

DRUŠTVENA ODGOVORNOST U NAFTALANU NA TEMELJU ANKETE PROVEDENE S PACIJENTIMA¹

doc.dr.sc. **Mile Marinčić**, v. pred. Visoka škola Ivanić-Grad
Moslavačka 11, Ivanić-Grad, Hrvatska
Telefon: +385 98 9345 955, e-mail: marincic.mile@gmail.com

Dario Maričić, student
Europska poslovna škola Zagreb
Selska cesta 119, Zagreb, Hrvatska
Telefon: +385 91 5965 013, e-mail: d.marici3@gmail.com

SAŽETAK

U ovom radu pokušat ćemo sagledati važnost i značenje društveno odgovornog poslovanja poduzeća onako kako ga opisuju brojne definicije koje upućuju da se uz ispunjavanje zakonskih obveza, u osnovi radi o investiranju u ljudski kapital, okoliš i odnose s okolinom ad intra i ad extra, a u našem fokusu bit će korisnici usluga u „Naftalanu“ specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju (u daljnjem tekstu: SB Naftalan) Rad će analizirati anketu (Upitnik za pacijente) te će na temelju navedenog upitnika pokušati ponuditi smjernice za budućnost, uspoređujući eventualna ista ili slična propitivanja u okviru SB Naftalana ranije. Rad će se bazirati na provođenju ankete (točnije na ponovnom provođenju ankete i usporedbi s prvom anketom) o odgovornosti unutar bolnice „Naftalan“. Napominjemo kako je prva anketa provedena od drugih subjekata i nije u potpunosti kompatibilna s ovom istraživačkom anketom. Međutim, pojedina pitanja važna za naše istraživanje se zasigurno preklapaju i na temelju istih je moguće izvući i pojedinačne, kao i generalni zaključak.

Hipoteza 1 - ponovljena će anketa pokazati značajnija odstupanja u odnosu na prvu anketu u negativnom smislu - lošije ocjene

Hipoteza 2 - ponovljena će anketa pokazati značajnija odstupanja u odnosu na prvu anketu u pozitivnom smislu - bolje ocjene

Hipoteza 3 - ponovljena anketa neće pokazati značajnija odstupanja u odnosu na prvu anketu

Sukus navedenoga istraživanja bit će i konkretni prijedlozi koji bi mogli poboljšati rad s pacijentima, na opće zadovoljstvo kako pacijenata tako i osoblja, uz promišljanje o osnaživanju kvalitete same ustanove SB Naftalan.

Ključne riječi: društvena odgovornost; „Naftalan“; pacijent; kvaliteta; komunikacija

¹ Ovaj rad će ujedno biti i sastavni dio završnoga rada studenta Daria Maričića

1. UVOD

Poslovna etika u okvirima društveno odgovornog poslovanja igra vrlo važnu ulogu. Sastavni dio poslovno etičkih nastojanja jesu i etički kodeksi u pojedinim tvrtkama kojima je cilj poticajni karakter za sve. Društveno odgovorno poslovanje definira se kao inteligentna i objektivna briga poduzeća za dobrobit društva. Društveno odgovorno poslovanje ograničava ponašanje pojedinaca i korporacija od krajnje destruktivnih aktivnosti, bez obzira na profitabilnost te vodi u smjer pozitivnih doprinosa dobrobiti ljudi, a što može biti definirano na različite načine. (Kundid, 2012) Nadalje, društveno odgovorno poslovanje podrazumijeva politike i programe privatnih poduzeća koji idu iznad minimuma zakonskih obveza kao odgovor na pritiske javnosti i očekivanja društva te podrazumijeva pažnju s kojom se na etičan i društveno odgovoran način odnosimo prema interesno - utjecajnim skupinama koje se nalaze izvan, ali i unutar organizacije. (Vrdoljak-Raguž, Hazdovac, 2014) U ovom radu pokušat ćemo sagledati društvenu odgovornost poslovanja, odnosno njezine određene segmente u okviru SB Naftalan iz perspektive pacijenata, na temelju provedenih istraživanja. Kako bi se analiza i temeljne hipoteze postavile u ispravan, potrebno je prije svega prikazati osnovne informacije o SB Naftalan.²

