

# Zadovoljstvo bolesnika kvalitetom pruženih usluga u internističkim djelatnostima u Sveučilišnoj kliničkoj bolnici Mostar

## Patient satisfaction with the quality of services provided in Internal Medicine Department at the University Clinical Hospital Mostar

Markotić Jadranka<sup>1</sup>, Grgić Svjetlana<sup>1</sup>, Nikolić Jadranka<sup>1</sup>, Ljevak Ivona<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Klinika za infektivne bolesti Sveučilišne kliničke bolnice Mostar, 88 000 Mostar, Bosna i Hercegovina

<sup>1</sup>Department of Infectious Diseases in the University Hospital Mostar, 88 000 Mostar, Bosnia and Herzegovina

<sup>2</sup>Fakultet zdravstvenih studija Sveučilišta u Mostaru, Bijeli Brijeg b.b., 88 000 Mostar Bosna i Hercegovina

<sup>2</sup>Faculty of Applied Health Studies of the University of Mostar, Bijeli Brijeg b.b., 88 000 Mostar, Bosnia and Herzegovina

### Sažetak

Kvaliteta pruženih usluga proces je utvrđivanja zadovoljstva bolesnika zdravstvenim uslugama, uočavanja nedostataka i njihova provođenja. Utvrđivanje zadovoljstva bolesnika pruženim uslugama u zdravstvenim ustanovama koristan je podatak čija je svrha unaprijediti i poboljšati kvalitetu zdravstvenih usluga. U idealnom društvu svi bi bili podjednako zadovoljni, ali u stvarnom životu to nije moguće i stoga je kvaliteta zdravstvene zaštite kompleksna i sporo napreduje. Sudionici su u poboljšavanju kvalitete i sigurnosti zdravstvenih usluga: zdravstveni djelatnici, zdravstveni suradnici, korisnici zdravstvenih usluga, zdravstvene ustanove, zavodi za javno zdravstvo, komore i udruženja zdravstvenih djelatnika, te ministarstvo zdravstva. Zadovoljstvo bolesnika pruženom zdravstvenom uslugom jedan je od glavnih kriterija koji upućuju na razinu postignute kvalitete [1,2].

Cilj je provedenog istraživanja ispitati razinu zadovoljstva kod hospitaliziranih bolesnika u Sveučilišnoj kliničkoj bolnici (SKB) Mostar. U istraživanje su uključena 182 bolesnika, hospitalizirana u periodu od mjeseca travnja do kolovoza 2017. godine. Uporabom anketnog upitnika izrađenog Agenciji za kontrolu kvalitete u zdravstvu i socijalne skrbi [engl. *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers And Systems*] ispitano je njihovo zadovoljstvo. Podaci su obrađeni u statističkom paketu ANOVA (Analiza varijance), Microsoft Excel Data Analysis, Tools-am. Svi aspekti zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga međusobno su pozitivno povezani. Obradom podataka nameće se zaključak kako bi bolja organizacija rada na odjelima i fokusiranje na potrebe bolesnika, uvažavajući njihova očekivanja, bili važni za osjećaj zadovoljstva bolesnika.

**Ključne riječi:** zadovoljstvo bolesnika • kvaliteta • zdravstveni djelatnici • zdravstvene usluge

**Kratki naslov:** Zadovoljstvo i kvaliteta pruženih usluga u internističkim djelatnostima u Sveučilišnoj kliničkoj bolnici Mostar

### Abstract

The quality of services provided is a process of determining the satisfaction of patients with health services, considering their disadvantages and implementation. Determining the satisfaction of patients in healthcare facilities is a useful piece of information, with a purpose of improving the quality of health care services. In an ideal society, everyone would be equally satisfied, but in real life, it is not possible, therefore the quality of health care is complex and slowly progressing. Participants of the improvement of the the quality and safety of health services are health professionals, health care professionals, health care users, healthcare institutions, public health institutes, chambers and health care associations, and the health ministry. The satisfaction of patients with health services is one of the main criteria that indicate the level of achieved quality [1, 2].

