

# ZADOVOLJSTVO PACIJENATA USLUGAMA PRUŽENIM U ŽUPANIJSKOJ BOLNICI „DR FRA MIHOVIL SUČIĆ“ LIVNO

Roberta Perković<sup>1</sup>, Tanja Tomić<sup>1</sup>, Monika Brdar<sup>2</sup>, Branko Mihaljević<sup>2</sup>, Verica Ćavar<sup>3</sup>, Nada Spasojević<sup>1</sup>, Branko Krišto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultet zdravstvenih studija, Sveučilište u Mostaru, 88000 Mostar, BiH

<sup>2</sup>Županijska bolnica „Dr fra Mihovil Sučić“ Livno, 80101 Livno, BiH

<sup>3</sup>Dom zdravlja Livno, 80101 Livno, BiH

*Rad je primljen 08.04.2022. Rad je recenziran 16.04.2022. Rad je prihvaćen 28.04.2022.*

## SAŽETAK

Uvod: Procjena kvalitete pruženih usluga u današnjoj medicini predstavlja potpuno opravdan zahtjev.

Cilj: Ispitati zadovoljstvo pacijenata pruženim uslugama u Županijskoj bolnici „Dr fra Mihovil Sučić“ Livno.

Ispitanici i metode: Presječna studija provedena je na uzorku od 200 ispitanika (n=200). Kao instrument istraživanja, korišten je upitnik Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ).

Rezultati: Većina ispitanih, njih 90 %, naveli su zadovoljstvo odnosom medicinskih sestara, bez statistički značajne razlike između spolova. Uvijek zadovoljno odnosom liječnika je bilo 84,5 % ispitanika. Nije nađena statistički značajna razlika u ocjeni fizičkog zdravlja (p=0,392) i mentalnog zdravlja (p=0,088) između starijih i mlađih dobnih skupina.

Zaključak: Rezultatima ovog istraživanja utvrđen je vrlo visok stupanj zadovoljstva ispitanika pruženim uslugama, što je u suprotnosti s općim raspoloženjem javnosti prema zdravstvenom sustavu u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Ključne riječi: zadovoljstvo, pacijenti, bolničke usluge

Autor za korespondenciju:

Doc. dr. sc. Roberta Perković, magistra sestrinstva

E – mail: rperkovic73@gmail.com

## UVOD

Zadovoljstvo pacijenata u mjerenju kvalitete zdravstvene zaštite nužno je zbog sve prisutnije transformacije zdravstvene zaštite iz područja pasivne ponude u područje aktivne potražnje zdravstvene zaštite gdje su bolesnikove potrebe one koje definiraju dio kvalitete. U demokratskom društvu pacijenti moraju imati pravo na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu, te sudjelovati u donošenju odluka. Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga postaje dio društvene participacije u ukupnom zdravstvenom sustavu, a mišljenje pacijenata o našem radu važan je element pri određivanju kvalitete tog rada. Akreditacija zdravstvenih ustanova je već nekoliko decenija u svijetu najčešće korišten pristup unaprjeđenju kvalitete zdravstvene zaštite (1, 2, 3).

Zadovoljstvo pacijenata je vrlo promjenjiva vrijednost i subjektivna percepcija pojedinca ovisna o očekivanjima, proživljenom iskustvu u zdravstvenoj ustanovi, te o postignutom ishodu (4). U mnogim zemljama Europe, SAD - u i u Australiji uobičajena je praksa praćenje zadovoljstva pacijenata zdravstvenom zaštitom i razinama zdravstvene zaštite (5). Anketa među pacijentima je jedna od najpopularnijih metoda za provjeru kvalitete u zdravstvu, iako je njena široka upotreba u primarnoj zdravstvenoj zaštiti još uvijek na početku, dok se primjena u bolnicama na području Francuske dokazala kao validan indikator mišljenja pacijenata (4, 6).

