



Izvještaj o provedenom Upitniku – Zadovoljstvo pacijenata u Općoj bolnici Varaždin

Zagreb, 31. prosinca 2018.



Sadržaj

1. Uvod.....	3
2. Svrha provođenje upitnika.....	3
3. Metodologija.....	3
4. Sadržaj upitnika.....	3
5. Rezultati po pitanjima iz upitnika – Služba za interne bolesti.....	4
6. Rezultati po pitanjima iz upitnika – Odjel za urologiju.....	12
7. Rezultati po pitanjima iz upitnika – Služba za kirurške bolesti.....	20
8. Rezultati po pitanjima iz upitnika – Odjel za otorinolaringologiju.....	28
9. Rezultati po pitanjima iz upitnika – Odjel za oftalmologiju i optometriju.....	36
10. Ukupni rezultati po pitanjima iz upitnika.....	44
11. Zaključak.....	52

1. Uvod

U sklopu horizontalnih tema iz projekta kojima je cilj utvrditi teme za buduće edukacije u odnosu na zadovoljstvo pacijenata u Općoj bolnici Varaždin, izrađen je Upitnik kako bi se ispitalo javno mnijenje, te dobio cjeloviti uvid u postojeće stanje zadovoljstva pacijenata u Općoj bolnici Varaždin sa svrhom utvrđivanja tema za buduće edukacije.

2. Svrha provođenja upitnika

Opća bolnica Varaždin provela je Upitnik o zadovoljstvu pacijenata, a sve u svrhu projekta pod nazivom "Projekt izgradnje dnevne bolnice/jednodnevne kirurgije u Općoj bolnici Varaždin". Cilj projekta je povećanje isplativosti i održivosti zdravstvenog sustava u Republici Hrvatskoj poboljšanjem pristupa dnevnoj bolnici/jednodnevnoj kirurgiji, a projekt se sufinancira sredstvima Europske unije iz Europskog fonda za regionalni razvoj, kroz Operativni program "Konkurentnost i kohezija 2014. – 2020."

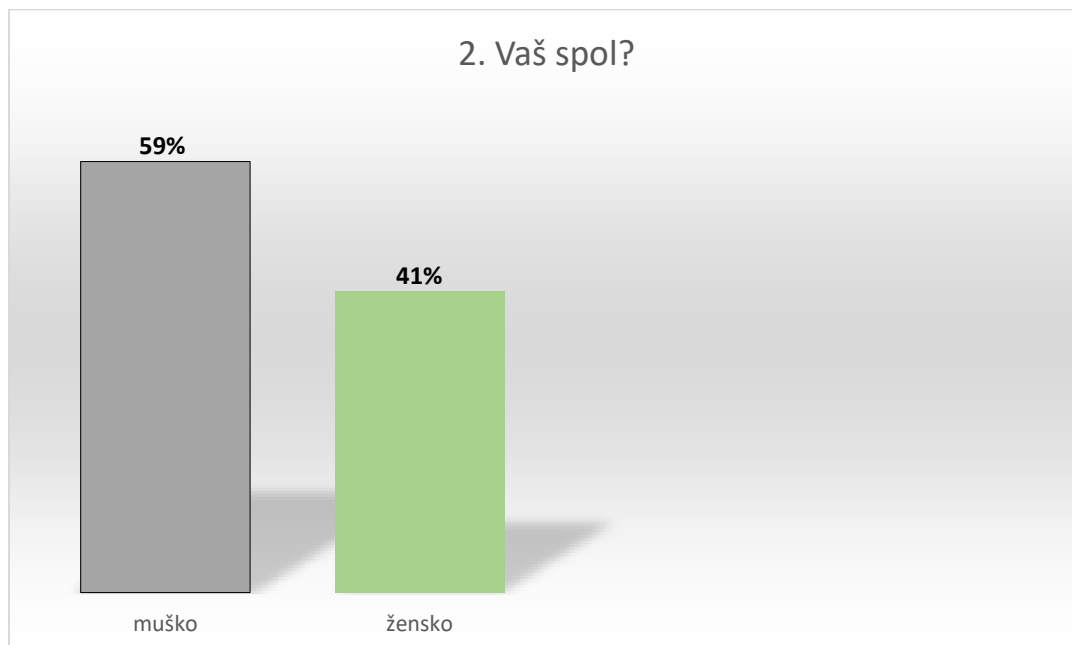
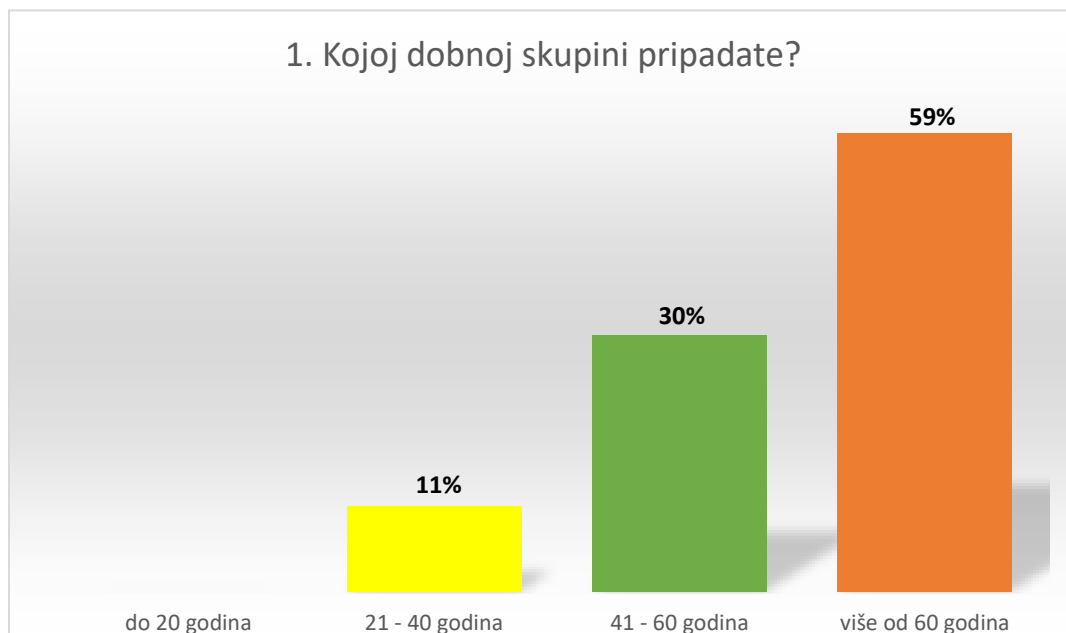
3. Metodologija

Upitnik je proveden u prostorijama Opće bolnice Varaždin među pacijentima, na sljedećim odjelima: Služba za interne bolesti (100 upitnika), Odjel za urologiju (30 upitnika), Služba za kirurške bolesti (60 upitnika), Odjel za otorinolaringologiju (30 upitnika) te Odjel za oftalmologiju i optometriju (30 upitnika).

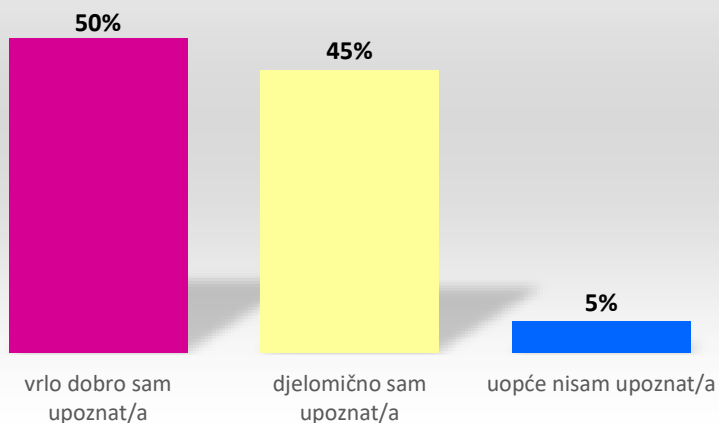
4. Sadržaj upitnika

Upitnik se sastoji od 15 (petnaest) pitanja na zaokruživanje te za rješavanje istog nije bilo potrebno posebno stručno znanje, već se isti temelji na ispitanikovom osobnom mišljenju u odnosu na postavljeno pitanje. Rješavanje upitnika bilo je anonimno. Ispitanici su trebali zaokružiti 1 (jedan) odgovor koji najbliže odražava njihov stav na postavljeno pitanje.

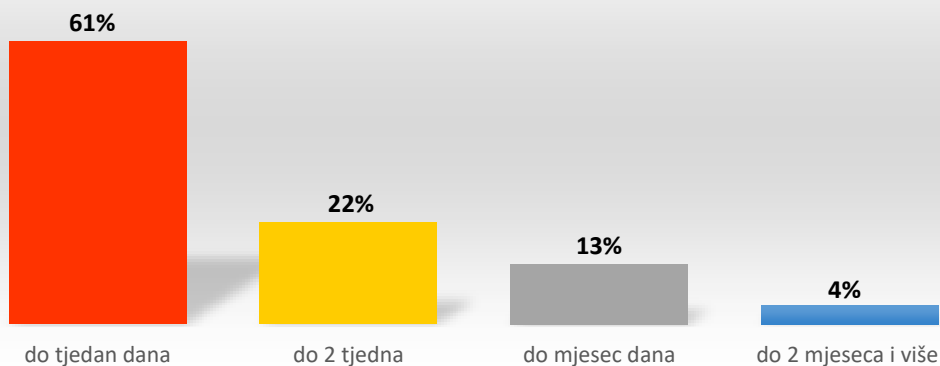
5. Rezultati po pitanjima iz upitnika – Služba za interne bolesti



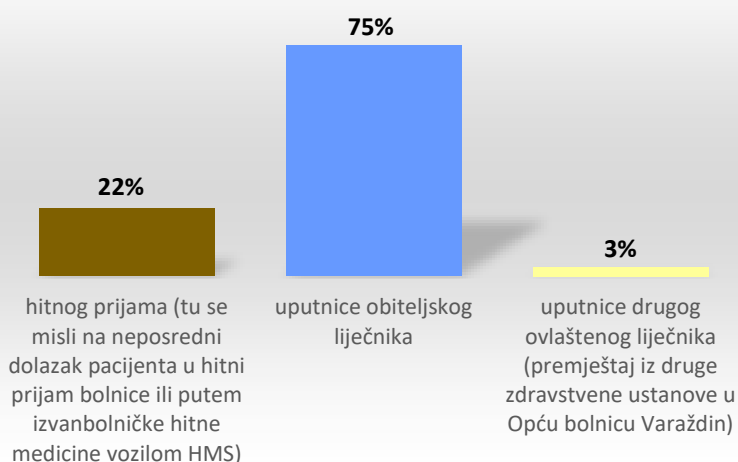
3. Da li ste upoznati sa svojim pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja odnosno što sve možete ostvariti na zdravstvenu iskaznicu HZZO-a?



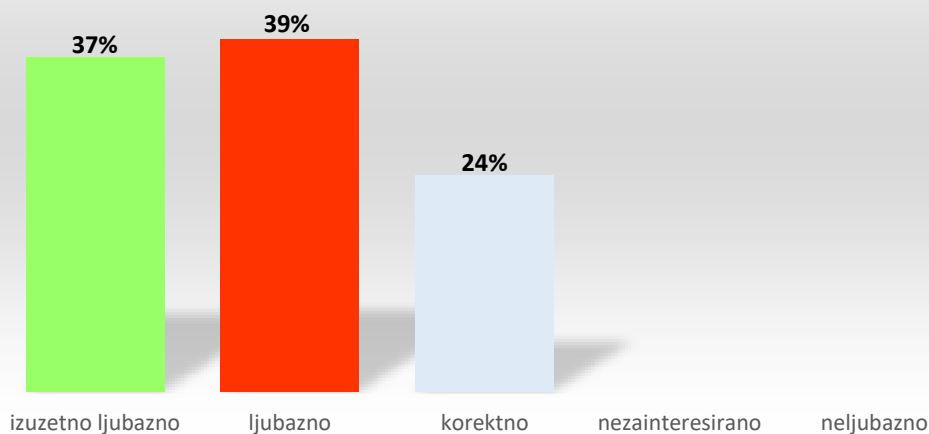
4. Koliko dugo ste čekali na liječenje u dnevnoj bolnici odnosno na zahvat u jednodnevnoj kirurgiji?



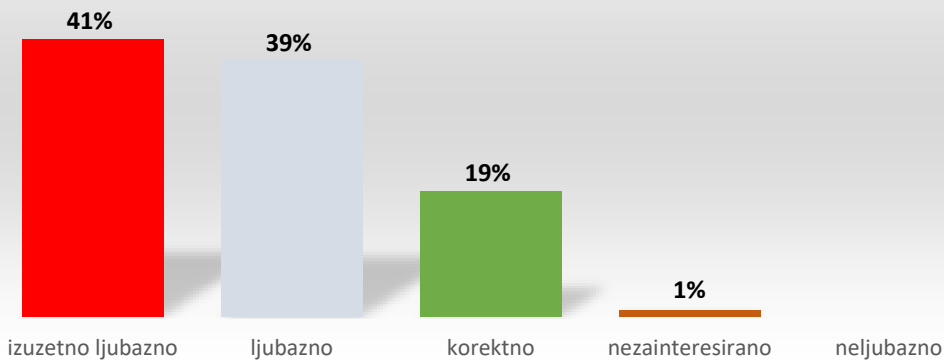
5. Na liječenje u Opću bolnicu Varaždin primljeni ste putem:



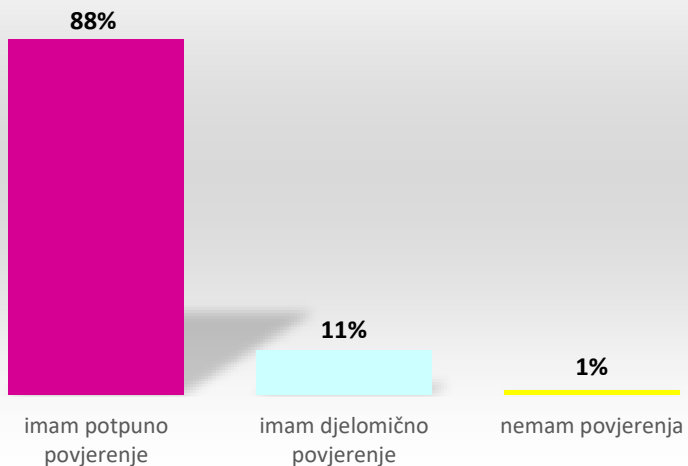
6. Zdravstveni radnici-liječnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



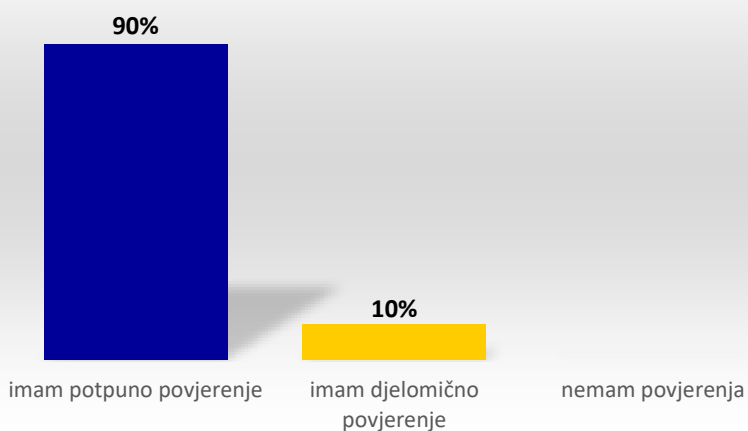
7. Zdravstveni radnici-medicinske sestre/tehničari su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



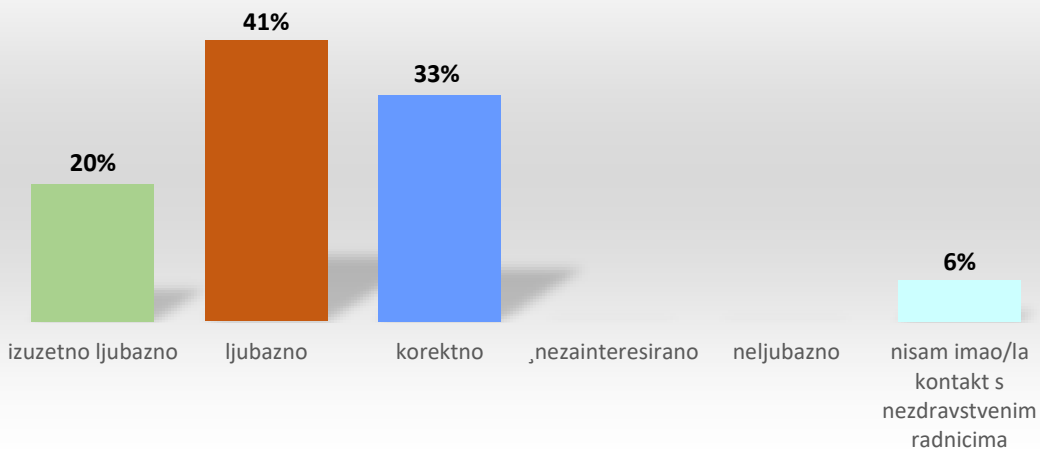
8. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-liječnike uključene u Vaše liječenje?