The aim of the study was to investigate the level of satisfaction in hospitalized patients at the Mostar University Clinical Hospital [UCH]. The study included 182 patients, hospitalized in the period from April to August 2017. Polls prepared by the Hospital Quality Assessment of Healthcare Providers and Systems have been tested for their satisfaction. Data were processed in the ANOVA (Variance Analysis), Microsoft Excel Data Analysis, Tools-am. All aspects of satisfaction with provided health services are connected. Data processing implies the conclusion that a better organization of departmental work and focusing on patients' needs, while respecting their expectations, is important for patients' satisfaction.

**Key words:** patient satisfaction • quality • health care • health services

**Running head:** Satisfaction and quality of services provided in internal medicine activities at University Clinical Hospital Mostar

Received December 8<sup>th</sup> 2018;

Accepted February 27<sup>th</sup> 2019;

**Autor za korespondenciju/Corresponding author:** mr. sc. Ivona Ljevak, dipl.med.tech., Faculty of health studies University in Mostar, Bijeli Brijeg, 88000 Mostar, Bosnia and Herzegovina • Tel: +38763699086 • E-mail: ivonaljevak@gmail.com

### Uvod/Introduction

U 21. stoljeću moderna medicina prepoznaje važnost pruženih usluga u zdravstvenoj ustanovi. Iskustvo bolesnika u bolničkim ustanovama daje nam uvid u pružene usluge te

potiče aktivnosti za poboljšavanje kvalitete zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo korisnika ovisi o stupnju kvalitete zdravstvene ustanove te o sustavu zdravstvene zaštite.

Iskustvo i zadovoljstvo bolesnika određuju područja: komunikacija s bolesnicima, tretman bolesnika, primjena lijekova, ocjena zadovoljstva uslugom i higijenom. Ovim metodama je moguće identificirati i rješavati probleme prije negoli postanu problem u sustavu kvalitete zdravstvene zaštite [1,2].

## Zakonska regulativa

Zakon o sustavu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i akreditaciji u zdravstvu ("Službene novine Federacija BiH"; broj 59/05 i 52/11)."Službene novine Federacije BiH" br. 1/16 2005 godine,.

Zakon o sustavu poboljšanja kvaliteta sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu sadržava odredbe kojima su definirane opće odredbe o sustavu poboljšanja kvalitete i sigurnosti zdravstvenih usluga, kao i postupke akreditacije zdravstvenih ustanova na teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine, stoga se osniva Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu (AKAZ) Federacije Bosne i Hercegovine. Navedeni akt obvezuje sve zdravstvene ustanove na uvođenje kontrole kvalitete u zdravstvenom sustavu [3, 4].

## Zakon o kvaliteti zdravstvene zaštite

Sigurnost bolesnika, korisnika zdravstvenih usluga, odsutnost je nepovoljnih ishoda koji nastaju u procesu pružanja zdravstvenih usluga, kao i neočekivanih povreda koje mogu nastati u pružanju zdravstvenih usluga u zdravstvenim ustanovama. Kvaliteta zdravstvene zaštite stupanj je od kojeg se očekuje povećanje očekivanih zdravstvenih ishoda u odnosu na definiranje standardne zdravstvene njege. Standard je mjerilo koje regulira skup pravila protokola, zahtjeva ili izjava o očekivanoj kvaliteti zdravstvene zaštite u skladu sa zakonom (član 4., sustav poboljšanja kvaliteta sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, 30. rujna 2005., Sarajevo). Pravilnikom za ocjenitelja u ovom području objašnjene su sve obveze zdravstvene ustanove vezane za stjecanje prava bolesnika.