2. OPĆENITO O NAFTALANU

SB Naftalan osnovana je 1989. godine. Iako ne postoje izvori informacija koji se izričito bave poviješću nastanka i razvoja, važno je napomenuti kako je SB Naftalan prema Pravilniku³ županijska bolnica, što znači da je osnivač i financijer Republika Hrvatska, jedinica regionalne samouprave i grad. Po svojoj ponudi SB Naftalan jedinstvena je u svijetu, jer samo još u Azerbajdžanu postoji lječilište sličnoga karaktera.

Balneoterapija dolazi od latinske riječi balneum – kupelj, grčke riječi therapeia (θεραπεία) – liječenje. Od pamtivijeka se balneoterapija koristila kako bi se poboljšala cirkulacija u tijelu, poboljšalo imunološko stanje organizma te smanjio stres i napetost. (Maričić, 2011.) Blagodati termalnih voda prepoznali su drevni Rimljani, Grci i Egipćani. Pod balneoterapijom podrazumijevamo primjenjivanje mineralne vode, peloida⁴ i naftalana⁵ u ljekovite svrhe. Danas se balneoterapija koristi u rekreaciji i zdravstvenom turizmu.

Naftalan, zemno mineralno ulje, svrstava se u prirodne ljekovite čimbenike. Prirodni ljekoviti čimbenici koriste se od davnina u očuvanju zdravlja i sprečavanju bolesti, a isto

² Napominjemo kako će se određeni elementi ovoga rada posebice u njegovom općem dijelu preklapati s radom u kojemu je obrađena anketa sa zaposlenicima Specijalne bolnice „Naftalan“.

³ Pravilnik o uvjetima za razvrstavanje bolničkih zdravstvenih ustanova u kategorije (NN 95/10, 86/14)

⁴ peloidi (grč. πηλός: blato + -id), ljekovito blato, izvor: Hrvatska enciklopedija (www.enciklopedija.hr pregled: 2. rujna 2019.)

⁵ Naftalan je specijalni oblik medicinskog zemnog ulja, a brojne podvrste koriste se u topičnom liječenju psorijaze i psorijatičnog artritisa. Krnjević-Pezić, G., Maričić, G., Alajbeg, I., Pašić, A., Čurković, B., Čeović, R. i Kostović, K. (2012). Naftalan ulje u liječenju psorijaze i psorijatičnog artritisa. Reumatizam, 59 (2), 162-162. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/124074>

tako u liječenju već nastalih bolesti i oštećenja. Naftalan, koji se danas primjenjuje u Specijalnoj bolnici Naftalan, dobiva se destilacijom naftenske nafte. To je nafta visoke specifične težine i spada u „teške“ nafte. Sadrži malo lakih frakcija poput benzina i kerozina, ali sadrži visok postotak naftenskih ugljikovodika, od kojih izdvajamo sterane, spojeve koji su strukturom slični steroidnim hormonima te provitaminu D. Upravo se steranima pripisuje ljekovito djelovanje naftalana.