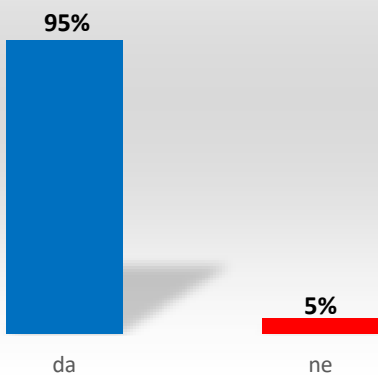
9. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-medicinske sestre/tehničare uključene u Vaše liječenje?



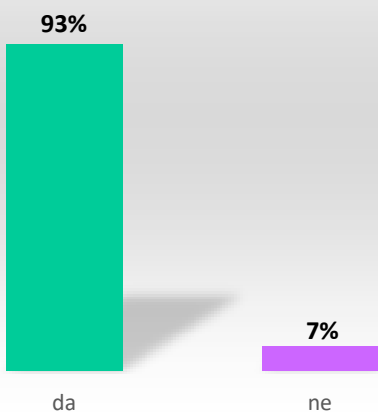
10. Nezdravstveni radnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



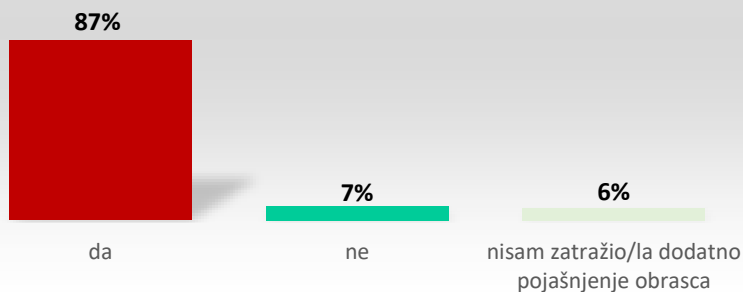
11. Da li ste ostvarili pravo na obavještenost o svojem zdravstvenom stanju i dijagnostičko/terapijskim postupcima, odnosno operativnim zahvatima koji su Vam predloženi na način koji Vam je bio razumljiv?



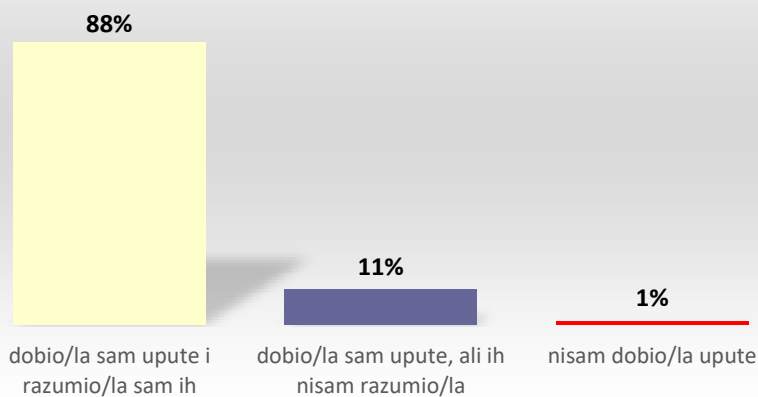
12. Da li je uz predočeni obrazac za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata liječnik odgovorio na Vaša dodatna pitanja?



13. Da li ste bili zadovoljni s usmenim pojašnjenjem na sadržaj obrasca za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata, a kojeg ste zatražili prilikom njegovog predočnja i zahtjeva da prihvatite ili odbijete

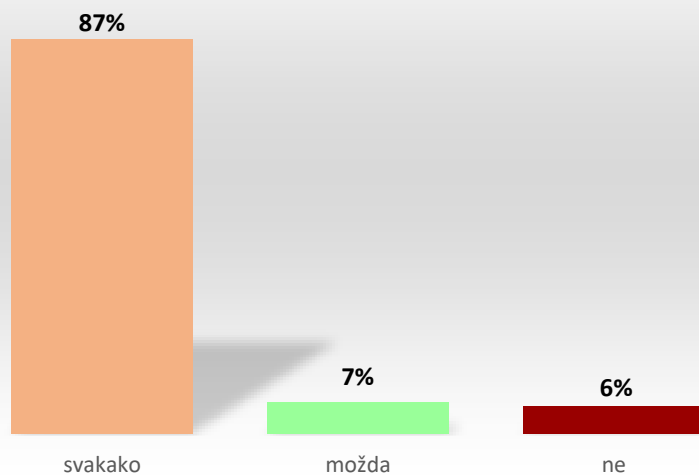


14. Da li ste tijekom pružanja zdravstvene usluge dobili jasne i detaljne upute za pridržavanje određene Vam terapije?

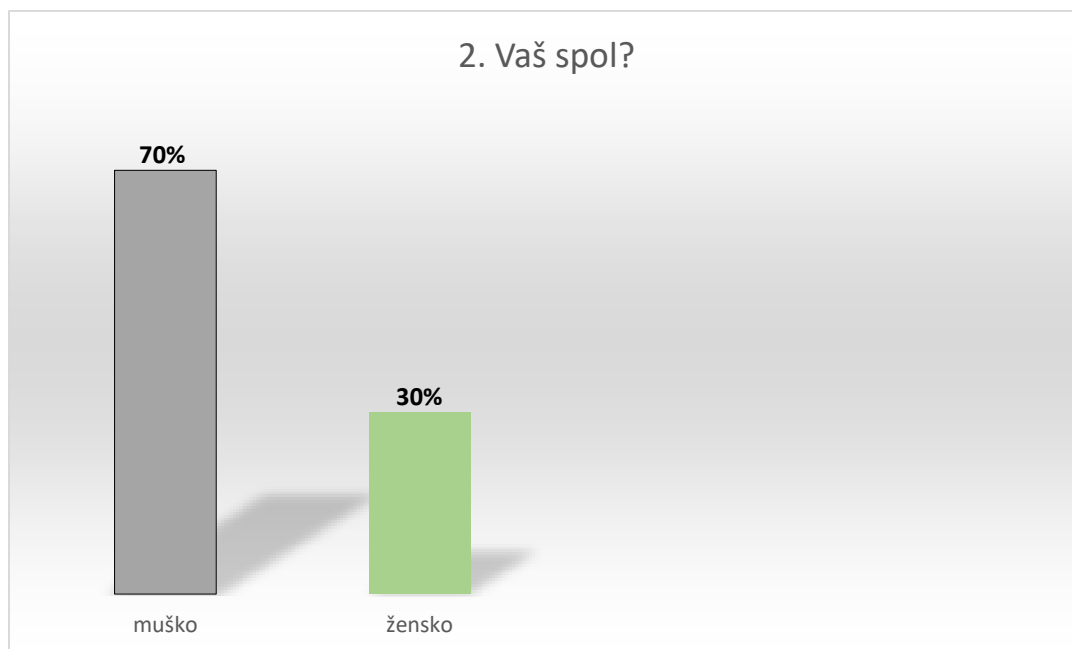
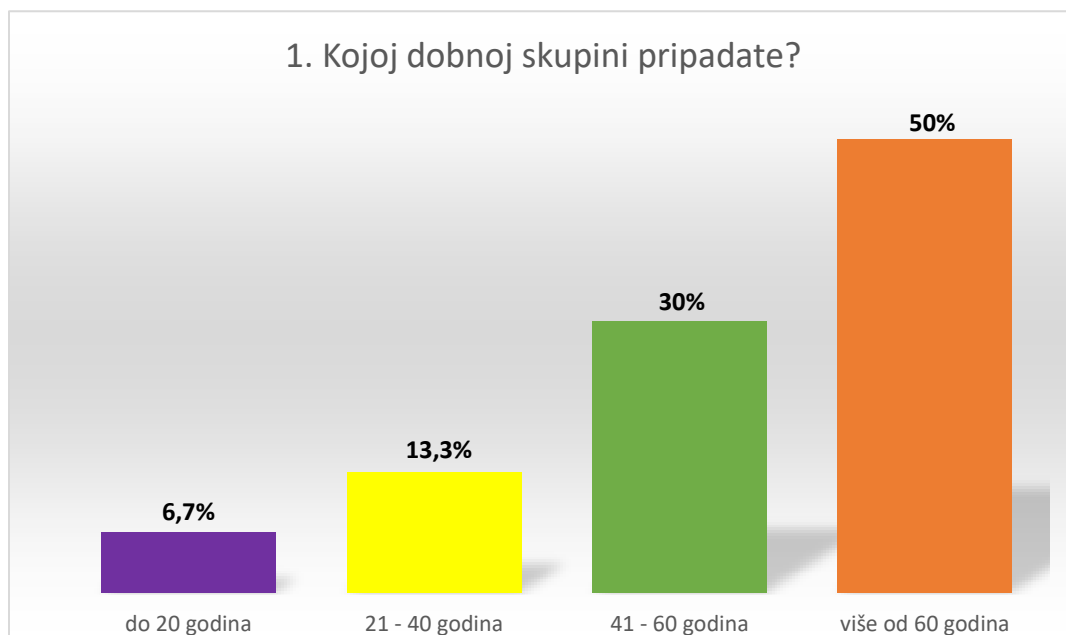




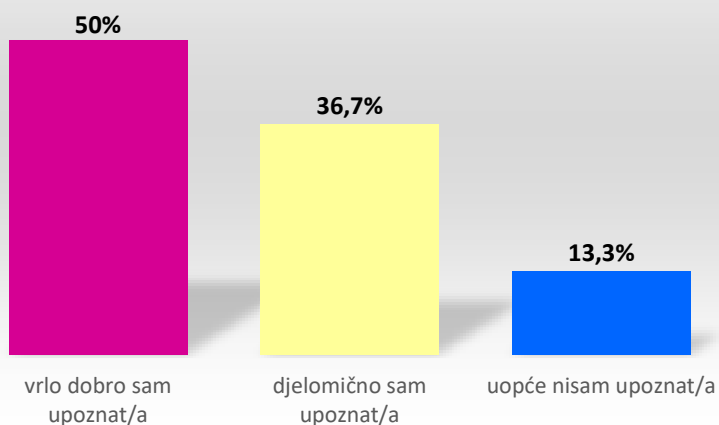
15. Biste li preporučili liječenje u Općoj bolnici Varaždin osobama koje trebaju određenu zdravstvenu uslugu?



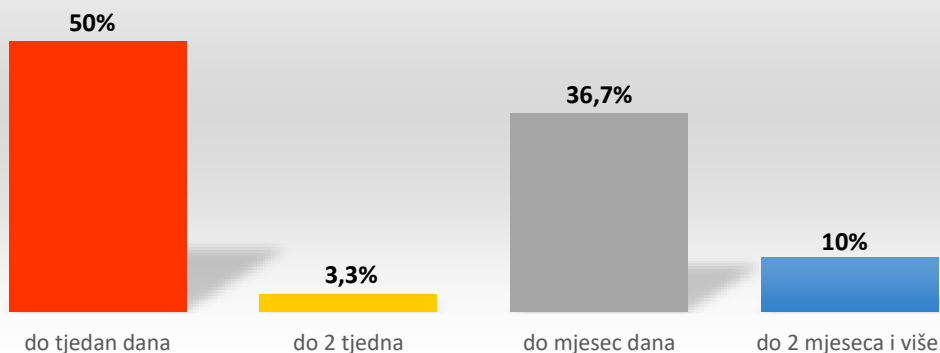
6. Rezultati po pitanjima iz upitnika – Odjel za urologiju



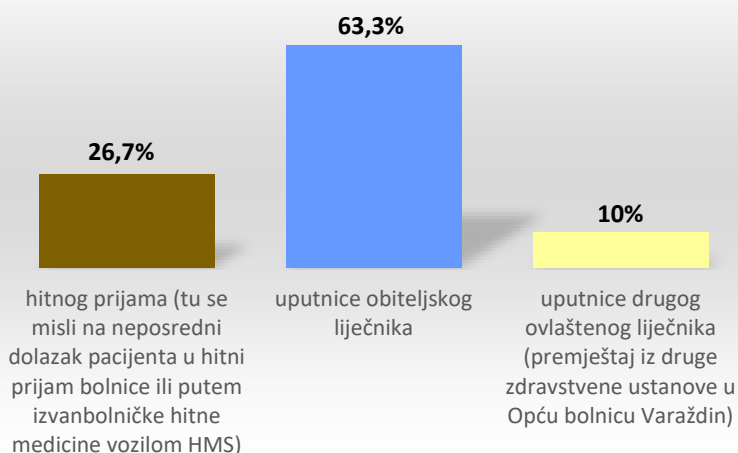
3. Da li ste upoznati sa svojim pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja odnosno što sve možete ostvariti na zdravstvenu iskaznicu HZZO-a?