Pisani propisi prava korisnika moraju biti dostupni, odnosno dostupni bolesniku (obitelji), što uključuje i politiku i postupke koji su jasno prezentirani u pisanom obliku. To su prava na: obaviještenost, odbijanje ili prihvaćanje dijagnostičkog, terapijskog postupka, pristup medicinskim dokumentima, povjerljivost, održavanje osobnih kontakata, samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove, privatnost, učinkovitost kontrole boli, skrb u sigurnom okruženju te zaštita osoba s duševnim poremećajem. Zdravstvena ustanova snosi odgovornost za korisnika pa je stoga pravo bolesnika da sudjeluje u izradi i primjeni skrbi [1,5].

## Zakon o sestrinstvu

Na temelju članka IV.B.7.a) (IV) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine, koji je donio Parlament Federacije BiH na sjednici Zastupničkog doma 28.11.2012 godine i na sjednici Doma naroda 16.5.2013. godine, donesen je Zakon o sestrinstvu i primaljstvu. U članku 5. obvezne su primjenjivati najbolje stručno znanje, poštujući sljedeća načela:

- stalno održavanje i podizanje kvalitete usluga u interesu zdravlja i društvenog blagostanja pučanstva
- održavanje i unaprjeđenje povjerenja između medicinskih sestara, odnosno primalja i bolesnika, te članova njegove obitelji kroz jačanje partnerskih odnosa, na način i pod uvjetima određenim propisima o pravima, obvezama i odgovornostima bolesnika.
- poštivanje prava bolesnika sukladno propisima o pravima, obvezama i odgovornostima bolesnika
- neovisno i profesionalno djelovanje te očuvanje i unaprjeđenje slobode i ugleda svoga zdravlja
- unaprjeđenje dostojanstvenog i odgovornog profesionalnog ponašanja, uz poštovanje propisa iz oblasti zdravstva, pravila stranke, te kodeksa sestriinske i primaljske etike i deontologije.

U daljnjem tekstu ovog zakona obuhvaćena je i kontrola kvalitete rada medicinskih sestara, a sadržava plan zdravstvene njege, provođenje postupaka zdravstvene njege i utjecaj zdravstvene njege na zdravstveno stanje bolesnika (član 11.) [6].

## Plan razvoja i misija zdravstva u Bosni i Hercegovini

Strategija u zdravstvu u periodu od 2008. do 2018. godine govori o viziji dugoročnog razvoja zdravstva u Federaciji. Ministarstvo zdravstva ostalo je dosljedno europskim opredjeljenjima, poštujući osnovne principe i vrijednosti razvoja našeg sustava zdravstvene zaštite.

Misija Federalnog ministarstva zdravstva je poboljšanje zdravstvenog statusa građana Federacije Bosne i Hercegovine. Cilj je ovog ministarstva poboljšavanje zdravstvenog stanja stanovništva na principima transparentnosti, solidarnosti i pravičnosti.

Strateško upravljanje temelji se na poštovanju principa usuglašavanja Europske unije, koji je ova država preuzela u postupku donošenja i potpisivanja Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju Bosne i Hercegovine Europskoj uniji („Službeni glasnik, BiH“, broj 44/03).

Razvoj zdravstva od 2008.-2018. temelji se na kombinaciji regulatornih legitimnih mjera koje su obvezujuće i stimulativne za glavne aktere razvoja. Deklaracija iz Otawe daje nam pet oblasti za intervenciju, a to su: kreiranje zdravih javnih politika, kreiranje održivog okoliša, jačanje akcije zajednice, razvoj osobnih vještina i reorijentacija zdravstvenih usluga. U našem je društvu, prema istraživanjima, svaki drugi stanovnik na neki način socijalno isključen. Posebno su ugrožene raseljene osobe, osobe s invaliditetom, stari i mladi, jer su pod najvećim rizikom siromaštva i nezaposlenosti te imaju teškoće u pristupu javnim uslugama [7].

## Zadovoljstvo bolesnika

Zadovoljstvo bolesnika se vremenom mijenja, jer se radi o subjektivnom doživljaju koji je pod utjecajem mnogih čimbenika. Ono nema mjere, osnovne mjerne jedinice, stoga se ne može definirati jednim pokazateljem.