Naftenska nafta nastala je iz biološkog, organskog materijala, taloženjem ostataka uginulih mikroorganizama na dnu mora ili jezera, gdje su prikriiveni mineralnim česticama. U dugotrajnim uvjetima vrlo niskog sadržaja kisika, molekule biomase mikrobiološki su se razgrađivale na jednostavnije dijelove, koji su zadržali svoju organsku strukturu. Uporaba naftalana seže unazad 600 – 700 godina. Čak poznati svjetski putnik Marco Polo daje jedan od prvih zapisa o ljekovitosti naftalana. Ali sustavno korištenje naftalana iz Azerbajdžana počelo je krajem 19. stoljeća. Nakon što je 70-tih godina 20. stoljeća otkriveno nalazište naftenske nafte kod Ivanić-Grada, „kriška nafta“, učinjena su brojna usporedna ispitivanja „kriške nafte“ i nafte iz Azerbajdžana. Ispitivanjima su utvrđena ista kemijska i biološka svojstva obaju vrsta nafte, te su isključena njezina moguća kancerogena i toksična djelovanja. Do sada su u svijetu poznata dva nalazišta naftenske nafte, u Azerbajdžanu te u Ivanić-Gradu. Ivanić Grad je poznat po nalazištima rijetkih i snažnih prirodnih ljekovitih činitelja, ljekovite nafte naftalan i termomineralne vode. Ljekovitost naftalana je prirodna rijetkost, a nalazište kod Ivanić-Grada je drugo takvo nalazište u svijetu, a jedino u Europi.

SB Naftalan broji preko 20.000 liječenih pacijenata te brojne stručne radove koji su dokazali ljekovitost naftalana i termomineralne vode u liječenju kožnih bolesti, poput psorijaze i atopijskog dermatitisa, upalnih reumatskih bolesti, degenerativnih bolesti lokomotornog sustava, izvanzglobnog reumatizma te postoperativnog i posttraumatskog liječenja lokomotornog sustava.

Cilj liječenja u SB Naftalan opće je poboljšanje zdravstvenoga stanja kod određenih bolesti i dijagnoza, bolesnih stanja te posljedica ozljeda. Pacijente se na bolničko liječenje medicinskom rehabilitacijom upućuje u situacijama kada se provođenjem rehabilitacije očekuje poboljšanje funkcionalnog statusa, a što nije moguće postići ambulantnom rehabilitacijom ili oporavkom kod kuće.

3. RAD NA POLJU ODGOVORNOSTI ZA DRUGE

Iz godine u godinu raste broj zadovoljnih posjetitelja u Specijalnoj bolnici „Naftalan“ koji su ovu bolnicu prepoznali kao medicinsku oazu za liječenje, rehabilitaciju i revitalizaciju rijetkim i snažnim prirodnim činiteljima – naftalanom i termalnom vodom.

Sama bolnica „Naftalan“ svojim programom i brigom o kvaliteti djelovanja pokazuje sustavnu brigu kako za pacijente, tako i za osoblje, ali i druge dotičnike s kojima bolnica dolazi u doticaj po bilo kojoj osnovi.

Interni programi kvalitete važni zbog općenito rastućeg značaja društveno odgovornog poslovanja, ugrađeni su u zakonske odredbe koje se tiču kvalitete usluga zdravstvenih ustanova u Republici Hrvatskoj⁶, a mogu poslužiti i kao marketinški alat koji garantira

⁶ Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi (NN 124/11 i NN 118/18 – čl. 11.-12.)

