja imaju ista očekivanja razine kvalitete kod liječničkog pregleda i prijma u ambulanti. Privatni korisnici za nijansu više očekuju kod prijma na recepciji, usluga MS/MT i rezervaciji smještaja. Veću kvalitetu fizioterapeutskih usluga očekuju osiguranici HZZO-a. Dobivena razina kvalitete kod obiju kategorija korisnika jednaka je u kategorijama rezervacija smještaja i usluge medicinskih sestara. Prema ocjenama, privatni korisnici dobivaju bolji, kvalitetniji prijam na recepciji. Kvaliteta liječničkog pregleda, prijma u ambulanti i fizioterapeutska usluga ocijenjena je boljom od korisnika HZZO-a.

Korisnici koje financira HZZO-a imali su veća očekivanja razine kvalitete u kategorijama: rezervacija smještaja, kvaliteta prijma na recepciji i usluga fizioterapeuta. Privatni korisnici kritičniji su u većini kategorija, osim u kvaliteti prijma na recepciji. Ovisi li možda dobiveni rezultati o različitosti korisnika, ili možda o načinu pristupa zdravstvenih djelatnika prema korisnicima ovisno o njihovu financiranju liječenja? Jednako se ocjenjuje zadovoljstvo očekivanom i dobivenom kvalitetom usluga medicinskih sestara, koje su ocijenjene najvišom ocjenom, bez obzira na način plaćanja liječenja. Koji je razlog tako visoke srednje ocjene kvalitete usluga MS/MT? Iz navedenih varijabli vidljivo je da se od medicinskih sestara najviše očekuje, neovisno o načinu financiranja rehabilitacije.

Korištenjem hi-kvadrat testa utvrđivalo se da je zadovoljstvo korisnika dobivenom uslugom pri prijmu na recepciji, prijmu u ambulanti te uslugama fizioterapeuta neovisno o načinu financiranja rehabilitacije. Zadovoljstvo korisnika dobivenom uslugom pri rezervaciji smještaja, liječničkim pregledom i usluzi MS/MT ovisi o načinu plaćanja rehabilitacijskog liječenja. Kod očekivane kvalitete zdravstvene usluge utvrđena je ovisnost samo kod usluga MS/MT.

Primatelji zdravstvenih usluga, bez obzira na način financiranja smještaja i rehabilitacije, imaju veća očekivanja u odnosu na dobivenu uslugu. Takav je ishod istraživanja bio očekivan s obzirom na ljudsku karakteristiku visokih zahtjeva i očekivanja.

## Zaključak/Conclusion

Današnji ubrzani način života dovodi do sve veće potražnje za mjestima s topličkim ljekovitim činiteljima. Oni su dijelovi prirode koji povoljno djeluju na očuvanje i unapređenje zdravlja, poboljšanje kvalitete života te sprečavanje, liječenje, oporavak i rehabilitaciju određenih bolesti. U primjeni topličkih ljekovitih činitelja potrebno je poštovati medicinske indikacije kojima osiguravamo njihovo optimalno korištenje. Dobivenom analizom rezultata utvrđena je ovisnost prema načinu financiranja rehabilitacijskog liječenja, kod očekivane razine kvalitete usluge medicinskih sestara, a zadovoljstvo dobivenom uslugom pri rezervaciji smještaja, liječničkom pregledu i usluzi MS/MT.

Iz rezultata je vidljivo da način financiranja rehabilitacije nije znatno utjecao na cjelokupno zadovoljstvo pruženim zdravstvenim uslugama. Zaključuje se da je očekivano zadovoljstvo korisnika veliko, ali i da je zadovoljstvo pruženom uslugom na visokom nivou, što svakako potvrđuje kvalitetu Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Daruvarske toplice. Tumačenjem dobivenih rezultata uočeno je da su usluge medicinskih sestara u rehabilitacijskim ustanovama visoko ocijenjene, neovisno o načinu financiranja liječenja, kako u očekivanoj, tako i u dobivenoj razini kvalitete. MS/MT, neovisno o razini obrazovanja, važan je dio rehabilitacijskog tima. Interdisciplinarni timski rad, kontinuirana edukacija, ljubaznost, profesionalnost, pristupačnost glavne su kvalitete medicinskih sestara u rehabilitaciji.

### Authors declare no conflict of interest.

Part of autorship statement form: Članak je prilagođen, izmijenjen i dio je publiciranog rukopisa: ZAVRŠNI RAD br. 22/SES/2016 Zadovoljstvo korisnika zdravstvenim uslugama u Daruvarskim topicama, Specijaliziranoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju, autor Zdenka Bis. Available at: <https://repositorij.vtsbj.hr/islandora/object/vtsbj:57>. Accessed: April 20<sup>th</sup>, 2017.

### Literatura/References

- [1] Ivanišević G. Toplički ljekoviti činitelji u Hrvatskoj, u: Ivanišević, G., Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu u Stubičkim topicama, Interprint, Zagreb, 2001, str. 11-21
- [2] Weltinger S. Kvaliteta u zdravstvu 1. dio: Tumačenja kvalitete, u Farmaceutski tehničar, 2015, str. 27-28
- [3] Eldar R. Charter on medical professionalism. Croatian Medical Journal 2003; 44:50250
- [4] Eldar R. Quality of Care. Zagreb: Medicinska naklada, 2005.
- [5] Štifanić M. (2011) Što sestre rade na fakultetu?! Kakve sestre i sestринство trebamo? Rijeka: Studio Hofbauer d.o.o
- [6] Stavljanić-Rukavina A, Kalanj K. Mjere za poboljšanje kvalitete zdravstvene skrbi. Medix, 2010; 86 (16):136.
- [7] Ivanišević, G., Toplički ljekoviti činitelji u Hrvatskoj, u: Ivanišević, G., ur., Knjiga izlaganja na znanstvenom skupu u Stubičkim topicama, Interprint, Zagreb, 2001: 57-58.
- [8] Gusar I. Osnove zdravstvene njege, Medicinski fakultet, Zagreb, 2012.
- [9] Štimac D, Mesarić J. Edukacija – važan element bolesnikove sigurnosti. Medix, 2010; 86 (16):153.