Zadovoljstvo ishodom može maskirati nezadovoljstvo pojedinim elementima. Na kvalitetu zdravstvene skrbi i percepciju zadovoljstva, odnosno, iskustvo bolesnika ne utječe samo kvaliteta pojedinog zdravstvenog radnika ili zdravstvene ustanove, nego i kvaliteta organizacije zdravstvenog sustava u cjelini [8].

## Zadovoljstvo bolesnika primarnom i bolničkom zdravstvenom zaštitom

Zadovoljstvo bolesnika u mjerenju kvalitete zdravstvene zaštite nužno je zbog sveprisutnije transformacije zdravstvene zaštite iz područja pasivne ponude u područje aktivne potražnje zdravstvene zaštite, gdje su bolesnikove potrebe one koje definiraju dio kvalitete. Mjerenje bolesnikova zadovoljstva postaje dio društvene participacije u ukupnom zdravstvenom sustavu, a mišljenje bolesnika u našem radu važan je element pri određivanju kvalitete tog rada [8,9]. Prepoznajući važnost zadovoljstva korisnika, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske u suradnji s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo provelo je mjerenje zadovoljstva korisnika kvalitetom u djelatnosti obiteljske medicine i tako dobilo uvid kako korisnici procjenjuju kvalitetu zdravstvene skrbi [10]. Zadovoljstvo ishodi-ma zdravstvene skrbi može zamaskirati nezadovoljstvo pojedinim elementima skrbi [11].

Cilj je ovog istraživanja ispitati razinu zadovoljstva kod hospitaliziranih bolesnika u (SKB) Mostar, na taj način omogućiti uspostavu temeljnih podataka za praćenje kvalitete i sigurnosti pruženih usluga najprije u internističkim djelatnostima, a potom proširiti praćenje kvalitete i sigurnosti pruženih usluga u kirurškim djelatnostima. Primarni cilj je poboljšati kvalitetu zdravstvenih usluga u SKB Mostar.

## Metode/Methods

### Ispitanici

U istraživanje su uključena 182 bolesnika, hospitalizirana u periodu od mjeseca travnja do kolovoza, 2017. godine. U istraživanju su sudjelovali bolesnici stariji od 18 godina koji su na bolničkom odjelu boravili dvije ili više noći.

Broj bolesnika unutar različitih odjela SKB Mostar: Klinika za infektivne bolesti 58 ispitanika, Klinika za unutarnje bolesti 124 ispitanika. U Klinici za unutarnje bolesti po odjelima su sudjelovali: Odjel za gastroenterologiju 22 ispitanika, Odjel za endokrinologiju 17 ispitanika, Odjel za hematologiju 16 ispitanika, Odjel za kardiologiju 23 ispitanika, Odjel za nefrologiju 18 ispitanika, Odjel za polivalentno liječenje 15 ispitanika, Odjel za reumatologiju 13 ispitanika.

Na Odjelu za polivalentnu njegu i Odjelu za hematologiju, veći dio anketa su popunjavali članovi obitelji ili skrbnici.

## Instrument

Korištena anketa za mjerenje zadovoljstva bolesnika izrađena je od strane Agencije za kontrolu kvalitete u zdravstvu i socijalne skrbi (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers And Systems). Upitnik sadržava šest dijelova: o zadovoljstvu odnosom medicinskih sestara prema bolesniku s četiri pitanja; o zadovoljstvu odnosom liječnika prema bolesniku s tri pitanja, bolničkim prostorijama s dva pitanja, iskustvu u bolnici, ukupnoj ocjeni bolnice s dva pitanja i procjeni mentalnog ili emocionalnog zdravlja bolesnika s tri pitanja. Tip odgovora koristi se po Likertovoj skali, gdje veći rezultat pokazuje veći stupanj zadovoljstva. U ovom ćemo radu prikazati samo dio dobivenih rezultata.