razinu pružene usluge. Važnost društveno odgovornog poslovanja potvrdila je i Europska unija, potičući njegov razvoj, ali i proglašenjem 2005. godine godinom društveno odgovornog poslovanja. (Marinčić, 2014.) Svi važniji elementi društveno odgovorno poslovanja sadržani su u UNDP-ovom priručniku koji je izdan u Hrvatskoj 2005. (Marinčić, 2014.) Između ključnih elemenata po UNDP-u a koristeći promišljanja Archie Carrola možemo naglasiti četiri dimenzije društveno odgovornoga poslovanja, a to su: ekonomska, pravna, etička i voljna dimenzija. (Carroll, 1979.) Uz četiri dimenzije društveno odgovornoga poslovanja neophodno dolazi i moguća primjena društveno odgovornoga poslovanja kroz tržište, radno okruženje, zajednicu i okoliš. (Crane, Matten i Spence, 2016.) Iz navedenih teza o društveno odgovornom poslovanju razvidna je važnost ovakvog istraživanja, koje će vjerujemo pomoći SB Naftalan da se što brže i kvalitetnije prilagođava zahtjevima društveno odgovornog poslovanja i etičnosti u perspektivi svojeg djelokruga i rada, vodeći računa o svim dotičnicima unutar i zvana SB Naftalan te o okolišu. Komunikacija s pacijentima, interna komunikacija, kao i komunikacija u pojedinom zdravstvenom timu od ključne je važnosti za svaku zdravstvenu ustanovu. Komunikacija podrazumijeva mnoštvo detalja i različitih relacija u kojima se komunicira. (Lučanin, Despot Lučanin, i autori, 2010.) Pojedini autori posebno naglašavaju važnost komunikacije s pacijentom/tima različitih kategorija. Temelj dobrog funkcioniranja ustanove, a pogotovo zdravstvene ustanove jest dobra komunikacija ad intra i ad extra. Naravno da pritom ne treba zaboraviti niti na druge elemente društveno odgovornog poslovanja, a koji su navedeni u UNDP-ovom priručniku. Logično zaključujemo kako se svi navedeni elementi ne odnose nužno na svaku ustanovu, ali su dobar okvir za procjenu društvene odgovornosti pojedinih poslovnih subjekata. U ovom radu naglasak je prije svega na unutarnjem ustroju i funkcioniranju SB Naftalan te uspostavljenom sustavu brige za pacijente, ne isključujući važnost ostalih elemenata društvene odgovornosti koji će biti navedeni, ali neće biti analizirani.

SB Naftalan donijela je Strateški 2010. godine, na osnovu kojeg se svake godine donosi plan za narednu godinu. Novi strateški plan sadrži izvješća o realizaciji u protekloj godini. Svi planovi SB Naftalan slijede planove osnivača (Zagrebačka županija), i usklađeni su s planovima zdravstvenog turizma Republike Hrvatske. (uzeto iz prijepisa sa sastanka s odgovornim osobama iz SB Naftalan)

SB Naftalan temeljem zakona o Zdravstvenoj zaštiti ima Etičko povjerenstvo kao stručno tijelo. Etičko povjerenstvo ima svrhu osigurati obavljanje djelatnosti ustanove po načelima medicinske etike i deontologije, izdati dopuštenje za znanstvena istraživanja u ustanovi te rješavati druga etička pitanja vezana uz djelatnosti koje se odvijaju u SB Naftalan.

Kad je riječ o društvenoj odgovornosti ad intra (ne isključuje ad extra) SB Naftalan je uvela sustav održavanja kvalitete 2006. pod normom ISO 9001. Navedena norma se tijekom godina mijenjala, jer se sustavno i odgovorno radilo na poboljšavanju kvalitete i odgovornosti. Godine 2017. ustanova je napravila tranziciju u redefiniranu normu ISO 9001:2015. redefinirana norma tražila je od vodstva određene izmjene u Poslovniku kvalitete sustava upravljanja kvalitetom. Kao odgovorna ustanova SB Naftalan svake godine prolazi vanjski uvid (tzv. eksterni audit) koji ima za cilj objektivnu i mjerljivu provjeru je li sustav kvalitete u stvarnoj funkciji i u kolikoj mjeri odudara od odredbi norme. O svemu navedenom svakih 6 mjeseci Pomoćnica za kvalitetu ustanove ima obvezu podnijeti pisano elektroničko izvješće u Sustav za prikupljanje podataka Agenciji za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi, sa svim detaljima koji se tiču neočekivanih i neželjenih događaja i pokazatelja sigurnosti pacijenata unutar ustanove.

4. BRIGA ZA BLIŽU I ŠIRU DRUŠTVENU ZAJEDNICU

Osim što se prema internoj statistici broj posjetitelja SB Naftalan iz godine u godinu povećava, važno je napomenuti kako SB Naftalan osim što zadnjih 15-tak godina sustavno radi na samoj kvaliteti usluge i odnosa, jednako tako pokušava raditi i na širenju svoje ponude i proširenju vlastitih kapaciteta.

