

7. Kongres Hrvatskog
torakalnog društva

7th Congress of Croatian
Thoracic Society

TORAKS

2017

Hotel Westin Zagreb

26. - 29. TRAVANJ / APRIL



ZADOVOLJSTVO PACIJENATA ZDRAVSTVENOM SKRBI

VALENT R.¹

¹ KBC Zagreb, Zagreb, Croatia

Odjel za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite

Zadovoljstvo pacijenata zdravstvenom skrbi jedan je od standarda koji je definiran Zakonom o kvaliteti zdravstvene zaštite i socijalne skrbi (NN124/11). Ovim se Zakonom određuju i načela, te sustav mjera za ostvarivanje i unapređenje kvalitete socijalne skrbi. To podrazumijeva učinkovitost i djelotvornost kvalitete zdravstvenih postupaka na svim razinama zdravstvene zaštite i orijentiranost prema pacijentu i sigurnosti pacijenta. Zadovoljstvo pacijenata se sve više koristi kao indikator kvalitete prilikom korištenja zdravstvene skrbi. Zadovoljstvo pacijenata je predodžba pacijenta o stupnju u kojem su zadovoljeni njegovi zahtjevi (Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene NN 79/2011). Očekivanja pacijenta su sve veća, jer su i mogućnosti zdravstvene skrbi svakim danom sve bolje. Zadovoljan pacijent ima puno povjerenje i nadu da će u zdravstvenoj ustanovi dobiti svaku moguću zdravstvenu skrb koja mu je u određenom trenutku potrebna. Također po istom Pravilniku u čl.3. Pravo i iskustva pacijenata navodi se kao obavezni standard kvalitete zdravstvene zaštite. Pravo pacijenata je regulirano Zakonom o zaštiti prava pacijenta (NN 169/04,37/08) i Pravilniku o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove (NN107/07). Mjerenje zadovoljstva pacijenta u KBC-u Zagreb, provodi se putem anketnog upitnika koji je na nacionalnoj razini izradila Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu. U KBC-u Zagreb anketa se redovito provodi već petu godinu. Anketa sadrži pitanja vezana uz sustavnost i usklađenost skrbi prema bolesniku, dostojanstvo i poštovanje prema bolesniku, uključenost bolesnika u svoje liječenje, zadovoljstvo bolesnika s zdravstvenim radnicima, te zadovoljstvo bolesnika higijenom i čistoćom. Anketa je anonimna, a rezultate ankete prikazat ćemo u ovom radu.

Ključne riječi: zadovoljstvo pacijenta, anketa o zadovoljstvu pacijenata