Istraživanjem na više psihijatrijskih ustanova u Švedskoj utvrđeno je da je pacijentima najvažnija empatija osoblja, dok je studija provedena u Saudijskoj Arabiji pokazala da su pacijenti generalno zadovoljniji u akreditiranim bolnicama (7, 8). Iako se danas provodi sve više istraživanja upravo na području upravljanja kvalitetom zdravstvenog sustava, uvođenje sveobuhvatnog sustava upravljanja kvalitetom u većini je zemalja svijeta, pa tako i u Republici Hrvatskoj (RH) područje novijeg datuma. Što se tiče RH, rezultati većine istraživanja pokazali su da je kvaliteta zdravstvenih usluga zadovoljavajuća, no postoje razlike u razini

kvalitete sustava zdravstva unutar zemlje, čak i između bolnica. Sustav praćenja i poboljšanja kvalitete nije dovoljno razvijen, kao ni iskorištavanje visokih tehnologija u zdravstvu (9). Zadovoljstvo kvalitetom zdravstvene zaštite, mjereno u Općoj bolnici u Karlovcu na 195 pacijenata, pokazalo je da ispitanici, koji se informiraju putem interneta, imaju viša očekivanja od zdravstvenog sustava te usluge procjenjuju lošijim u odnosu na ispitanike koji ne koriste internet. Žene su također dale lošiju ocjenu kvaliteti usluga u odnosu na muške ispitanike (10).

Ispitanici istraživanja na uzorku od 285 pacijenata, iz više zdravstvenih ustanova na području RH, bodovali su pristojnost pri postupcima medicinskih sestara s 3,82 na ljestvici od 1 do 4, a pristojnost liječnika s 3,65. Za primjereno kontroliranje boli ispitanici su naveli prosječnu ocjenu 3,51 (11).

Analizom zadovoljstva pacijenata u zdravstvenim ustanovama u Srbiji (Nišavski i Toplički okrug) u 2012. godini utvrđena je vrlo visoka ocjena usluga liječnika i medicinskih sestara, posebice na odjelima rehabilitacije. Zadovoljstvo pacijenata najniže je procijenjeno na odjelima za ženske bolesti i porode (12).

U Federaciji Bosne i Hercegovine osnovana je 2005. godine Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu kao ovlašteno tijelo u području kvalitete i sigurnosti zdravstvenih usluga. Prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, sve zdravstvene ustanove dužne su uspostaviti sustav sigurnosti na temelju standarda koje propisuje Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (13).

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati zadovoljstvo pacijenata pruženim uslugama u Županijskoj bolnici „Dr fra Mihovil Sučić“ Livno

## ISPITANICI I METODE

### Ispitanici

Presječna studija provedena je od 01. svibnja do 30. lipnja 2017. godine u Županijskoj bolnici „Dr fra Mihovil Sučić“ Livno. Prigodni uzorak sačinjavalo je 200 ispitanika (n=200). Svi

ispitanici su bili usmeno informirani o ciljevima istraživanja, te su mogli odbiti sudjelovanje ili dobrovoljno prihvatiti. Pojedinačni podaci ostat će zaštićeni i nedostupni javnosti, a dostupni su jedino konačni, skupni rezultati istraživanja. Kriteriji uključenja u istraživanje bili su: starosna dob iznad 18 godina, hospitalizacija duža od dva dana i razumijevanje hrvatskog / bosanskog jezika. Kriterij isključenja: pacijenti s poremećajima svijesti, psihijatrijski pacijenti.

### **Instrumenti u istraživanju**

Kao instrument istraživanja, korišten je upitnik pod nazivom „Anketni upitnik za mjerenje zadovoljstva pacijenata“. Isti je izrađen od strane Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu FBiH (AKAZ) (14). Koristi se za mjerenje zadovoljstva pacijenata u zdravstvenim ustanovama na teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine. Upitnik u cijelosti sadrži 19 čestica. Boduje se 6 domena: odnos medicinskih sestara, odnos liječnika, bolničke prostorije, osobno iskustvo u bolnici, ukupna ocjena bolnice i procjena vlastitog zdravlja. Većina se pitanja boduje skalom od 1 (nikada) do 4 (uvijek). Odgovori su nakon transformacije bodova izraženi u postocima.