Kako bi osigurali perspektivu lječilišta 2015. godine SB Naftalan i industrija nafte INA d.d. potpisali su Ugovor koji omogućava obnovu zaliha „Naftalana“ jedinstvenim prirodnim resursom, naftenskom naftom.

Od 2017. lječilište investira u proširenje kapaciteta čime će u bližoj budućnosti povećati dostupnost svojih usluga. SB Naftalan je zbog svoje jedinstvenosti poznata izvan granica Republike Hrvatske što je razvidno iz kontinuiranih dolazaka stranih pacijenata. Za pretpostaviti je kako će se stalna ulaganja u kvalitetu i razvoj kapaciteta isplatiti kroz značajan rast prihoda.

Kako se u SB Naftalan odrađuje terapija za specifične bolesti, posebice kože, SB Naftalan se u posljednje vrijeme kroz sustav Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, ali i na slobodnom tržištu suočava sa sve većim interesom specifičnih pacijenata, što je i uvjetovalo u dogovoru s osnivačem (Zagrebačka županija) nastanak razvojnog projekta za proširenje lječilišta i usluga unutar istoga, a na opće zadovoljstvo onih koji nerijetko mjesecima čekaju rehabilitaciju. SB Naftalan na taj način opravdano očekuje svoje pozicioniranje u perspektivama zdravstvenoga turizma. Uzimajući u obzir dugoročne promjene na hrvatskom tržištu rada uzrokovane odljevom radne snage u zemlje Europske unije, a kako bi osigurala profesionalne preduvjete i kvalitetu usluge, SB Naftalan potpisala je tijekom 2017. godine strateški ugovor o suradnji s Visokom školom Ivanić-Grad te je time SB Naftalan postao nastavna baza Visoke škole Ivanić-Grad za izvođenje studijskog programa fizioterapije.

5. UPITNIK ZA PACIJENTE

Opći podaci							
Spol							
M	17	Ž	15	X	0		

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Dob							
18-30	Ž-0 M-1	31-40	Ž-0 M-1	41-50	Ž-1 M-4	50 i više	Ž-14 M-11

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Muški su prema dobnoj strukturi zastupljeni jedan 18 do 30 godina starosti, jedan do 40 godina starosti, četiri od 41 – 50 godina starosti i jedanaest iznad 50 godina starosti, što je i razumljivo, jer su činjenice da potrebe za fizioterapijom i drugim oblicima pomoći posebice kod reumatskih oboljenja dolaze u kasnijoj dobi, osim u slučaju sportskih ozljeda

ili ozljeda uslijed različitih nesreća. Kad je riječ o ženama struktura je gotovo ista. Od 15 ispitanica 1 je od 41 do 50 godina starosti i 14 od 50 godina na više, što omogućuje isto promišljanje za razloge kao i za muškarce.

Stručna sprema					
OŠ	SSS	VS (prvostupnik ili bacc.)	VSS (dr. med. dipl., dipl. ing., mag.)	MR. SC.	DR. SC.
Ž-4 M-1	Ž-8 M-14	Ž-2 M-1	Ž-1 M-1	-	-

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Stručna sprema ispitanika i kod žena i kod muškaraca pokazuje da se pretežito radi o pacijentima sa srednjom stručnom spremom. Navedeni podatak također nas ne treba čuditi, kad uzmemo u obzir dob ispitanika, premda bi na većem broju ispitanika vjerojatno mogli očekivati jače pokazatelje prema višim stupnjevima obrazovanja.