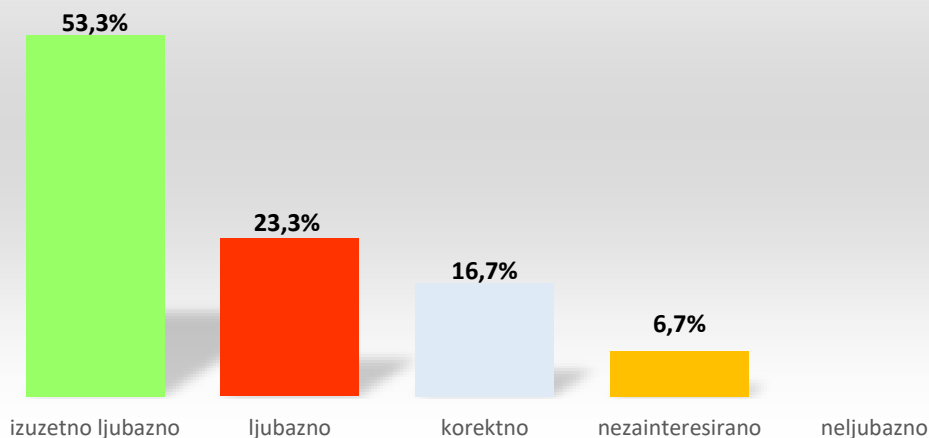
4. Koliko dugo ste čekali na liječenje u dnevnoj bolnici odnosno na zahvat u jednodnevnoj kirurgiji?



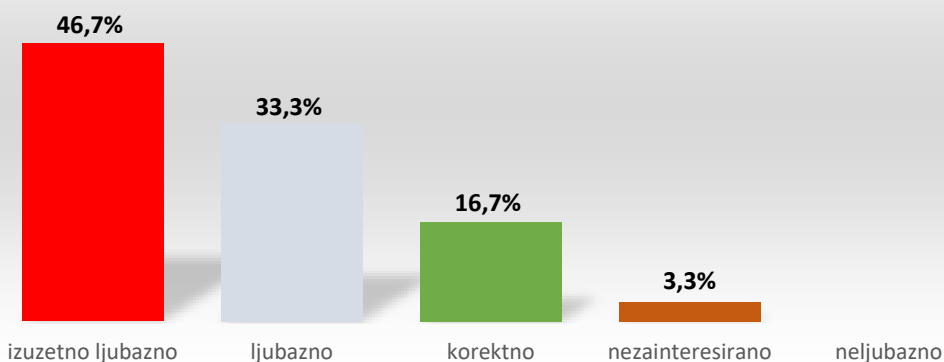
5. Na liječenje u Opću bolnicu Varaždin primljeni ste putem:



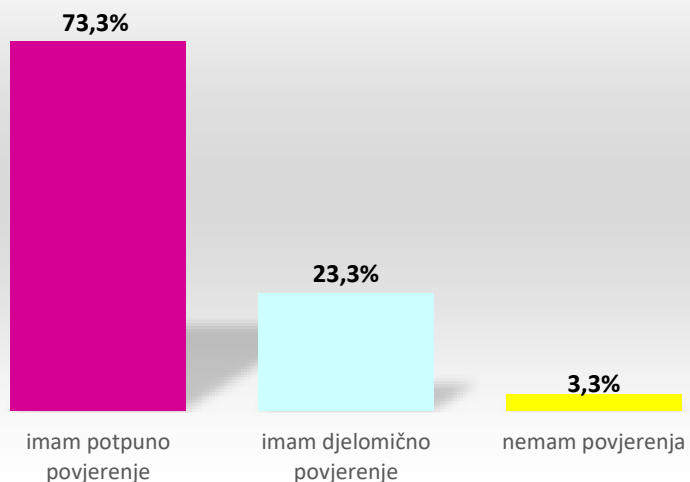
6. Zdravstveni radnici-liječnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



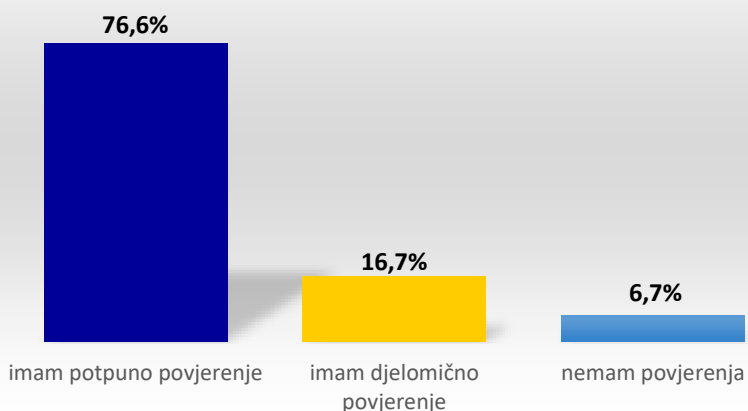
7. Zdravstveni radnici-medicinske sestre/tehničari su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



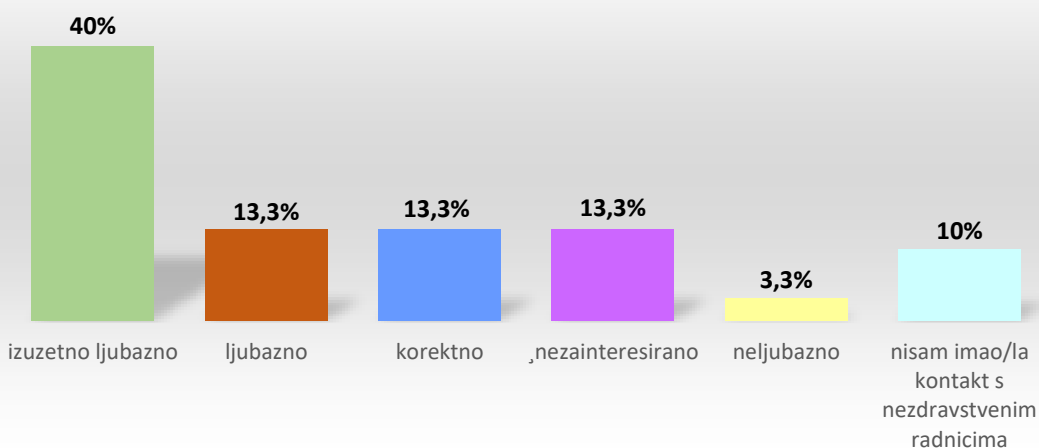
8. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-liječnike uključene u Vaše liječenje?



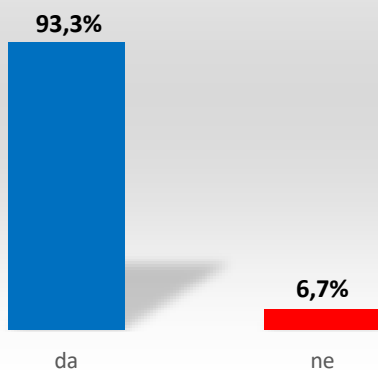
9. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-medicinske sestre/tehničare uključene u Vaše liječenje?



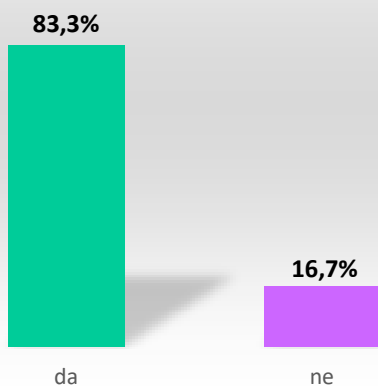
10. Nezdravstveni radnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



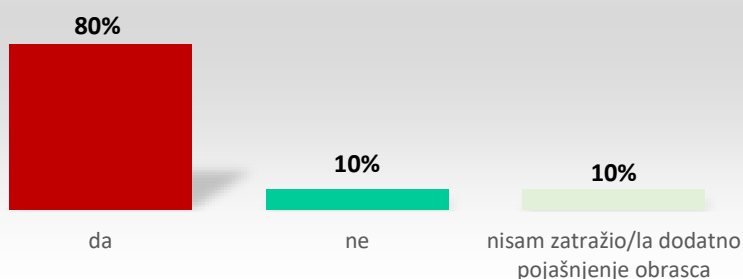
11. Da li ste ostvarili pravo na obavještenost o svojem zdravstvenom stanju i dijagnostičko/terapijskim postupcima, odnosno operativnim zahvatima koji su Vam predloženi na način koji Vam je bio razumljiv?



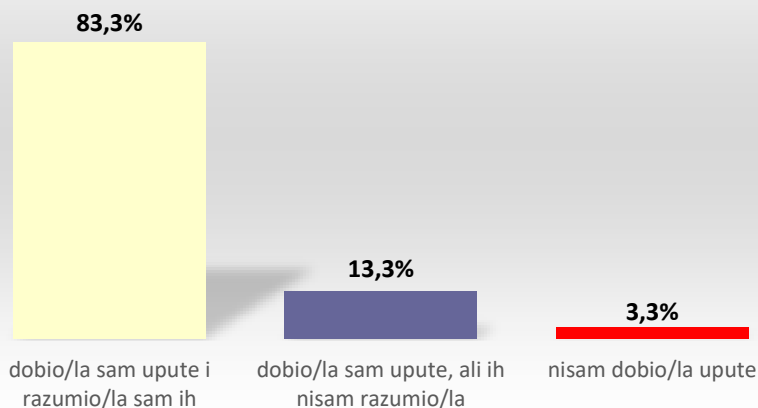
12. Da li je uz predočeni obrazac za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata liječnik odgovorio na Vaša dodatna pitanja?



13. Da li ste bili zadovoljni s usmenim pojašnjenjem na sadržaj obrasca za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata, a kojeg ste zatražili prilikom njegovog predočenja i zahtjeva da prihvatite ili odbijete

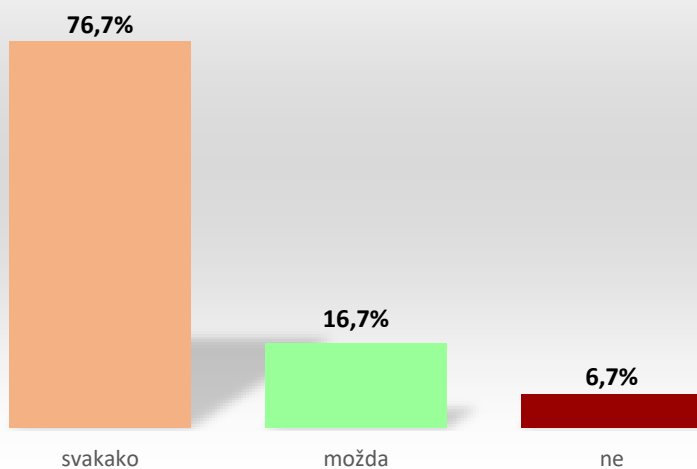


14. Da li ste tijekom pružanja zdravstvene usluge dobili jasne i detaljne upute za pridržavanje određene Vam terapije?

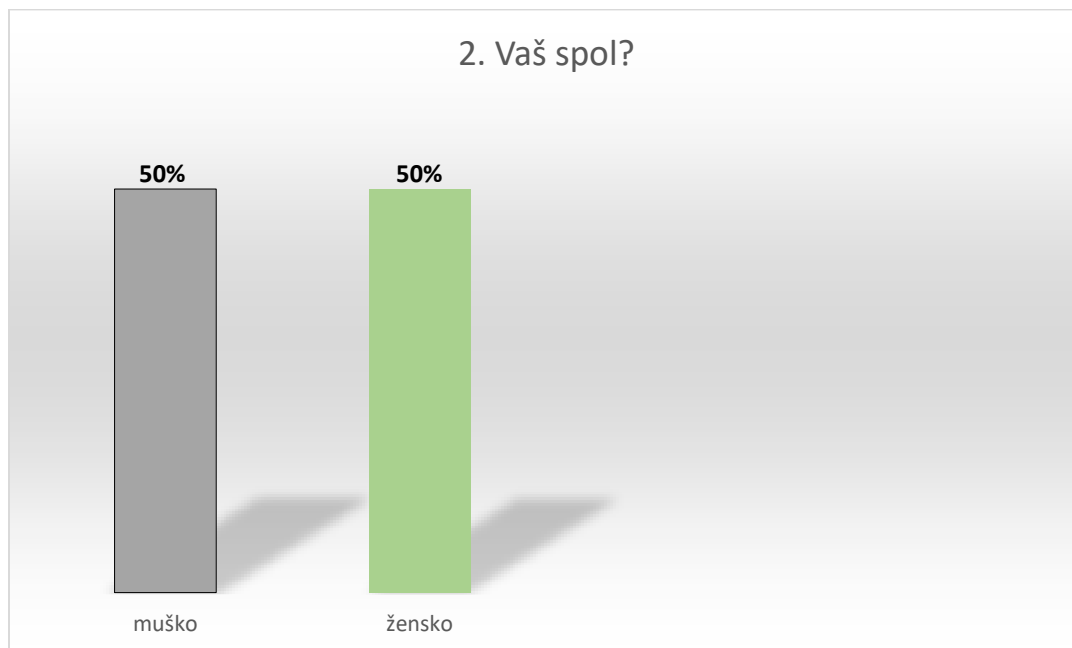
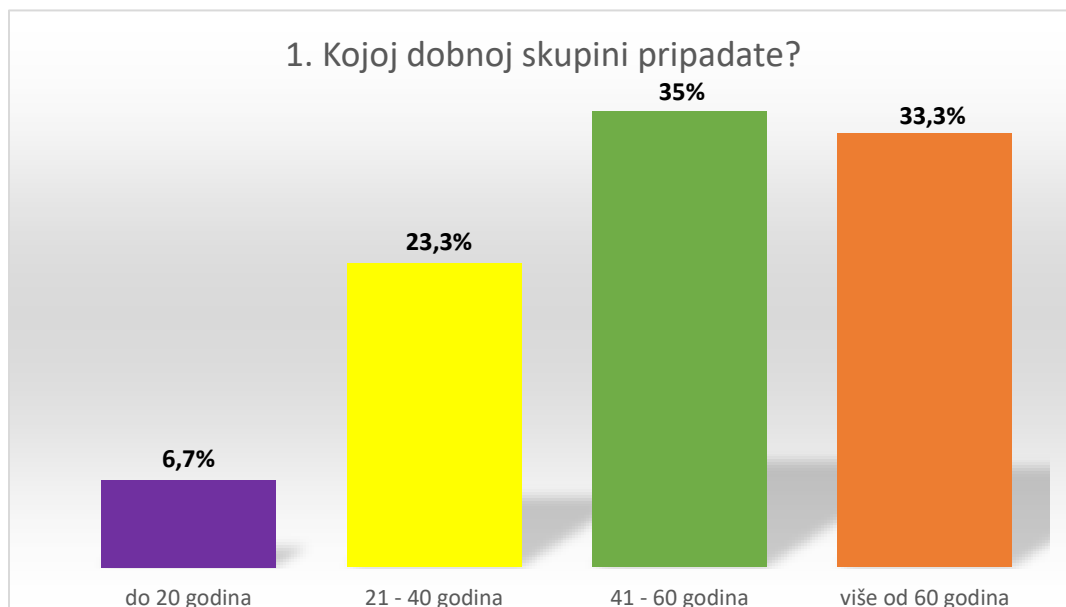




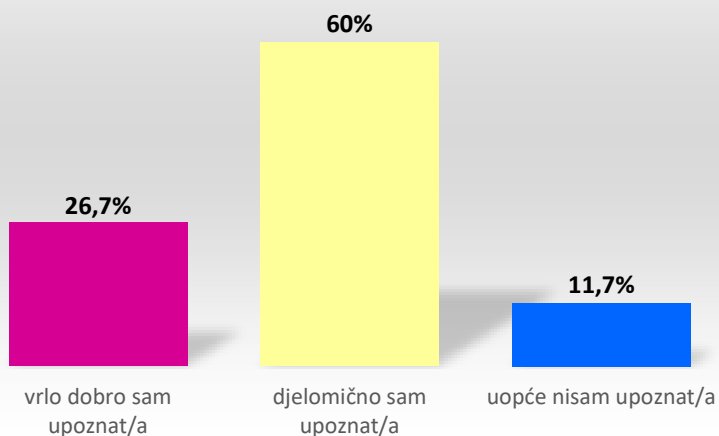
15. Biste li preporučili liječenje u Općoj bolnici Varaždin osobama koje trebaju određenu zdravstvenu uslugu?