### **Statistička analiza**

Za statističku analizu rabljen je programski sustav SPSS for Windows 23 (IBM, SAD) i Microsoft Excell 2010. Podaci su obrađeni metodom deskriptivne statistike. Kategorijske varijable prikazane su apsolutnim i relativnim frekvencijama, a kontinuirane aritmetičkom sredinom te standardnom devijacijom. Normalnost raspodjele podataka mjerena je

Kolmogorov Smirnov testom. Za povezanost ovisnih i neovisnih varijabli korišten je hi kvadrat test, a za razinu značajnosti  $p < 0,05$ .

### **Sociodemografske karakteristike uzorka**

U istraživanom uzorku ( $n=200$ ) prosječna dob ispitanika je  $52,1 \pm 20$  s rasponom dobi 18 - 89 g. Uključeno je 88 (44 %) ispitanika muškog spola, prosječne dobi  $58,8 \pm 16,8$  a ženskog spola je uključeno 112 (56 %) ispitanica prosječne dobi  $46,7 \pm 20,8$ ). Nije nađena statistički značajna razlika ispitanika prema spolu ( $p=0,427$ ). Najviše ispitanika u oba spola je bilo u dobi od 21 do 34 godine života, te 55 do 89 godina života. Podaci su prikupljeni na svim odjelima bolnice, no najveći broj ispitanika bio je s odjela kirurgije (34,5 %), internog odjela (22,5 %) te odjela za ženske bolesti i porode (19 %). Muški spol zastupljeniji je na odjelu interne medicine (34,1 %) u odnosu na ženski spol (13,4 %). Razlika u zastupljenosti ispitanika u istraživanju na osnovu odjela bolnice je bila značajna ( $p=0,000$ ).

## **REZULTATI**

### **Zadovoljstvo pruženim uslugama**

U tablici 1. prikazani su rezultati analize procjene zadovoljstva ispitanika odnosom medicinskih sestara prema njima. Većina ispitanika, njih 90 %, na sva ponuđena pitanja odgovorili su da su uvijek zadovoljni odnosom medicinskih sestara, bez statistički značajne razlike u razini zadovoljstva između spolova.

**Tablica 1. Rezultati analize procjene zadovoljstva odnosom medicinskih sestara prema korisnicima usluga bolnice**

Zadovoljstvo odnosom medicinskih sestara prema Vama		M n(%)	Ž n(%)	Ukupno n (%)	$\chi^2$	p
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko se često medicinska sestra odnosila prema Vama uljudno i s poštovanjem?	Nikada	0(0)	0(0)	0(0)	,234	,889
	Ponekad	1(1,1)	1(0,9)	2(1)		
	Obično	7(8)	11(9,8)	18(9)		
	Uvijek	80(90,9)	100(89,3)	180(90)		
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko Vas je često medicinska sestra pažljivo saslušala?	Nikada	0(0)	1(0,9)	1(0,5)	8,743	,033
	Ponekad	1(1,1)	2(1,8)	3(1,5)		
	Obično	3(8)	17(15,2)	20(10)		
	Uvijek	84(95,5)	92(82,1)	176(88)		
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko Vam je često medicinska sestra objasnila stvari na način koji je Vama razumljiv?	Nikada	0(0)	0(0)	0(0)	4,603	,100
	Ponekad	1(1,1)	8(7,1)	9(4,5)		
	Obično	12(13,6)	11(9,8)	23(11,5)		
	Uvijek	75(85,2)	93(83)	168(84)		
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko često ste dobili odgovor na Vaše pozivanje na dugme za poziv u istom trenutku kada Vam je pomoć trebala?	Nikada	1(1,1)	0(0)	1(0,5)	994,8	,406
	Ponekad	1(1,1)	1(0,9)	2(1)		
	Obično	1(1,1)	2(1,8)	3(1,5)		
	Uvijek	19(21,6)	18(16,1)	37(18,5)		
	Nikada nisam pritisnuo dugme za slučaj nužde	20(22,7)	54(48,2)	74(37)		
	Nema dugme za poziv	46(52,3)	37(33)	83(41,5)		

U tablici 2. vidljivo je da je 84,5 % ispitanih uvijek zadovoljno odnosom liječnika prema njima, te je hi kvadrat testom ( $\chi^2$ ) uz stupanj sigurnosti od 95 %, dokazano da nema razlike u zadovoljstvu u odnosu na spol ispitanika.