1. U Naftalanu boravim zbog?	
a) Rehabilitacije nakon ozljede	10
b) Dermatološkog oboljenja	14
c) Rehabilitacije kroničnih reumatskih oboljenja	20
d) Relaksacija i spa tretmani	
e) Ništa od navedenoga	1

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Iz tablice je jasno vidljivo kako je najčešći razlog boravka u SB Naftalan rehabilitacija nakon kroničnih reumatskih oboljenja ili kožno (dermatološko) oboljenje. Dio pacijenata se nalazi na rehabilitaciji zbog oba prije navedena razloga. Rjeđi su slučajevi boravka nakon ozljeda općenito ili nakon sportske ozljede. Navedeno ostavlja prostor SB Naftalan za osmišljavanje proširivanja vlastite ponude u pravcu rehabilitacije sportaša, što bi bio iskorak kako u poslovnom smislu, tako i u smislu brige i odgovornosti za određenu populaciju u društvu.

2. Zadovoljstvo boravkom u Naftalanu?	
a) Izrazito nezadovoljan/a	0
b) Nezadovoljan/a	0
c) Ni zadovoljan/a ni nezadovoljan/a	1
d) Zadovoljan/a	20
e) Izrazito zadovoljan/a	11
f) Neodlučan/a	

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Uzimajući u obzir odgovore ispitanika može se zaključiti kako je smještaj u SB Naftalan ili zadovoljavajući ili izrazito zadovoljavajući. Bilo bi dobro posebno propitati potrebe pacijenata u smještaju, kako bi se eventualno poboljšala i ljestvica onih koji su izuzetno zadovoljni boravkom u SB Naftalan.

3. Tretman osoblja prema pacijentu je?	
a) Odličan	14
b) Vrlo dobar	11
c) Dobar	7
d) Loš	0
e) Iznimno loš	0
f) Neodređen	0

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Ocjene prilikom tretmana pacijenata također su na zadovoljavajućoj razini, bez negativnih ocjena. Ukoliko bi tražili prosjek, on bi bio iznad 4 (4.2), što pokazuje visoku razinu odgovornost prema pacijentima u samom tretmanu (terapiji) koja im se pruža. Ovaj segment izrazito je važan kad govorimo o fizioterapiji koja je uz dermatološke tretmane osnovna terapijska usluga u SB Naftalan.

4. Biste li članovima svoje obitelji preporučili dolazak u Naftalan?	
a) Da	30
b) Ne	0
c) Ne znam	2
d) Neodređen/a	0

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Činjenica kako nitko od ispitanika nije zaokružio da ne bi preporučio „Naftalan“ članovima svoje obitelji ide u prilog tvrdnji da su standardi SB Naftalan u svakom pogledu (terapijski, komunikacijom, uvjetima...) na vrlo visokoj razini.

5. Kvalitetom komunikacije osoblja u „Naftalanu“ ste?	
a) Izrazito nezadovoljan/a	0
b) Nezadovoljan/a	0
c) Ni zadovoljan/a ni nezadovoljan/a	0
d) Zadovoljan/a	24
e) Izrazito zadovoljan/a	8
f) Neodlučan/a	0

Izvor: izradili autori prema istraživanju

Iz tablice broj 5 vidljivo je kako je kvaliteta komunikacije u odnosu prema pacijentima zadovoljavajuća. Međutim, kako je komunikacija izuzetno važan element u odnosu prema pacijentu (ali gledajući i na široj društvenoj razini) te znajući da dobar pristup pacijentu može davati izuzetno pozitivne učinke u samom procesu njegovoga oporavka (biti na neki način stimulativ), svakako možemo konstatirati da bi se u pravcu komunikacijskog elementa moglo i trebalo poraditi na poboljšanjima. Poznato je da su komunikacijske vještine sastavni dio studijskih programa vezanih uz biomedicinu i zdravstvo te bi bilo opravdano u obrazovnim programima visokih škola, veleučilišta i fakulteta prepoznati komunikacijske predmete kao neopravdano izostavljene. Ukoliko komunikacijski predmeti postoje na određenoj visokoškolskoj instituciji trebalo bi provjeriti satnicu i procijeniti je li navedena satnica dovoljna da student usvoji sve ono što mu je potrebno za njegovu struku.