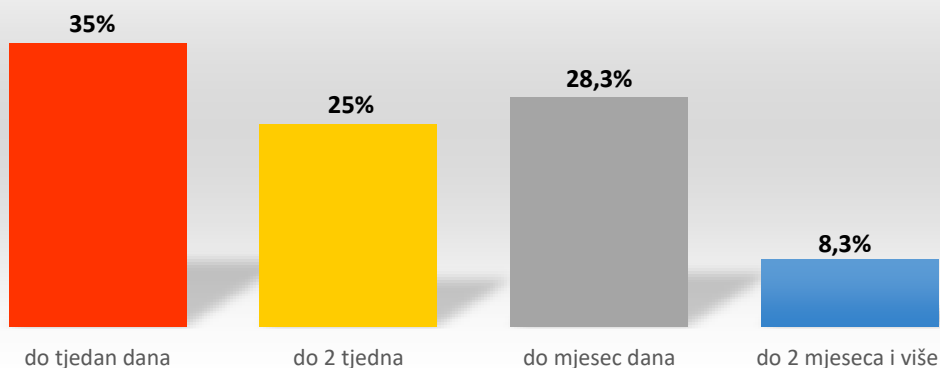
7. Rezultati po pitanjima iz upitnika - Služba za kirurške bolesti



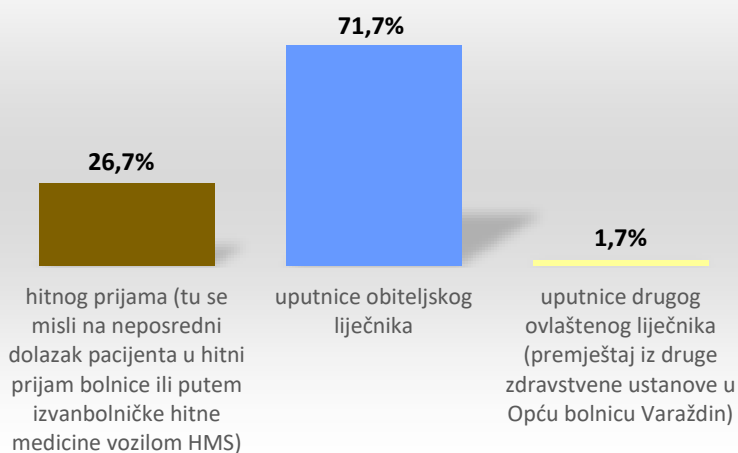
3. Da li ste upoznati sa svojim pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja odnosno što sve možete ostvariti na zdravstvenu iskaznicu HZZO-a?



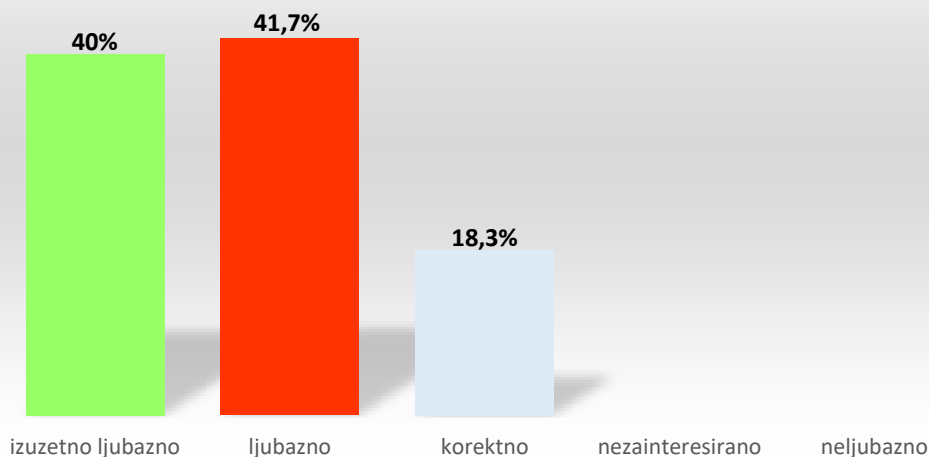
4. Koliko dugo ste čekali na liječenje u dnevnoj bolnici odnosno na zahvat u jednodnevnoj kirurgiji?



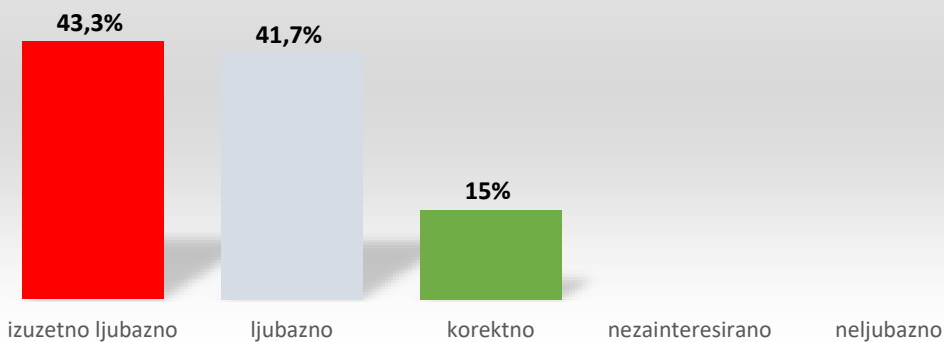
5. Na liječenje u Opću bolnicu Varaždin primljeni ste putem:



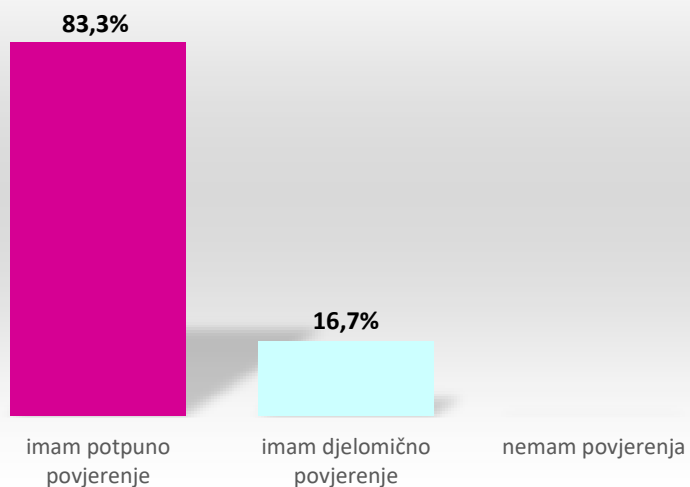
6. Zdravstveni radnici-liječnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



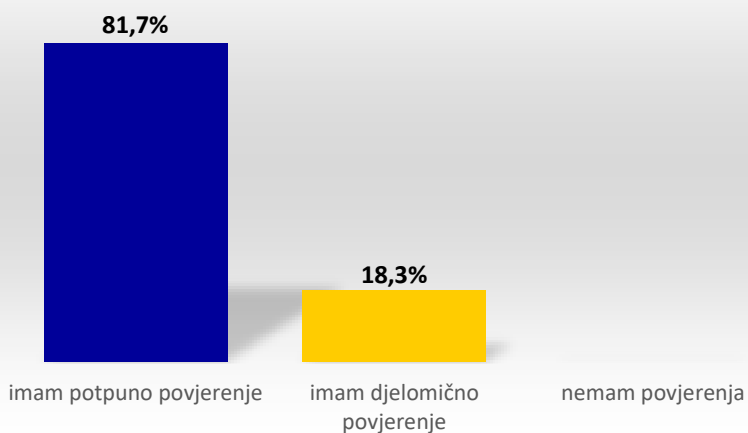
7. Zdravstveni radnici-medicinske sestre/tehničari su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



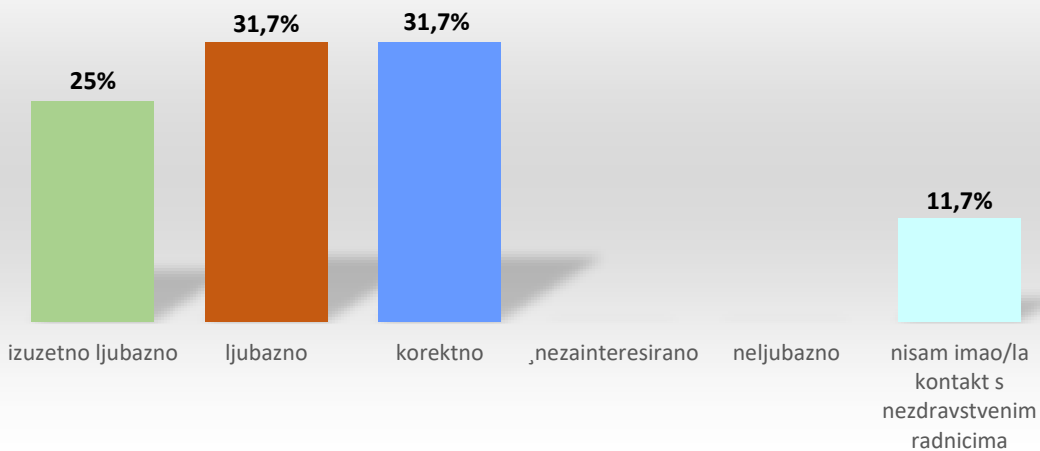
8. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-liječnike uključene u Vaše liječenje?



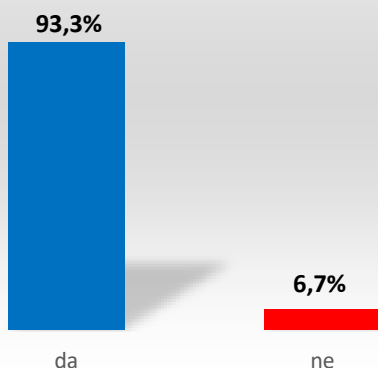
9. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-medicinske sestre/tehničare uključene u Vaše liječenje?



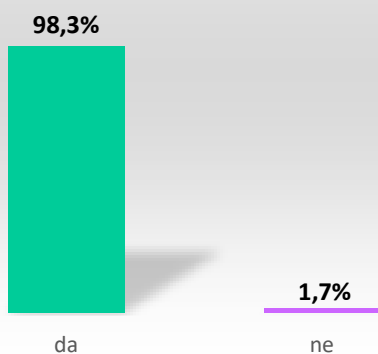
10. Nezdravstveni radnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



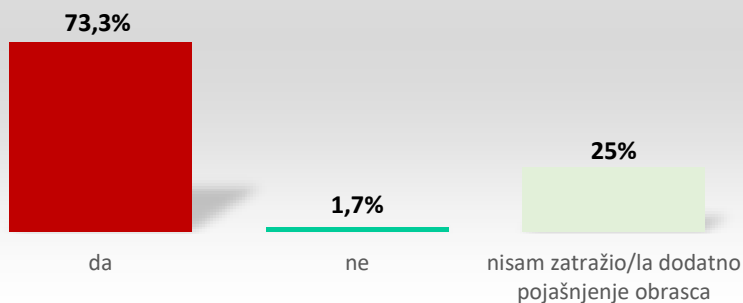
11. Da li ste ostvarili pravo na obavještenost o svojem zdravstvenom stanju i dijagnostičko/terapijskim postupcima, odnosno operativnim zahvatima koji su Vam predloženi na način koji Vam je bio razumljiv?



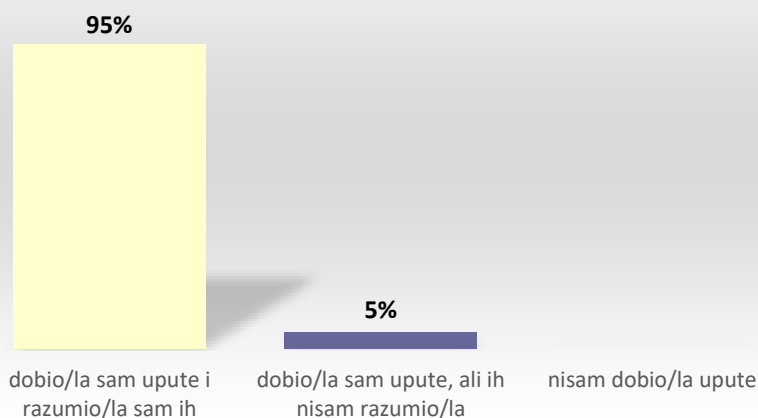
12. Da li je uz predočeni obrazac za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata liječnik odgovorio na Vaša dodatna pitanja?