Iznimka je odgovor na pitanje koliko često liječnik pažljivo saslušava, gdje je utvrđeno da je muški spol manje zadovoljan od ženskog spola ( $\chi^2=11,316$ ;  $p<0,003$ ).

**Tablica 2. Rezultati analize odgovora procjene zadovoljstva odnosom liječnika prema korisnicima usluga bolnice**

Zadovoljstvo odnosom liječnika prema Vama		M n(%)	Ž n(%)	Ukupno n (%)	$\chi^2$	p
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko se često liječnik odnosio prema Vama uljudno i s poštovanjem?	Nikada	0(0)	0(0)	0 (0)	2,893	,235
	Ponekad	5(5,7)	3(2,7)	8 (4)		
	Obično	7(8)	16(14,3)	23(11,5)		
	Uvijek	76(86,4)	93(83)	169(84,5)		
Vas je često liječnik pažljivo saslušao?	Nikada	0(0)	0(0)	0 (0)	11,316	,003
	Ponekad	4(9,1)	2(1,8)	10(5)		
	Obično	6(4,5)	18(16,1)	22(11)		
	Uvijek	76(86,4)	92(82,1)	168(84)		
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko Vam je često liječnik objasnio stvari na način koji je Vama razumljiv?	Nikada	0(0)	0(0)	0(0)	5,338	,069
	Ponekad	4(4,5)	4(3,6)	8(4)		
	Obično	6(6,8)	20(17,9)	26(13)		
	Uvijek	76(88,6)	88(78,6)	166(83)		

Većina ispitanika zadovoljna je čistoćom bolničkih soba i kupatila, te nema razlike u zadovoljstvu između muškog i ženskog spola ( $\chi^2=1,678$ ;  $p<0,432$ ). Što se tiče procjene mirnoće odjela tijekom noći, polovica

ispitanika (49,5 %) uvijek je zadovoljna, njih 40 % ispitanika obično zadovoljno, a manji broj ponekad zadovoljan i nikada nije zadovoljan. Nije utvrđena razlika u razini zadovoljstva između muškog i ženskog spola (Tablica 3).

**Tablica 3. Rezultati analize procjene bolničkih prostorija od strane korisnika usluga bolnice**

Bolničke prostorije		M n(%)	Ž n(%)	n (%)	$\chi^2$	p
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko su često Vaša soba i kupatilo održavani čistim?	Nikada	0(0)	0(0)	0 (0)	1,678	,432
	Ponekad	3(3,4)	4(3,6)	7(3,5)		
	Obično	14(15,9)	26(23,2)	40(20)		
	Uvijek	71(80,7)	82(73,2)	153(76,5)		
U toku Vašeg boravka u ovoj ustanovi, koliko je često okolina Vaše sobe bila mirna u toku noći?	Nikada	3(3,4)	5(4,5)	8(4)	,207	,976
	Ponekad	6(6,8)	7(6,3)	13(6,5)		
	Obično	36(40,9)	44(39,3)	80(40)		
	Uvijek	43(48,9)	56(50)	99(49,5)		