## Statistika

Podaci su obrađeni u statističkom paketu ANOVA (Analiza varijance), Microsoft Excel Data Analysis, Tools-am. Analiza rezultata uključuje izračun deskriptivnih parametara, testiranje značajnosti razlika pomoću analize varijance, Post-hoc Fisherov test, te izračun Pearsonovih koeficijenata povezanosti. Koristi se kriterij značajnosti od  $p < 0,05$ .

## Rezultati/Results

U istraživanju sudjelovalo je više žena - 125 ispitanika, a 57 ispitanika bilo je muškog spola.

**Tablica [1]** prikazuje kako su muškarci nešto zadovoljniji u bolničkom okružju u odnosu na ženske bolesnike. Ipak, nema statistički značajne razlike između muškaraca i žena ni u jednom aspektu zadovoljstva pruženom zdravstvenom skrbi.

Rezultati analize pokazuju nezadovoljstvo bolesnika s različitim aspektima kvaliteta zdravstvenih usluga, a učinjeni Post-Hoc Fisherovim test utvrđuje da su najmanje zadovoljni iskustvom na odjelu. Najviše su zadovoljni uslugama koje pružaju liječnici i medicinske sestre, dok su bolničkim okružjem (prostorije) manje zadovoljni u odnosu na ostale segmente zadovoljstva.

**TABLICA [1]** Deskriptivni parametri čestica koji tvore zadovoljstvo pruženim uslugama Sveučilišne kliničke bolnice Mostar prema spolu

Parametri	Srednja ocjena	Standardna devijacija	Raspon
Muškarci	8,73	1,631	0-10
Žene	8,45	1,381	0-10

**TABLICA [2]** Zadovoljstvo bolesnika uslugama medicinskih sestara/tehničara i liječnika ispitivanih odjela

Parametri	Infekt	Gastro	Endokr	Hemato	Kardio	Nefro	Polival	Reuma	Sd
Zad.sestra	3,90	3,87	3,88	3,91	3,85	3,87	3,71	3,87	<b>3,85</b>
Zad.liječn	3,86	3,87	3,70	3,95	3,86	3,96	3,88	3,87	<b>3,86</b>

**TABLICA [3]** Deskriptivni parametri za četiri aspekta zadovoljstva

Aspekti zadovoljstva	Aritmetička sredina				Standardna devijacija			Raspon	
Zadovoljstvo medicinskim sestrama	3,87				0,36			1-4	
Zadovoljstvo liječnicima	3,87				0,40			1-4	
Zadovoljstvo prostorijama	3,63				0,59			1-4	
Iskustvo na odjelu	3,59				0,74			1-4	
Zad. liječn	3,86	3,87	3,70	3,95	3,86	3,96	3,88	3,87	<b>3,86</b>

**TABLICA [4]** Deskriptivni parametri koji tvore zadovoljstvo iskustva na odjelu.

Parametri	Srednja ocjena				Standardna devijacija			Raspon	
Čistoća prostorija	3,75				0,503			1-4	
Mir na odjelu	3,52				0,655			1-4	
Pomoć pri razlozima uzimanja novog lijeka	3,63				0,640			1-4	
Pomoć pri objašnjenju neželjenih efekata	3,57				0,809			1-4	

**TABLICA [5]** Prikaz ocjena zadovoljstva usluge i kvalitete zdravstvene skrbi u internističkim odjelima SKB Mostar

Parametri	Infekt	Gastro	Endo	Hemat	Kardio	Nefro	Poliv	Reuma	Sd
Čistoća	3,75	3,77	3,58	3,93	3,52	3,88	3,93	3,69	3,76
Mir	3,48	3,72	3,62	3,68	3,54	3,72	3,33	3,69	3,60
Novi lijek	3,43	3,77	3,64	4	3,82	3,72	3,4	3,61	3,67
Než. efekti	3,36	3,77	3,35	3,93	3,73	3,66	3,6	3,53	3,62
Sd	3,51	3,76	3,55	3,89	3,65	3,75	3,57	3,63	3,66

Prosječna ocjena kojom su ispitanici ocijenili kvalitetu zdravstvene usluge medicinske estre/tehničara bila je 3,85, a kvaliteta zdravstvene usluge liječnika bila je 3,86.