13. Da li ste bili zadovoljni s usmenim pojašnjenjem na sadržaj obrasca za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata, a kojeg ste zatražili prilikom njegovog predočenja i zahtjeva da prihvatite ili odbijete

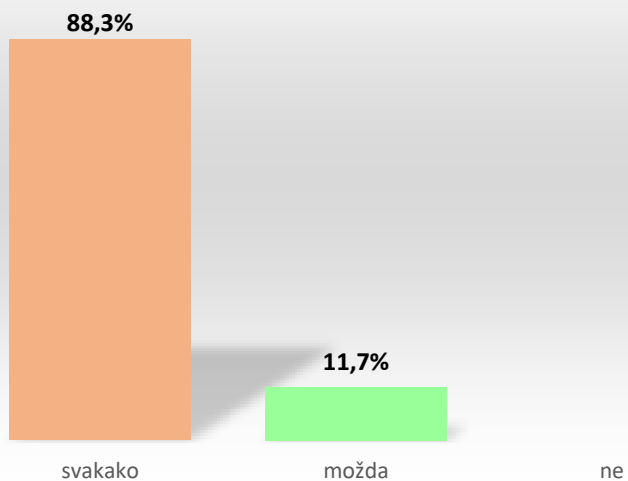


14. Da li ste tijekom pružanja zdravstvene usluge dobili jasne i detaljne upute za pridržavanje određene Vam terapije?

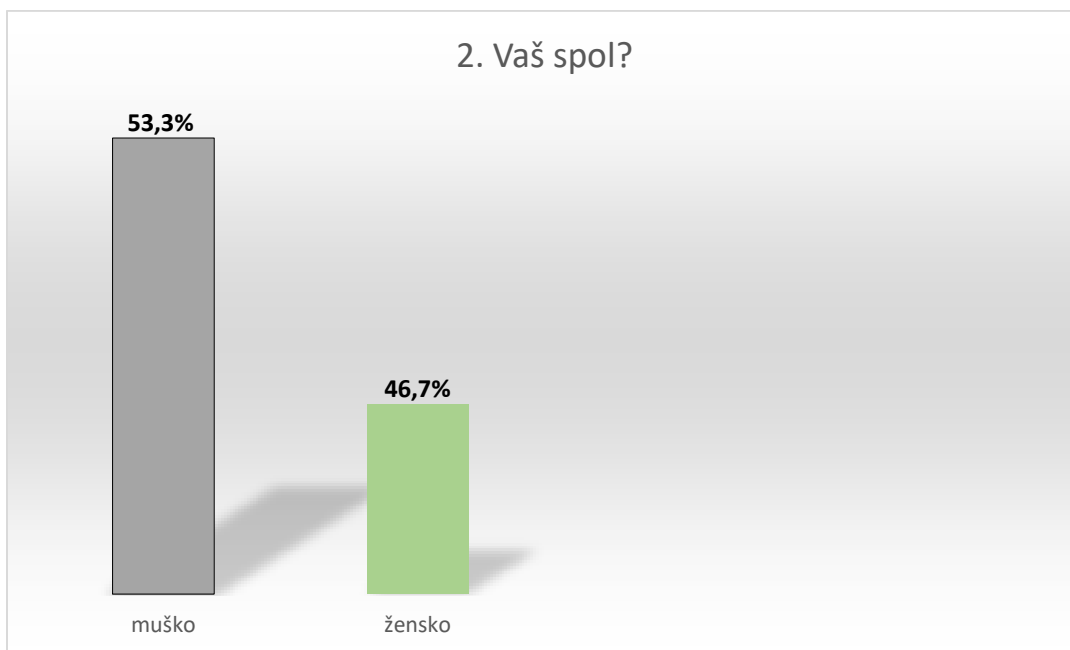
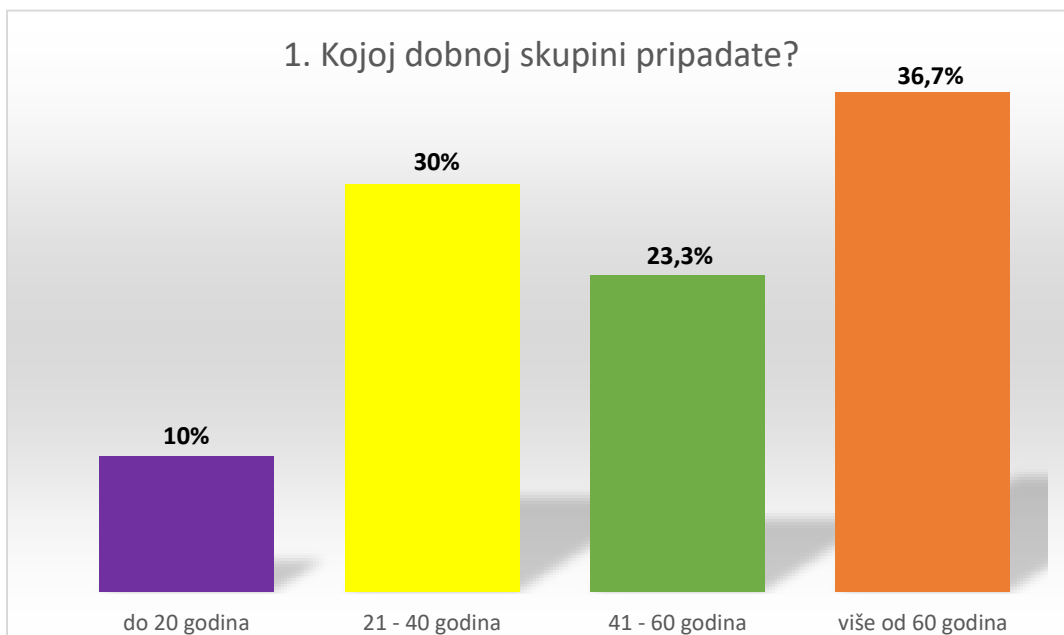




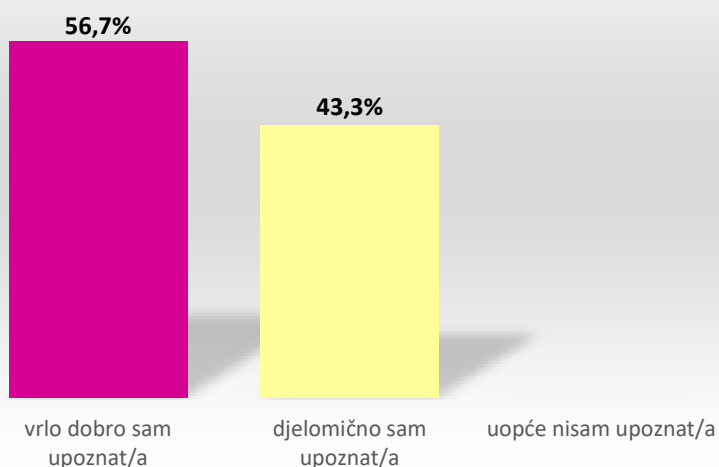
15. Biste li preporučili liječenje u Općoj bolnici Varaždin osobama koje trebaju određenu zdravstvenu uslugu?



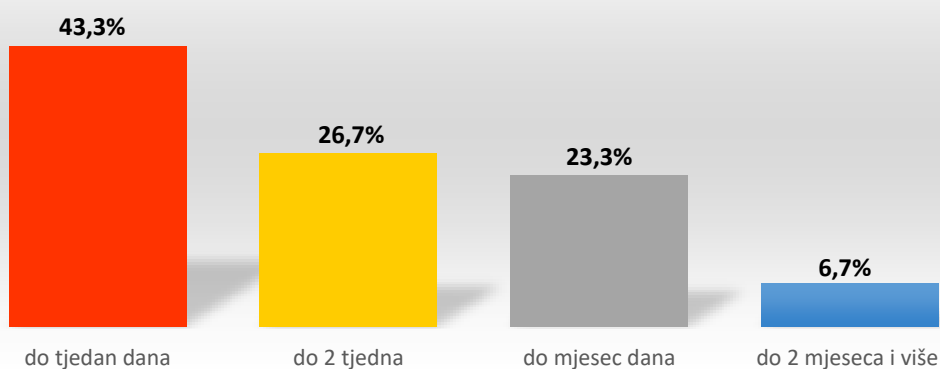
8. Rezultati po pitanjima iz upitnika - Odjel za otorinolaringologiju



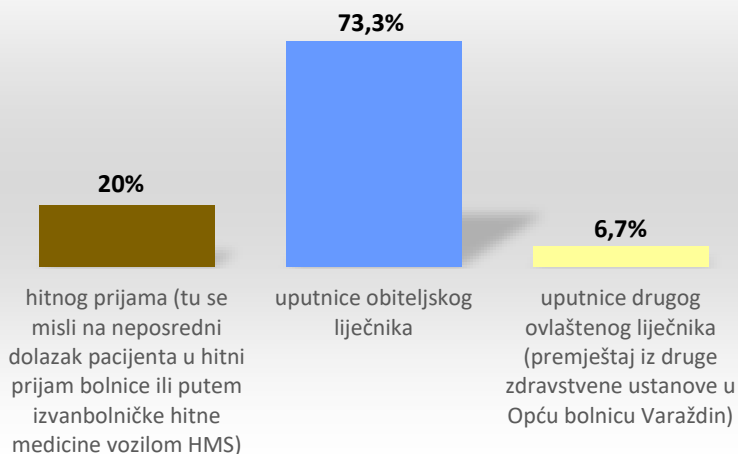
3. Da li ste upoznati sa svojim pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja odnosno što sve možete ostvariti na zdravstvenu iskaznicu HZZO-a?



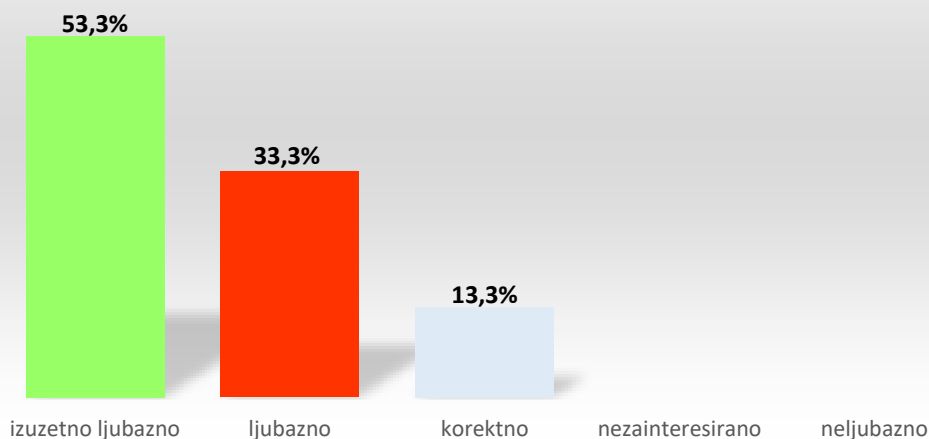
4. Koliko dugo ste čekali na liječenje u dnevnoj bolnici odnosno na zahvat u jednodnevnoj kirurgiji?



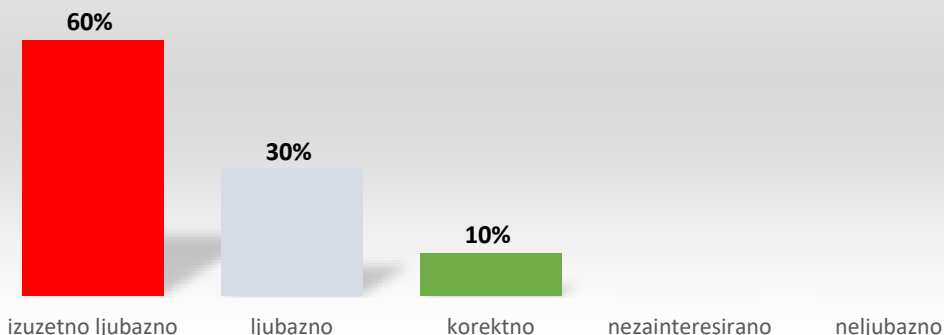
5. Na liječenje u Opću bolnicu Varaždin primljeni ste putem:



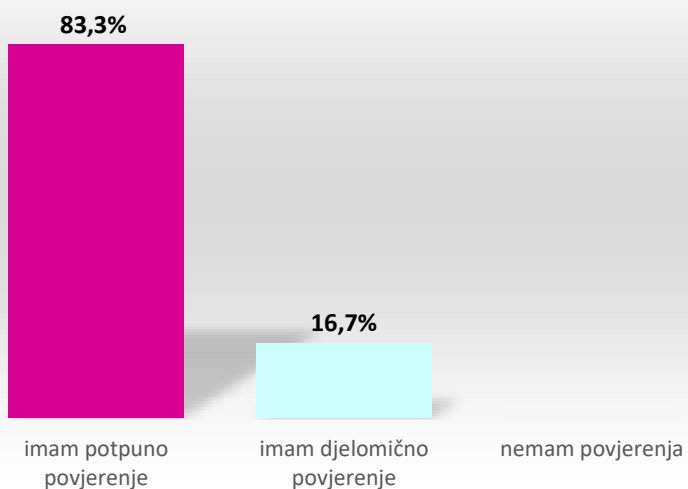
6. Zdravstveni radnici-liječnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



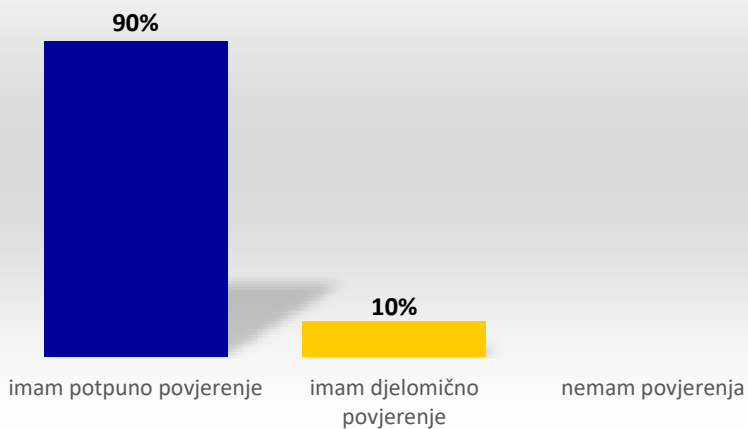
7. Zdravstveni radnici-medicinske sestre/tehničari su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



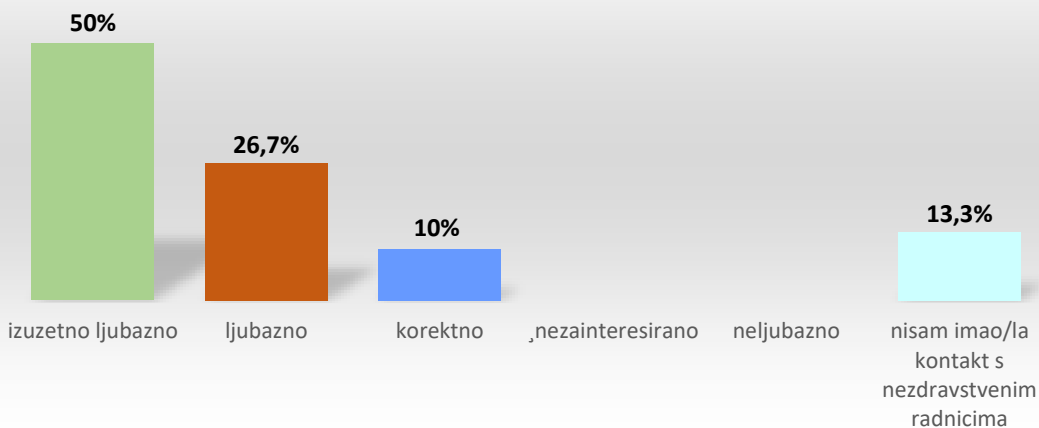
8. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-liječnike uključene u Vaše liječenje?



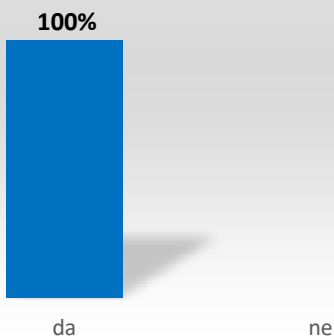
9. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-medicinske sestre/tehničare uključene u Vaše liječenje?