6. Mislite li da ste dobro informirani o svom stanju i procesu oporavka tijekom boravka u Naftalanu?	
a) Nisam – Želim više informacija	1
b) Dobivam samo djelomične informacije	4
c) Dobivam dovoljno informacija	27
d) Neodlučan/a	0

Izvor: izradili autori prema istraživanju

U tablici broj 6 razvidno je kako su ispitanici sasvim zadovoljni količinom dobivenih informacija o svom stanju i o procesu oporavka. Naveden je još jedan od elemenata u kojemu je sve više pritužbi pacijenata kad govorimo o zdravstvenim ustanovama. Očito je kako je SB Naftalan prepoznala navedeni problem te se uskladila sa suvremenim standardima kad govorimo o pravu pacijenata na pravodobno i razumljivo informiranje.

6. USPOREDBA S ISTRAŽIVANJEM IZ 2016. I ZAKLJUČAK

Uspoređujući istraživanje iz 2016. (Integrirane tržišne komunikacije „rijetka biljka“ – dostupno na traženje u SB Naftalan) ova anketa je provedena na manjem broju ispitanika. Dobiveni sociodemografski podaci iz ove ankete (spol, obrazovna struktura i sl.) su po prilici jednaki ili slični podacima iz ankete od 2016. godine.

Postoji određena razlika u razlozima boravka ispitanika u bolnici. Istraživanje iz 2016. godine imalo je znatno veći broj oporavljenika nakon ozlijeđe, dok se u ovom istraživanju više pacijenata izjasnilo da ima reumatske i dermatološke probleme. Moguće je da su istraživanja provedena u trenutku kad se prilikom prvog naprosto dogodilo da je veći broj pacijenata koji borave u Specijalnoj bolnici na oporavku bio zbog ozlijeđe, a da u ovom ponovljenom istraživanju veći broj pacijenata koji su pristupili anketi ima reumatske ili kožne probleme. Kao zanimljivost podcrtavamo da su se kod velikog broja ispitanika preklapili i reumatski i kožni problemi (oboljenja).

Kad govorimo o konkretnim pitanjima. Na pitanje broj 2 o zadovoljstvu boravka u SB Naftalan imamo gotovo iste odgovore kao i u ranijem ispitivanju iz 2016., što je isto i u pitanju broj 3 kad se govori o tretmanu osoblja prema pacijentima u SB Naftalan. Ispitanici su redom u pitanju broj 4 izrazili spremnost preporučiti „Naftalan“ rodbini, prijateljima i

poznanicima. Promjena nabolje vidi se u odgovorima na pitanje broj 5 koje govori o kvaliteti komunikacije osoblja SB Naftalan prema pacijentima. Moguće je da se ovo poboljšanje dogodilo i zbog toga što je ponuđena različita ljestvica odgovora. Kako vidimo u odgovorima na pitanje broj 6 ispitanici su u velikoj većini zadovoljni informacijama koje dobivaju o svom oporavku. Možemo zaključiti kako se u slučaju pacijenata potvrdila hipoteza broj tri koja je procijenila kako se u ponovljenom istraživanju neće pojaviti značajnija odstupanja u odnosu na prvu anketu, premda se u pojedinim pitanjima registrira neznatno poboljšanje. Možemo zaključiti kako SB Naftalan može biti zadovoljna kad se radi o kvaliteti i poboljšanju kvalitete boravka i usluge za svoje pacijente, kao i kad se radi o odgovornosti i etičnosti u odnosu prema pacijentima.