U svezi odlaska na toalet, 85 % ispitanih navodi da su uvijek dobili pomoć medicinske sestre, a hi kvadrat testom uz stupanj sigurnosti od 95 % je utvrđeno da nema razlike u zadovoljstvu između spolova ( $\chi^2=1,495$ ;  $p<,683$ ). Najmanje zadovoljstva ispitanici su iskazali u odgovoru na pitanje jesu li na razumljiv način informirani o mogućim neželjenim posljedicama djelovanja lijeka koji dobivaju. Od njih 200 ispitanih, 54,5 % je navelo da su uvijek bili informirani, dok 20,5 % nisu nikada ili ponekad dobili razumljivu informaciju. Kad uzmemo u obzir ukupnu ocjenu ustanove, koju su ispitanici procjenjivali na skali bodovanja od 0 do 10, analizom rezultata potvrđeno je da je većina ispitanika Županijsku bolnicu ocijenila veoma pozitivnom i preporučili bi istu bolnicu prijateljima i poznanicima. Najniža ocjena je bila 3, samo kod 1,5 % ispitanih. Najvišom ocjenom na skali bolnicu je ocijenilo 37 % ispitanih. Ocjenu 9 od mogućih 10 dalo je 22,5 % ispitanika, a 23 % ispitanih dalo je ocjenu 8 od mogućih 10. Većina ispitanika svoje zdravlje procijenila je dobrim (50 %) te veoma dobrim (28 %). Muški ispitanici svoje zdravlje doživljavaju statistički značajno lošije, u odnosu na ženske ispitanice. Nije nađena statistički značajna razlika u ocjeni fizičkog zdravlja ( $p=0,392$ ), kao ni u ocjeni mentalnog zdravlja ( $p=0,088$ ) između starijih i mlađih dobnih skupina.

## RASPRAVA

Rezultatima dobivenim ovim istraživanjem utvrđen je vrlo visok stupanj zadovoljstva ispitanika pruženim uslugama na odjelima Županijske bolnice „Dr fra Mihovil Sučić“ u Livnu. Mjerenje iskustva bolesnika daje nam uvid u snage i slabosti sustava kvalitete u zdravstvu i potiče aktivnosti za poboljšanje kvalitete zdravstvene zaštite (15). Velika većina ispitanih pacijenata je navela da se medicinske sestre uvijek ophode uljudno i s poštovanjem i kako su uvijek bili pažljivo saslušani od medicinskih sestara za vrijeme hospitalizacije. Liječnici se uljudno i s poštovanjem uvijek ophode, smatralo je više od 84 % ispitanika.

Podjednak nivo zadovoljstva pruženim uslugama u svim kategorijama iskazali su ispitanici i muškog i ženskog spola. Statistički značajna razlika između spolova pronađena je jedino u pitanju, gdje se mjerilo koliko liječnici pažljivo saslušaju bolesnike. Pokazalo se da su muški ispitanici manje zadovoljni, nego ženske ispitanice. Starosna dob nije utjecala na stupanj zadovoljstva ispitanika u svim česticama upitnika. Rezultati sličnog istraživanja provedenog u tri bolnice u Srbiji sukladni su nalazima ovog istraživanja. Nađeno je zadovoljstvo uslugama liječnika u rasponu od 93,3 % do 97,2 %, dok je sestrinskom skrbi bilo zadovoljno 96,1 % ispitanika (16). Kliničkim istraživanjem u Iranu, na 100 hospitaliziranih pacijenata razvrstanih na ispitivanu i kontrolnu skupinu mjerilo se zadovoljstvo kvalitetom sestrinske skrbi. Pronađena je veza između interakcije sestara i bolesnika, te češćih obilazaka i zadovoljstva kvalitetom skrbi (17). Istraživanjem kojim se ispitivalo povjerenje 259 pacijentica na odjelima ginekologije i porodništva u Grčkoj i Poljskoj, dokazano je da 90 % ispitanih Poljakinja postupa isključivo po savjetu liječnika, a njih 77 % nema sumnje u propisanu terapiju. Samo 43 % ispitanih Grkinja ima povjerenja u propisanu terapiju, dok 35,8 % nema straha od otkrivanja profesionalne tajne (18). Veliko zadovoljstvo i povjerenje u zdravstvene djelatnike navele su, poput poljskih ispitanica, i operirane pacijentice na Klinici za ginekologiju i porodništvo SKB Mostar (19). Ispitanici ( $n=100$ ) u presječnom istraživanju provedenom u Italiji, smatrali su u većini odgovora da je njihovo dostojanstvo tijekom boravka u bolnici očuvano. Najveće nezadovoljstvo po pitanju privatnosti, iskazano je kod korištenja kupatila (20).