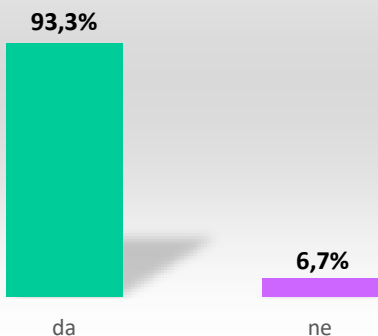
10. Nezdravstveni radnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



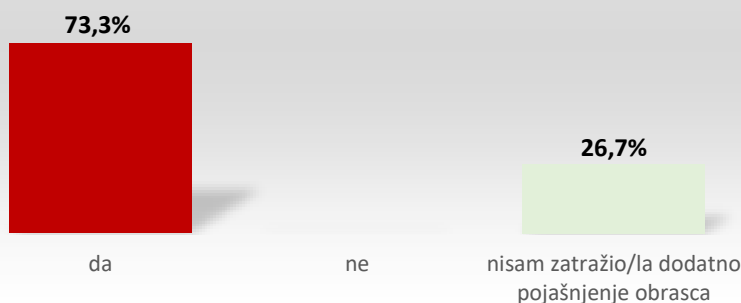
11. Da li ste ostvarili pravo na obavještenost o svojem zdravstvenom stanju i dijagnostičko/terapijskim postupcima, odnosno operativnim zahvatima koji su Vam predloženi na način koji Vam je bio razumljiv?



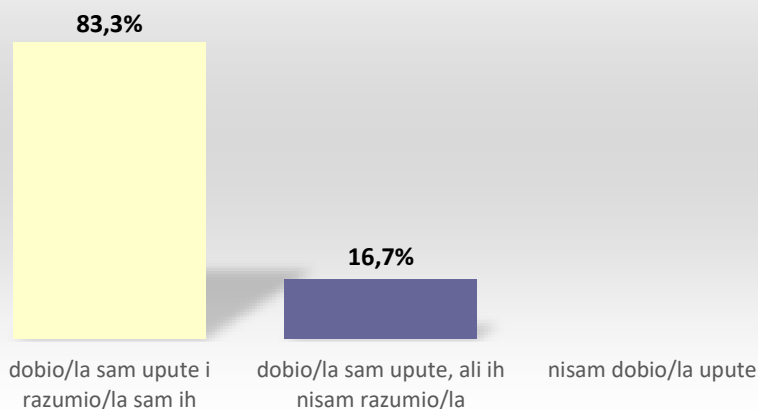
12. Da li je uz predočeni obrazac za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata liječnik odgovorio na Vaša dodatna pitanja?



13. Da li ste bili zadovoljni s usmenim pojašnjenjem na sadržaj obrasca za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata, a kojeg ste zatražili prilikom njegovog predočjenja i zahtjeva da prihvatite ili odbijete

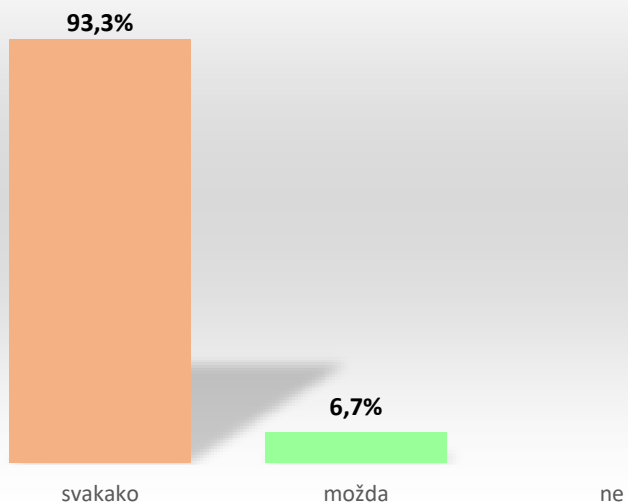


14. Da li ste tijekom pružanja zdravstvene usluge dobili jasne i detaljne upute za pridržavanje određene Vam terapije?

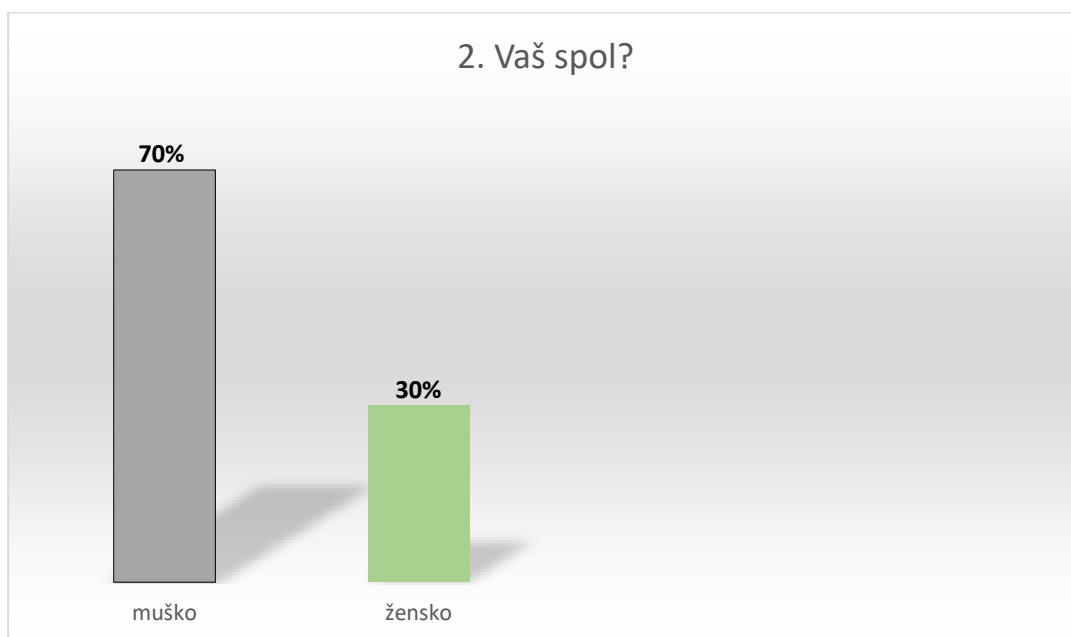
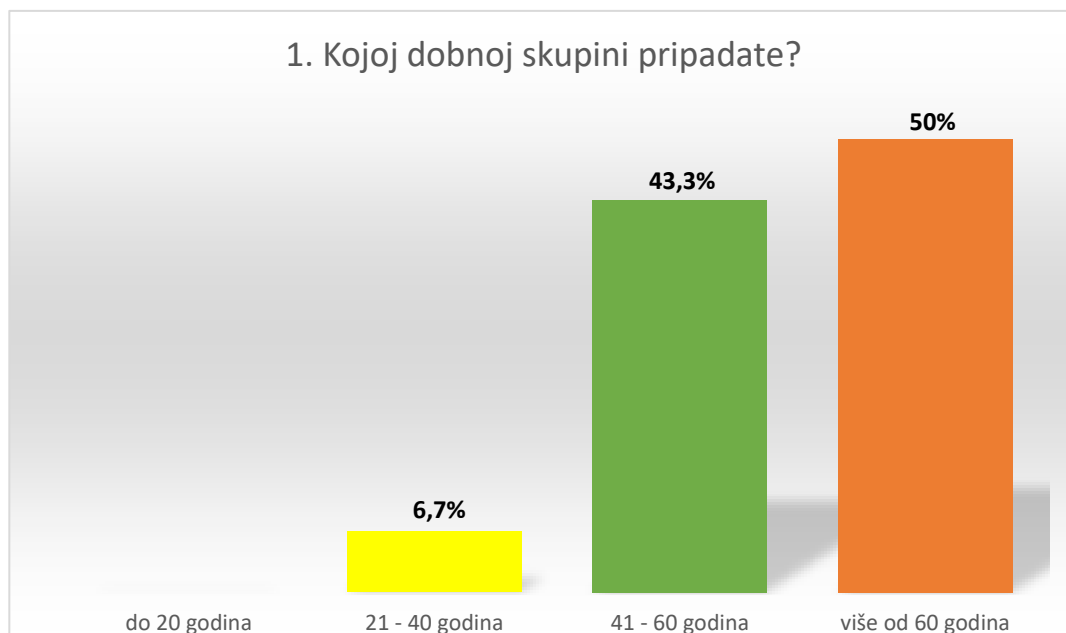




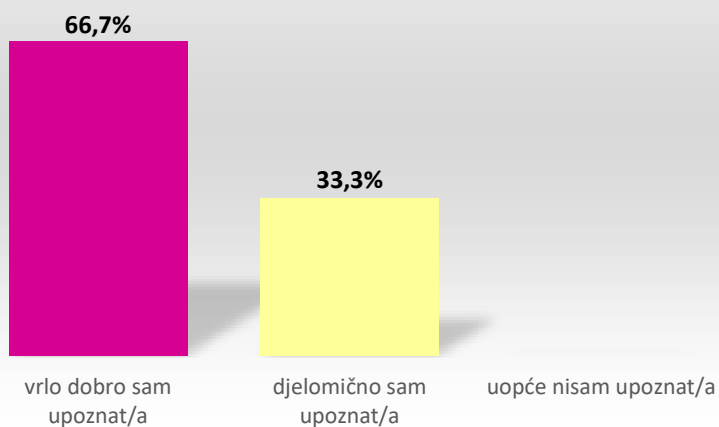
15. Biste li preporučili liječenje u Općoj bolnici Varaždin osobama koje trebaju određenu zdravstvenu uslugu?



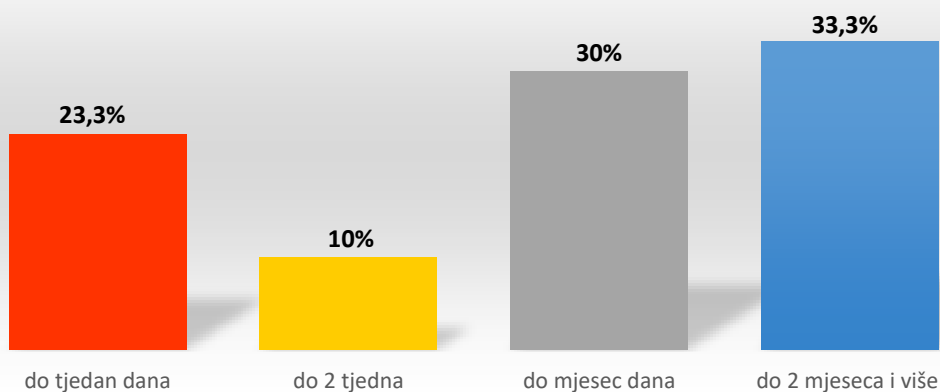
9. Rezultati po pitanjima iz upitnika - Odjel za oftalmologiju i optometriju



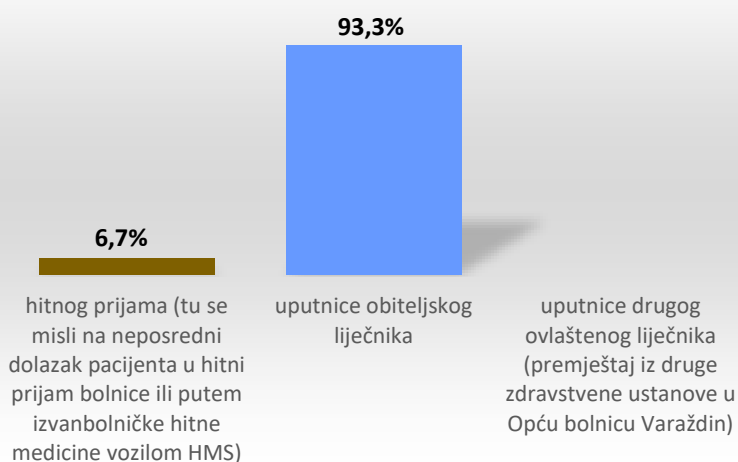
3. Da li ste upoznati sa svojim pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja odnosno što sve možete ostvariti na zdravstvenu iskaznicu HZZO-a?



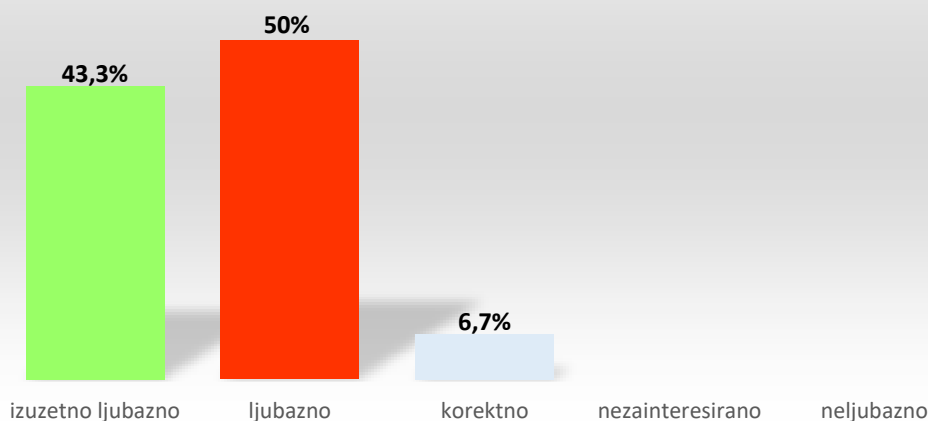
4. Koliko dugo ste čekali na liječenje u dnevnoj bolnici odnosno na zahvat u jednodnevnoj kirurgiji?