Prikazani rezultati u tablici 4. pokazuju da su bolesnici najmanje zadovoljni okruženjem, mirom na odjelu i s pomoći medicinskog osoblja pri objašnjenju neželjenih efekata. Najmanje su zadovoljni svojim sudjelovanjem u donošenju odluka i informiranosti.

Prema dodatnom izračunu ANOVA Pearsonovog koeficijenta, nije pronađena statistički značajna razlika u zadovoljstvu na prikazanim odjelima. Ipak, prema rezultatima najzadovoljniji su bili bolesnici na Odjelu za hematologiju, a najzapaženiji parametar bila je čistoća.

## Zaključak/Conclusion

- bolesnici hospitalizirani u Klinici za unutarnje bolesti i Klinici za infektivne bolesti SKB-a Mostar upućuju na postojanje prosječnog stupnja zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga;
- bolesnici hospitalizirani u Odjelima internističke djelatnosti SKB-a upućuju na razliku u stupnju zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga s obzirom na spol;
- nema povezanosti varijable spola s procjenjivanjem aspekata zadovoljstva kvalitetom pruženih zdravstvenih usluga liječnika i medicinskih sestara/tehničara;
- prosječna ocjena kojom je ocijenjen rad i dobivena zdravstvena usluga od medicinske sestre/tehničara iznosi 3,85, a liječnika 3,86 u SKB-u Mostar.

## Nema sukoba interesa

Authors declare no conflict of interest

## Literatura/References

- [1] Zakon o sistemu poboljšanja kvalitete sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, („Službene novine FBiH“, broj 59/05 i 52/11). Available at: [www.fmoh.gov.ba](http://www.fmoh.gov.ba), retrieved February 29<sup>th</sup> 2019
- [2] Ukaz o proglašenju Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu („Službene novine Federacije BiH“, broj 59/05). Available at: <http://aaz.ht/kvaliteta>. Retrieved February 29<sup>th</sup> 2019.
- [3] Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi. Available at: <http://aaz.ht/kvaliteta>. Retrieved February 29<sup>th</sup> 2019.
- [4] Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata. Available at: <http://www.fmoh.gov.ba/index.php/zakoni-i-strategije/zakoni/zakon-o-pravima-obavezama-i-odgovornostima-pacijenata>, retrieved February 29<sup>th</sup> 2019
- [5] Zakon o zdravstvenoj zaštiti („Službene novine FBiH“, broj 41/10/4.8.2010). Available at: [www.fmoh.gov.ba](http://www.fmoh.gov.ba). Retrieved February 29<sup>th</sup> 2019
- [6] Zakon o sestriinstvu i primateljstvu Federalno ministarstvo zdravstva, („Službene novine Federacije BiH“, broj 43/13). Available at: [www.fmoh.gov.ba](http://www.fmoh.gov.ba). Retrieved February 29<sup>th</sup> 2019
- [7] Strategija u zdravstvu u period od 2008. do 2018. godine. Available at: <https://www.doccity.com>. Retrieved February 29<sup>th</sup> 2019.
- [8] Vouri H. Patient satisfaction. Does it matter. *Int J Qual Health Care* 1991; 3:183-9.
- [9] Mazzu B, Krčmar N, Gržalja N, Ferlin D, Ivančić A, Grgurev Z, Kroato V, Malnar M. Mišljenje pacijenta o našem radu element u procjeni kvalitete. Zbornik radova 6. kongresa HDOD HLZ, Hrvatsko društvo obiteljskih doktora, Zagreb. Available at: [http://www.hdod.net/rad\\_drustva/](http://www.hdod.net/rad_drustva/). Retrieved February 29<sup>th</sup> 2019.
- [10] Stanić A, Stevanović R, Pristaš I, Tiljak H i sur. Family Medicine in Croatian Quality Measured by Patients Subjective Satisfaction. *Medicus* 2007; 1:111-119.
- [11] Carr-Hill R. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med* 1992; 14:236-249.