Iako u visokom postotku, ipak nešto manji stupanj zadovoljstva je iskazan i čistoćom bolničkih prostorija u odnosu na izrazito visoku ocjenu uslugama medicinskih sestara i liječnika. Manje od polovine ispitanih je navelo da imaju tijekom noći mirno okruženje. Ovaj podatak može biti indikativan za planiranje budućih aktivnosti u svrhu poboljšanja kvalitete

usluga u Županijskoj bolnici „Dr fra Mihovil Sučić“. Haller i sur. u svom istraživanju zadovoljstva uslugama na tercijarnoj razini među roditeljima mostarske klinike navode sličan nalaz. Njihove ispitanice su iskazale više zadovoljstva odnosom osoblja nego higijenom i prehranom (21). Ispitanici ovog istraživanja najmanje su bili zadovoljni načinom informiranja o mogućim neželjenim posljedicama uzimanja lijeka. Gubitak komunikacije i aktivnog slušanja pacijenata, svakako je jedan od postojećih problema u zdravstvenom sustavu, koji utječe na zadovoljstvo kvalitetom usluga. Mjerenjem zadovoljstva uslugama, identificirano je područje u Županijskoj bolnici na kojem se može poraditi na eliminaciji problema, prije nego postanu ozbiljna prijetnja u sustavu kvalitete i sigurnosti usluga. Vrlo visok stupanj zadovoljstva u svim česticama upitnika ovog istraživanja, u suprotnosti je s općim raspoloženjem javnosti prema zdravstvenom sustavu u Federaciji Bosni i Hercegovini. Jesu li očekivanja ispitanika ovog istraživanja bila niža ili ne postoji općenito znanje pacijenata za pravilnu procjenu pruženih usluga pa sve do toga žele li se bolesnici zamjeriti pružateljima usluga pitanja su, koja mogu biti predmet daljnjih istraživanja.

Za višu razinu objektivnosti rezultata u budućim planiranim istraživanjima realna preporuka je da prikupljanje podataka obavlja osoba koju ispitanici neće povezivati s bolničkim sustavom. Pretpostavka je kako bi odgovori bili iskreniji.

Randomizirano kliničko istraživanje u SAD - u na uzorku od 426 ispitanika podijeljenih u tri skupine pokazalo je da najveće zadovoljstvo kvalitetom skrbi i bolje zdravstvene ishode ima skupina u kojoj su pacijenti bili iscrpnije informirani i više angažirani u planiranju skrbi te su imali personalizirani portal preko kojeg su procjenjivali bol, davali sugestije, iznosili svoja opažanja te pristupali informacijama o tijeku liječenja (22).

Županijska bolnica „Dr fra Mihovil Sučić“ u

ovom istraživanju ocijenjena je od strane 85 % ispitanih najvišim mogućim ocjenama.

Zadovoljstvo i sigurnost bolesnika, izazov su za svaki zdravstveni sustav, a jačanje uloge bolesnika i uključenost u planiranje zdravstvene skrbi jedan su od alata, kojim podižemo kvalitetu cjelokupnog sustava. No, neizostavna je i snažna predanost zdravstvenih vlasti, jačanje suradničke mreže, kao i dobra komunikacija i razmjena između ključnih dionika u sustavu (23-25).

## ZAKLJUČAK

Rezultatima ovog istraživanja utvrđen je vrlo visok stupanj zadovoljstva pruženim uslugama u Županijskoj bolnici „Dr fra Mihovil Sučić“ Livno. Odnosom liječnika i medicinskih sestara uvijek je bilo zadovoljno više od 84 % ispitanih. Nije pronađena statistički značajna razlika u razini zadovoljstva kvalitetom pruženih usluga obzirom na spol i dob. Iznimka je jedino smanjen stupanj zadovoljstva muških ispitanika kod mjerenja koliko su pažljivo saslušani od strane liječnika. Ispitanici su bili manje zadovoljni dijelom koji se odnosi na mirnoću okruženja tijekom noći i na način informiranja o mogućim neželjenim posljedicama uzimanja lijeka. Većina ispitanika svoje zdravlje procijenila je dobrim ili veoma dobrim. Muški ispitanici zdravlje su ocijenili statistički značajno lošije, za razliku od ženskih ispitanica. Županijsku bolnicu „Dr fra Mihovil Sučić“ Livno ispitanici su ocijenili s tri najviše ocjene u 85 % odgovora. Mjerenje zadovoljstva pacijenata, dragocjen je alat, koji može pridonijeti unaprjeđenju cjelokupnog zdravstvenog sustava s ciljem povećanja kvalitete i sigurnosti usluga, kako za korisnike, tako i za pružatelje usluga.