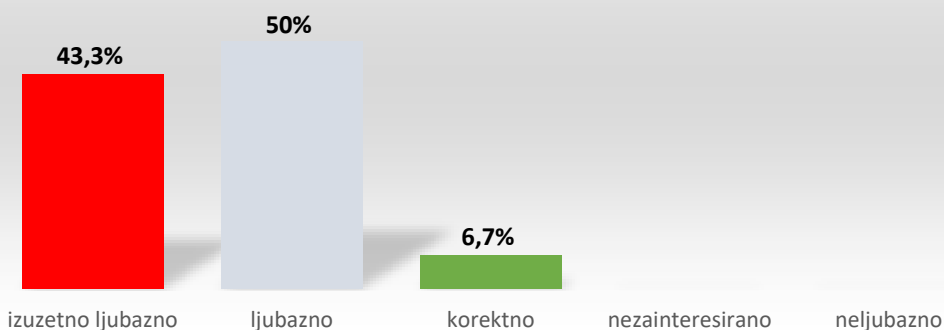
5. Na liječenje u Opću bolnicu Varaždin primljeni ste putem:



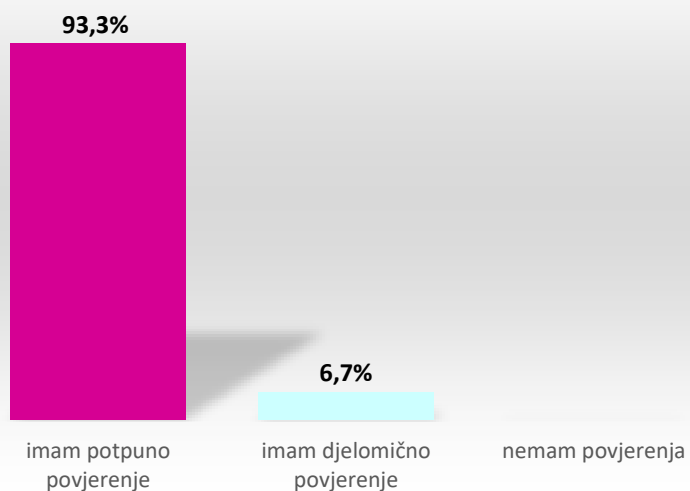
6. Zdravstveni radnici-liječnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



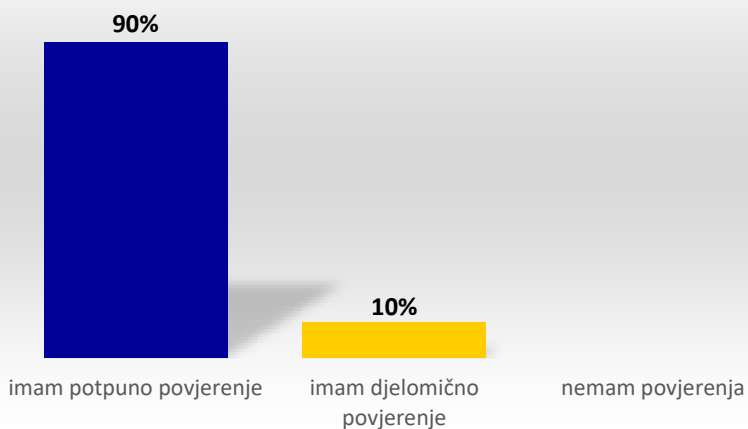
7. Zdravstveni radnici-medicinske sestre/tehničari su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



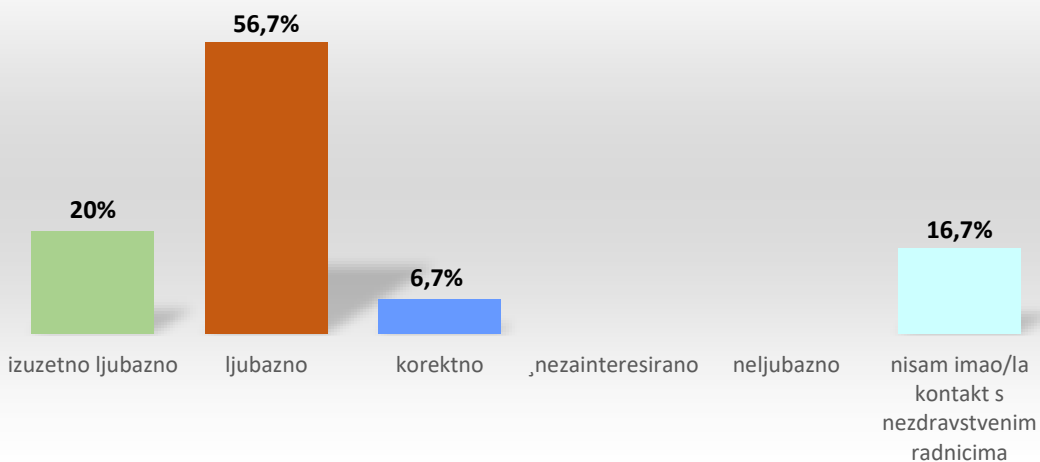
8. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-liječnike uključene u Vaše liječenje?



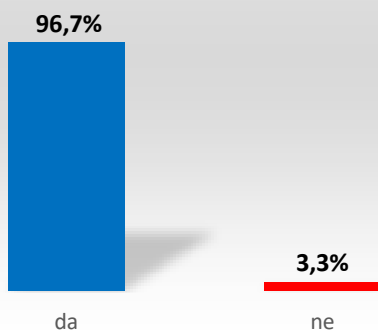
9. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-medicinske sestre/tehničare uključene u Vaše liječenje?



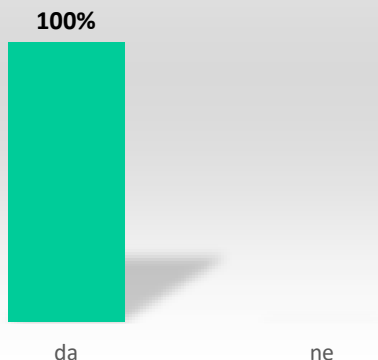
10. Nezdravstveni radnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



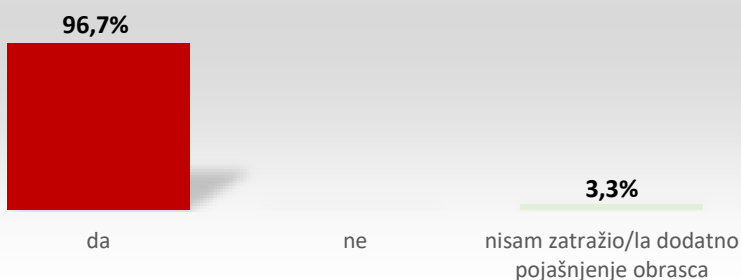
11. Da li ste ostvarili pravo na obaviještenost o svojem zdravstvenom stanju i dijagnostičko/terapijskim postupcima, odnosno operativnim zahvatima koji su Vam predloženi na način koji Vam je bio razumljiv?



12. Da li je uz predočeni obrazac za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata liječnik odgovorio na Vaša dodatna pitanja?



13. Da li ste bili zadovoljni s usmenim pojašnjenjem na sadržaj obrasca za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata, a kojeg ste zatražili prilikom njegovog predočnja i zahtjeva da prihvatite ili odbijete

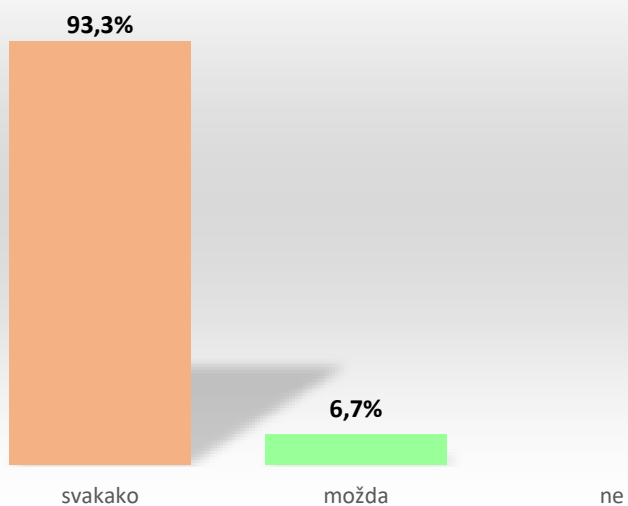


14. Da li ste tijekom pružanja zdravstvene usluge dobili jasne i detaljne upute za pridržavanje određene Vam terapije?

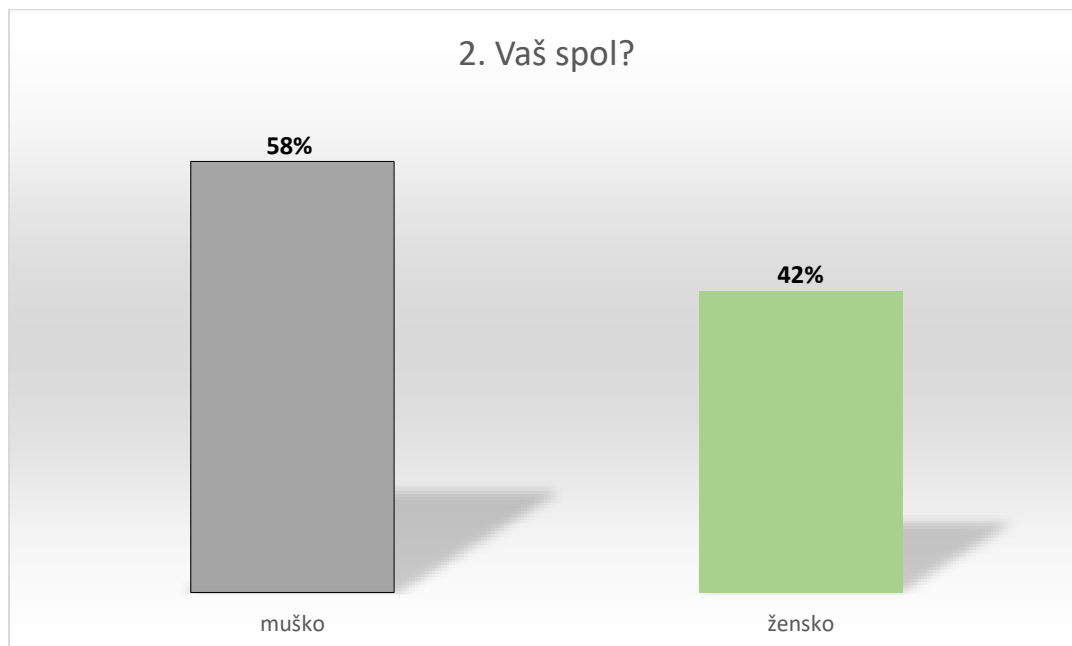
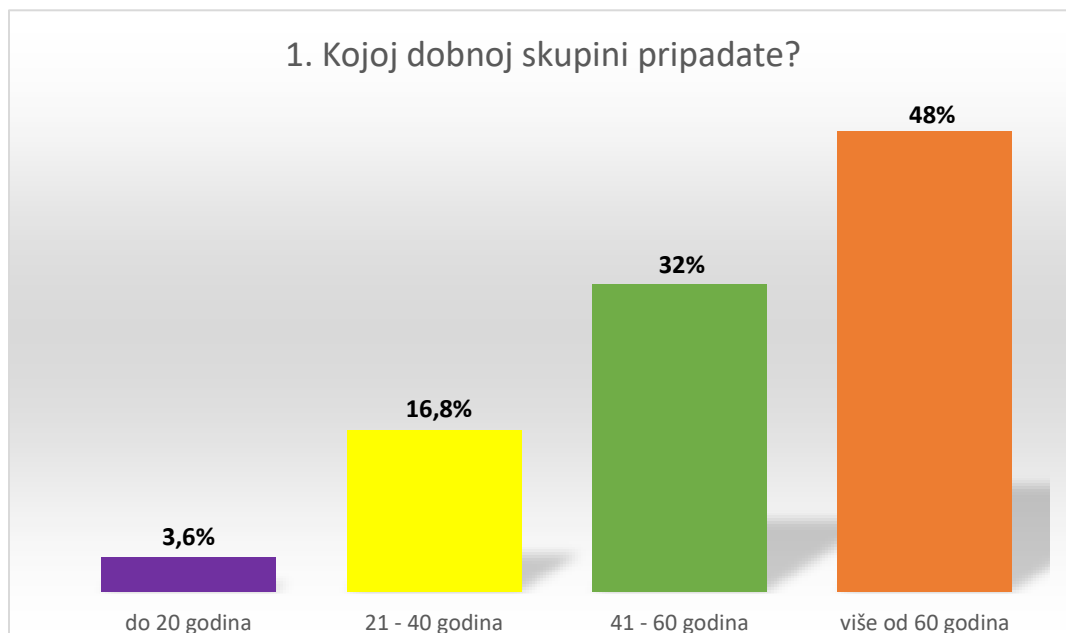




15. Biste li preporučili liječenje u Općoj bolnici Varaždin osobama koje trebaju određenu zdravstvenu uslugu?

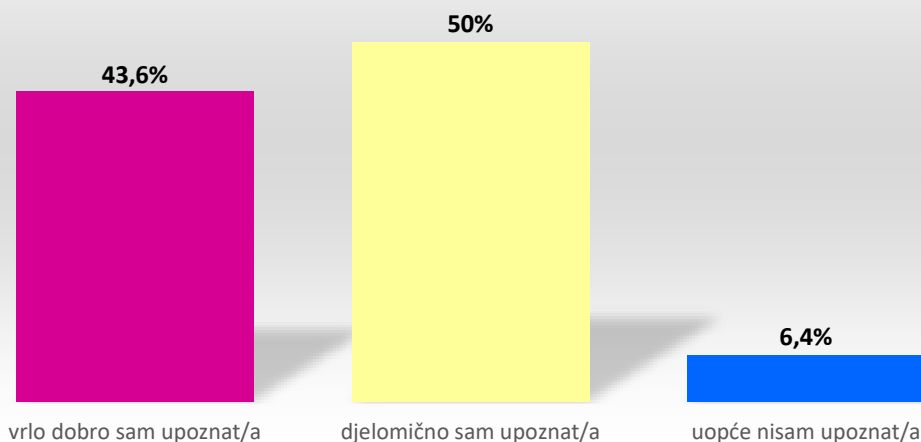


10. Ukupni rezultati po pitanjima iz upitnika

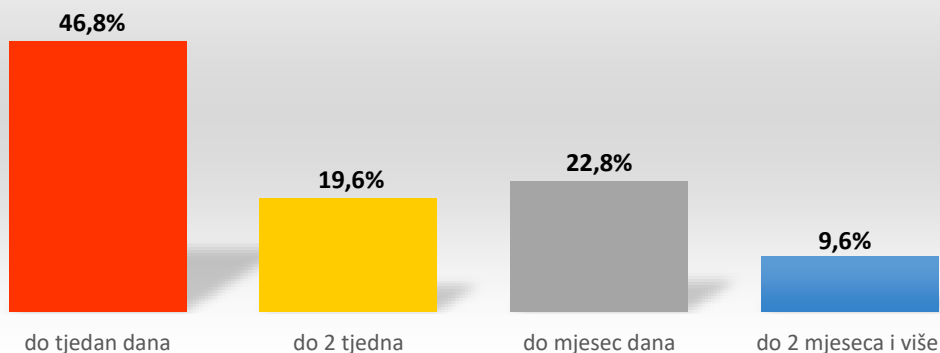




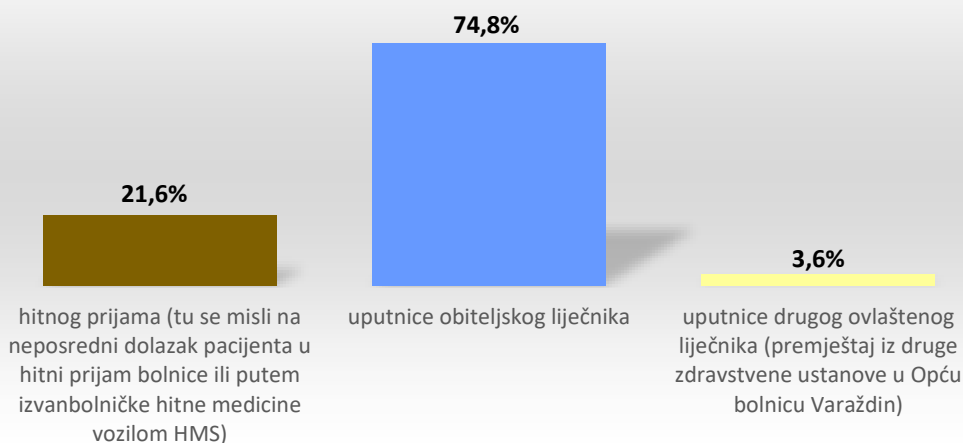
3. Da li ste upoznati sa svojim pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja odnosno što sve možete ostvariti na zdravstvenu iskaznicu HZZO-a?