SOCIAL RESPONSIBILITY IN NAFTALAN BASED ON PATIENTS OPINION SURVEY

Mile Marinčić, PhD, Senior Lecturer, University College Ivanić-Grad
Moslavačka 11, Ivanić-Grad, Croatia
Telephone: +385 98 9345 955, e-mail: marincic.mile@gmail.com

Dario Maričić, student
European Business School Zagreb
Selska cesta 119, Zagreb, Croatia
Telephone: +385 91 5965 013, e-mail: d.marici3@gmail.com

ABSTRACT

In this paper, we will try to look at the importance and significance of corporate social responsibility of a company in the manner described by numerous definitions which indicate that besides fulfilling legal obligations, social responsibility is basically about investing in human capital, the environment and environmental relations, ad intra and ad extra. The service users in Naftalan, a special hospital for medical rehabilitation, will be in our focus. The paper will analyze the survey (Patient Questionnaire) and will, based on the questionnaire, try to offer guidance for the future by comparing the possible same or similar questions which may have appeared in Naftalan prior to the survey. The paper will be based on the survey conducted (more precisely on the re-conduct of the survey and its comparison with the first survey) within Naftalan hospital.

Hypothesis 1 - a repeated survey will show significant deviations from the first survey in a negative sense - worse grades

Hypothesis 2 - a repeated survey will show significant deviations from the first survey in a positive sense - better grades

Hypothesis 3 - a repeated survey will not show significant deviations from the first survey
The essence of this research will lead to concrete suggestions that could improve working with patients, in such a way where both patients and personnel will be generally satisfied, with the reflection on increasing the quality of Naftalan institution itself.

Keywords: social responsibility; Naftalan; patient; quality; communication

LITERATURA

1. Bravo, R., Matute, J. i Pina, J. M. (2011). Corporate Social responsibility as a Vehicle to Reveal the Corporate Identity: A Study Focused on the Websites of Spanish Financial Entities. *Journal of Business Ethics*, 107, 129 – 146.
2. Carroll, A. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance. *Academy of Management Review*, Vol. 4
3. Crane A., Matten D. i Spence I. (2016). *Corporate Social Responsibility*. University of Cambridge: Routledge.
4. Kalauz, S. (2011). *Sestrinska profesija u svjetlu bioetičkog pluriperspektivizma*. Zagreb: Pergamena.
5. Kotler, P. i Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
6. Krnjević-Pezić, G., Maričić, G., Alajbeg, I., Pašić, A., Čurković, B., Čeović, R. i Kostović, K. (2012). Naftalan ulje u liječenju psorijaze i psorijatičnog artritisa. *Reumatizam*, 59 (2), 162-162. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/124074>
7. Kundid, A. (2012). *Društveno odgovorno poslovanje banaka u Republici Hrvatskoj*. Split: Sveučilište u Splitu.
8. Lučanin D., Despot Lučanin J. i autori (2010). *Komunikacijske vještine u zdravstvu*. Zdravstveno veleučilište i Naklada Slap, Zagreb.
9. Maričić G. (2011). Balneološki vidik zdravstvenoga turizma Ivanić Grada. *Gazophylacium*, 3 – 4: 83 – 92.
10. Marinčić, M. (2014). Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj – kritički osvrt u kontekstu socijalnog nauka Crkve i Ulrichova koncepta integrativne gospodarske etike«, u: Stjepan Balaban, Gordan Črpić, Dubravka Štefanac Petrović (ur.), *Kultura rada u Hrvatskoj, Peti hrvatski socijalni tjedan*, Centar za promicanje socijalnog nauka Crkve i Kršćanska sadašnjost, str. 222 – 235.
11. Pravilnik o uvjetima za razvrstavanje bolničkih zdravstvenih ustanova u kategorije (NN 95/10, 86/14)
12. Strateški plan Ministarstva zdravstva za razdoblje 2019.-2021. Preuzeto s <https://zdravlje.gov.hr/UserDocImages/2018%20Savjetovanje%20sa%20zainteresiranom%20javno%C5%A1%C4%87u/Strateski%20plan%202019.-2021..pdf>
13. Vrdoljak-Raguž, I. i Hazdovac, K. (2014). Društveno odgovorno poslovanje i hrvatska gospodarska praksa. *Oeconomica Jadertina*. Dubrovnik.
14. Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi (NN 124/11 i NN 118/18 – čl. 11.-12.)