## LITERATURA

1. Jenkinson C, Coulter A, Bruster S, Richards N, Chandola T. Patients experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of

- specific aspects of care. QualSaf Health Care. 2002; 11:335-9.
- Mujkić E. Sistem zdravstva u Bosni i Hercegovini: stanje i pravci moguće reforme. Fondacija Centar za javno pravo. Dostupno na: <https://www.pfsa.unsa.ba/pf/wp-content/uploads/2015/01/Sistem-zdravstva-u-Bih.stanje-i-pravci-mogu%C3%A6-reforme.pdf>.
  - Official Journal of the European Commities. Charter of fundamental rights of the European Union (2000/C 364/ 01). Dostupno na: [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf).
  - Grol R, Wensing M. Patients evaluate general / family practice – THE EUROPEP instrument. Nijmegen: World Organisation of Family Doctors – WONCA / European Association for Quality in Family Practice. 2000.
  - Health for all. List of Statistical Indicators. Regional Office for Europe. WHO, Copenhagen; 1993. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr>.
  - Saloman L, Gasquet I, Mesbah M, Ravand P. Construction of a scale measuring in patients opinion on quality of care. Int J Qual Health Care. 1999; 11:507-516.
  - Hansson L, Bjorkman T, Bergland I. What is important in Psychiatric patient care? Quality of care from the patients perspective quality. Assurance in Healthcare. 1993; 5:41-47.
  - Al - Qahtani MF, Al - Dohailan SK, Al - Sharani HT, Al- Medaires MA, Khuridah EN, Al - Dossary NM. The impact of the status of hospital accreditation on patient satisfaction with the Obstetrics and Gynecology Clinics in the Eastern Province, Saudi Arabia. Journal of Medicine and Medical Sciences. 2012; 3(10): 665-73.
  - Ostojić R, Bilas V, Franc S. Unapređenje kvalitete zdravstvenih sustava zemalja članica Europske Unije i Republike Hrvatske. Poslovna Izvrsnost. Zagreb; 2012; 6(2).
  - Cvitanović H, Jančić E, Knežević E, Kuljanac I. Zadovoljstvo bolesnika kvalitetom zdravstvene zaštite u dermatološkoj poliklinici Karlovac. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr>.
  - RN4CAST Nacionalno izvješće za Irsku. Dodatak A: Istraživanje zadovoljstva pacijenata. Dostupno na: [www.hkms.hr/](http://www.hkms.hr/).
  - Analiza zadovoljstva pacijenata u zdravstvenim ustanovama Nišavskog i Topličkog okruga u 2012. godini. Centar za analizu, planiranje i organizaciju zdravstvene zaštite. Dostupno na: [www.izjz-nis.org.rs.7.D87Vol. 47, No. 2-90](http://www.izjz-nis.org.rs.7.D87Vol.47, No. 2-90)
  - Godišnji izvještaj o radu Agencije za 2016. Dostupno na: <http://www.akaz.ba>.
  - Anketni upitnik za mjerenje zadovoljstva pacijenata. AKAZ Agencija. Dostupno na : <http://www.akaz.ba/agencija-parent>.
  - Kolundžić S, Kolonić, Ostojić S. Mjerenje iskustva pacijenata – inicijativa za poboljšanje kvalitete. Dostupno na: [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr).
  - Analiza zadovoljstva korisnika u zdravstvenim ustanovama Pomoravskog okruga u 2014. godini. Zavod za javno zdravlje Čuprija „Pomoravlje“ u Čupriji. Čuprija; 2015.
  - Negarandeh R, Bahabadi HA, Mamaghani JA. Impact of regular nursing rounds on Patient Satisfaction with Nursing Care. Asian Nursing Research 8.2014; 282-285.
  - Krajewska - Kulak E, Chilicka M, Kulak W, Adraniotis J, Chadzopulu A, Rozwadowska E. Assessment of physician - patient trust in the obstetrics and gynecology departments in Poland and Greece. Ginekol Pol. 2011; 82(12):905-10.