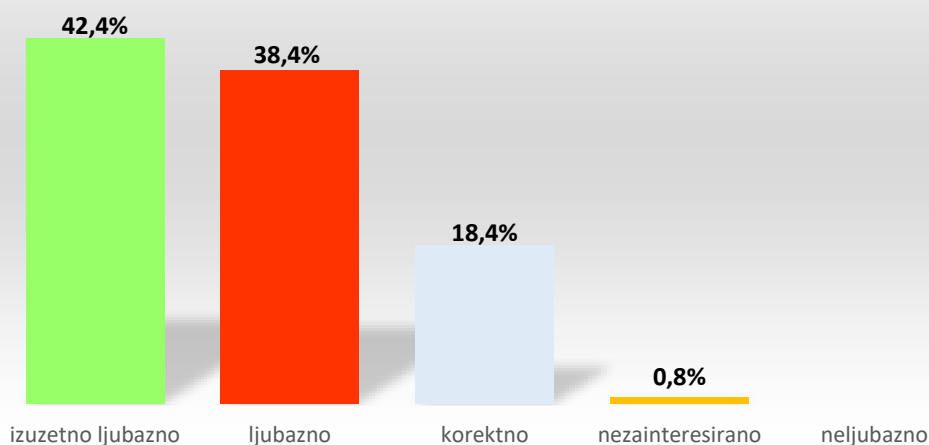
4. Koliko dugo ste čekali na liječenje u dnevnoj bolnici odnosno na zahvat u jednodnevnoj kirurgiji?



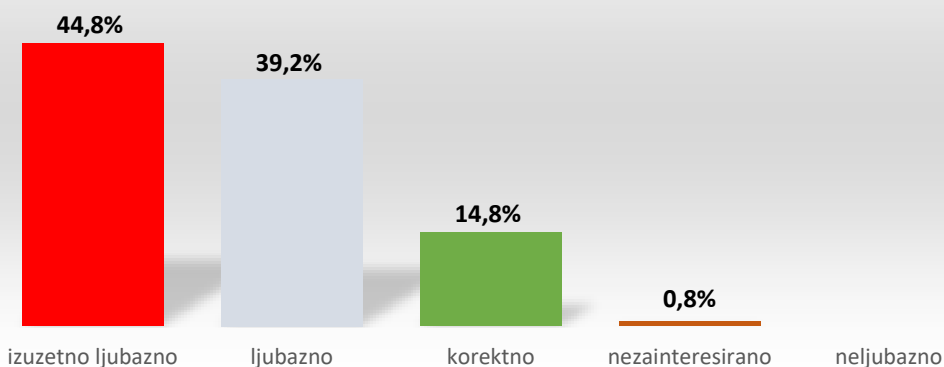
5. Na liječenje u Opću bolnicu Varaždin primljeni ste putem:



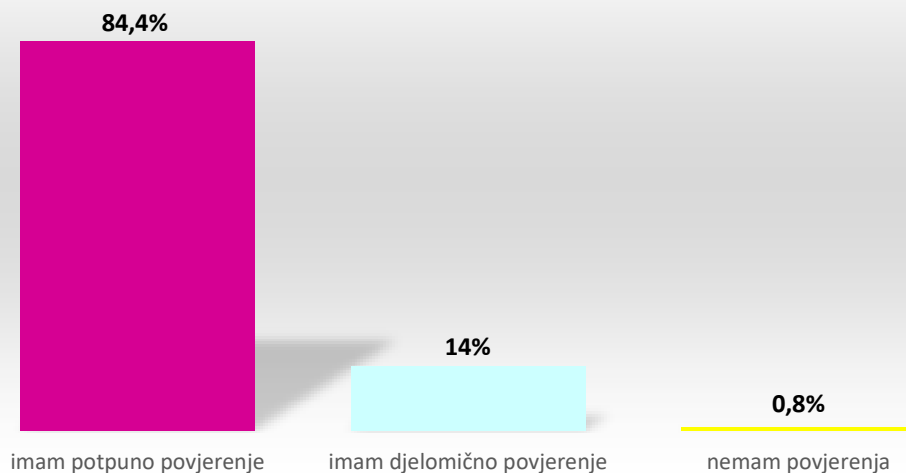
6. Zdravstveni radnici-liječnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



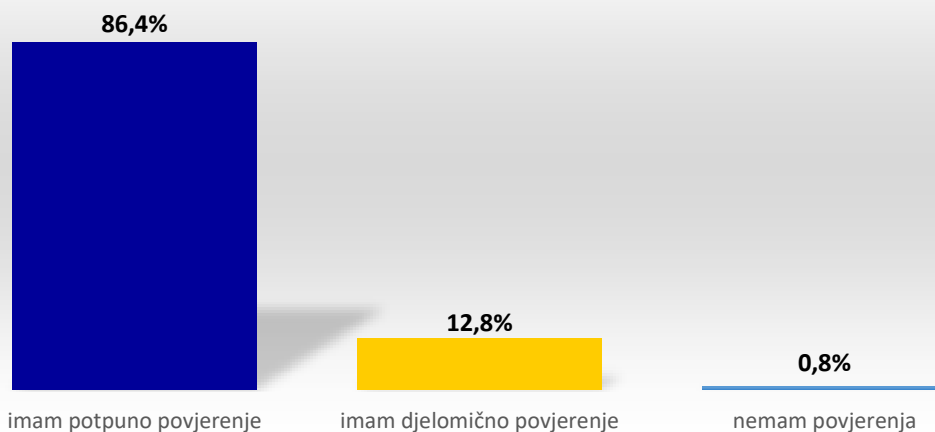
7. Zdravstveni radnici-medicinske sestre/tehničari su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



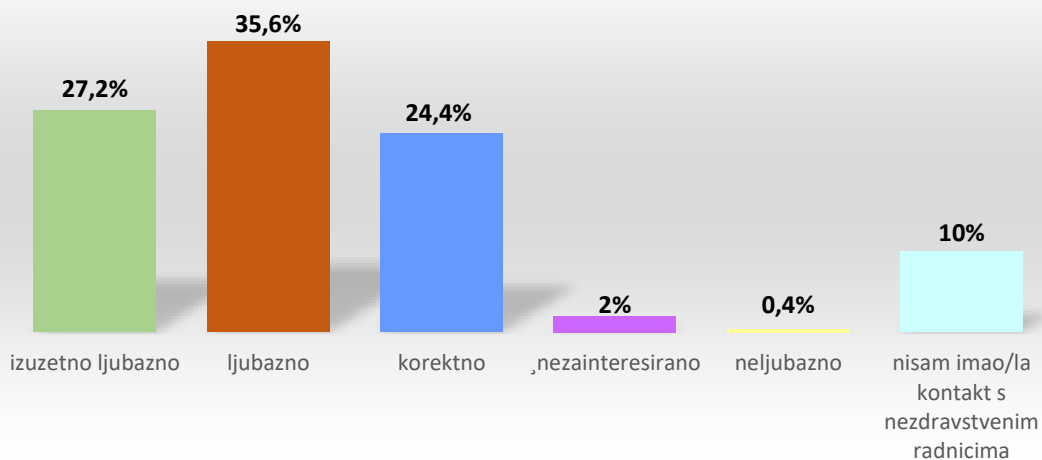
8. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-liječnike uključene u Vaše liječenje?



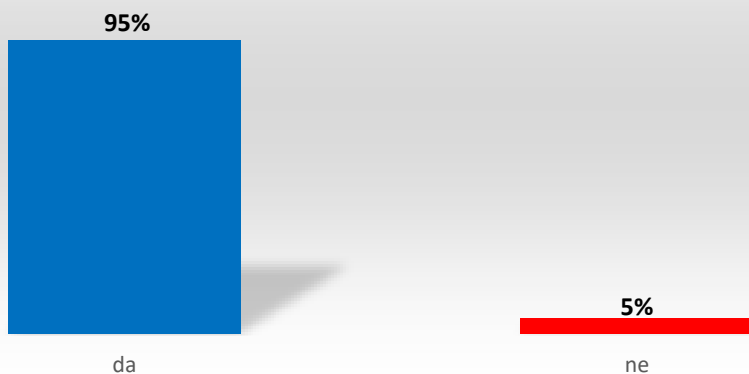
9. Imate li povjerenje u zdravstvene radnike-medicinske sestre/tehničare uključene u Vaše liječenje?



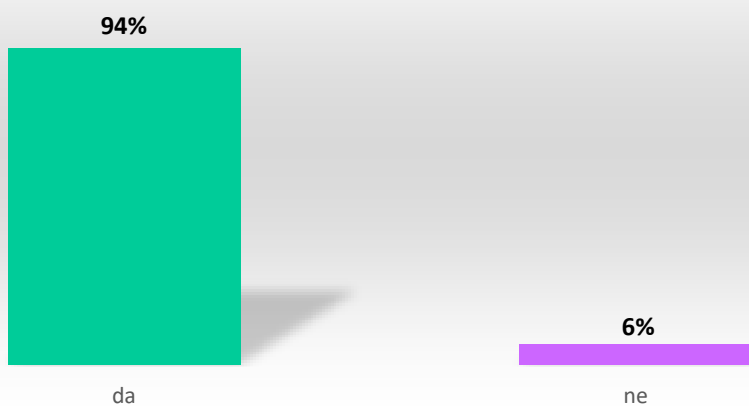
10. Nezdravstveni radnici su se tijekom liječenja prema meni odnosili:



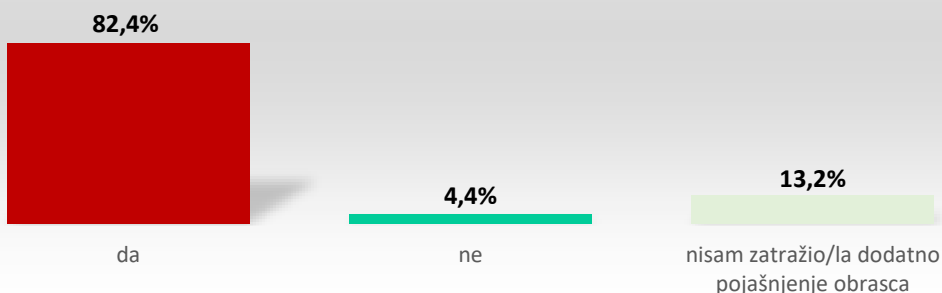
11. Da li ste ostvarili pravo na obavještenost o svojem zdravstvenom stanju i dijagnostičko/terapijskim postupcima, odnosno operativnim zahvatima koji su Vam predloženi na način koji Vam je bio razumljiv?



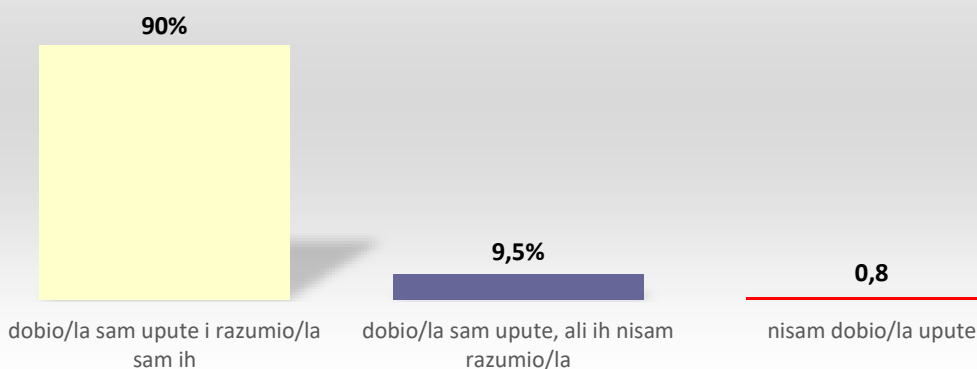
12. Da li je uz predočeni obrazac za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata liječnik odgovorio na Vaša dodatna pitanja?



13. Da li ste bili zadovoljni s usmenim pojašnjenjem na sadržaj obrasca za prihvaćanje ili odbijanje pojedinih dijagnostičko/terapijskih, odnosno operativnih zahvata, a kojeg ste zatražili prilikom njegovog predočnja i zahtjeva da prihvatite ili odbijete

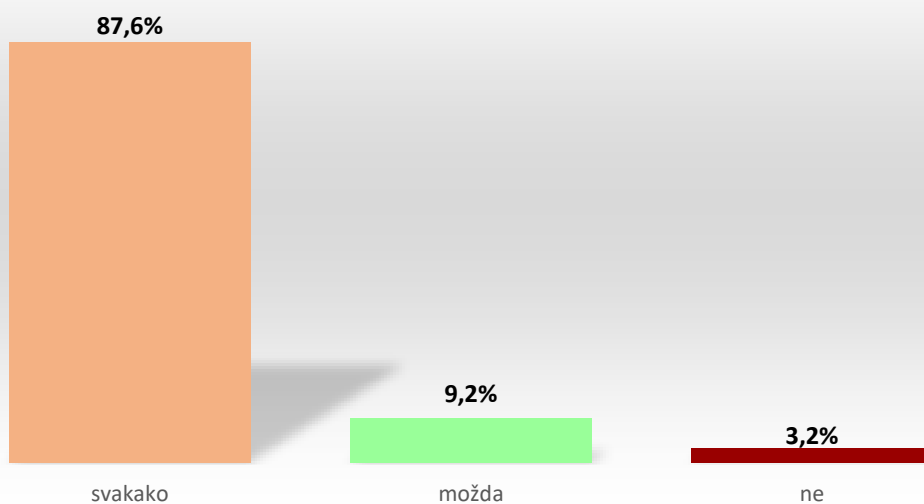


14. Da li ste tijekom pružanja zdravstvene usluge dobili jasne i detaljne upute za pridržavanje određene Vam terapije?





15. Biste li preporučili liječenje u Općoj bolnici Varaždin osobama koje trebaju određenu zdravstvenu uslugu?



11. Zaključak

Na temelju uzorka od ukupno 250 (dvjesto pedeset) ispitanika koji su odgovorili na pitanja sadržana u upitniku, od kojih je skoro polovica ispitanika dobi starije od 60 godina, možemo donijeti zaključak da su ispitanici većinom pokazali zadovoljstvo liječenjem u Općoj bolnici Varaždin. Vezano za odnos liječnika i medicinskih sestara/tehničara prema ispitanicima tijekom liječenja, većina ispitanika smatra da se prema njima odnose ljubazno, odnosno izuzetno ljubazno, dok niti jedan ispitanik nije smatrao da su se liječnici i medicinske sestre/tehničari prema njima odnosili neljubazno. Također, većina ispitanika istaknula je kako ima potpuno povjerenja u liječnike i medicinske sestre/tehničare.

U odnosu na obaviještenost, većina ispitanika smatra da su ostvarili pravo na obaviještenost o svojem zdravstvenom stanju, dijagnostičko/terapijskim postupcima i operativnim zahvatima, da je liječnik odgovorio na dodatna pitanja ispitanika, te da su dobili jasne i detaljne upute za pridržavanje terapije.

Svakako je važno istaknuti da bi, prema rezultatima provedenog ispitivanja, skoro 90% ispitanika preporučilo liječenje u Općoj bolnici Varaždin.

Slijedom navedenoga, iz rezultata upitnika proizlazi da je zadovoljstvo pacijenata uslugom liječenja u Općoj bolnici Varaždin na visokoj razini.