19. Haller A, Haller A, Tomić V. Procjena zadovoljstva operiranih ginekoloških pacijentica zdravstvenom skrbi u Sveučilišnoj kliničkoj bolnici Mostar. Zdravstveni glasnik. 2021. 7(1):38-45.
20. Ferri P, Muzzalupo J, Di Lorenzo R. Patients perception of dignity in an Italian general hospital: a cross – sectional analysis. BMC Health Service Research. 2015;15:41.
21. Haller A, Haller A, Tirić D, Tomić V. Assessment of mothers' satisfaction with health care during childbirth in a tertiary - level maternity ward. Med Glas (Zenica) 2021; 18(2):510-515.
22. Creber RM, Prey J, Ryan B, Alarcon I, Qian M, Bakken S i sur. Engaging hospitalized patients in clinical care: Study protocol for a pragmatic randomized controlled trial. Contemp. Clin Trials. 2016; 47:165-171.
23. Novo A, Knežević J, Tomić V, Galić K, Tomić D, Sesar A. i sur. Integrirana skrb u Mostaru: prioritet za zdravstveni sustav. Acta Medica Croatica: Časopis Akademije medicinskih znanosti Hrvatske. 2019; 73(4).
24. Tepšić M. Važnost istraživanja i prakse utemeljene na dokazima za sigurnost bolesnika i kvalitetu zdravstvene njege. Zdravstveni glasnik [Internet]. 2019;5(2):95-101.  
<https://doi.org/10.47960/2303-8616.2019.10.95>.
25. Šimić J, Tomić V. Lokalna znanstvena infrastruktura u kontekstu zaštite od pandemije Covid-19. Zdravstveni glasnik. 2020;6(1):19-24.  
<https://doi.org/10.47960/2303-8616.2020.11.19>

# PATIENT SATISFACTION WITH HEALTHCARE SERVICES PROVIDED AT THE FRA MIHOVIL SUČIĆ HOSPITAL IN LIVNO

Roberta Perković<sup>1</sup>, Tanja Tomić<sup>1</sup>, Monika Brdar<sup>2</sup>, Branko Mihaljević<sup>2</sup>, Verica Čavar<sup>3</sup>, Nada  
Spasojević<sup>1</sup>, Branko Krišto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Health Studies Mostar, 88000 Mostar, BiH

<sup>2</sup>Fra Mihovil Sučić Hospital Livno, 80101 Livno, BiH

<sup>3</sup>Community Health Centre Livno, 80101 Livno, BiH

## ABSTRACT

**Introduction:** Quality assessment of healthcare services in medicine today represent a perfectly justified request.

**Objective:** Investigate patient satisfaction with healthcare services provided in the County Hospital "Dr fra Mihovil Sučić" Livno.

**Subjects and methods:** A cross-sectional study was conducted on a sample of 200 respondents (n = 200). A questionnaire from the FBiH Agency for Quality and Accreditation in Healthcare (AKAZ) was used as a research instrument.

**Results:** The majority of subjects, 90% of them, were satisfied with nurses' attitude, without a statistically significant difference between the sexes. No statistically significant difference was found in the assessment of physical health (p = 0.392) and mental health (p = 0.088) between older and younger age groups.

**Conclusion:** The results of the study show a very high level of satisfaction of with the services provided, which is contrary to the general public attitude towards the healthcare system in the Federation of Bosnia and Herzegovina.

**Key words:** satisfaction, patients, healthcare services

**Correspondence:**

Ass. Prof. Roberta Perković, PhD, MSN

Email: rperkovic73@gmail.com